

Le principali strategie e azioni dell'Agenda Digitale Regionale

Formez**PA**



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, Sabrina Onano

Creatore: Formez PA

Diritti: Regione Autonoma della Sardegna

Data: Dicembre 2017

Le principali strategie e azioni dell'Agenda Digitale Regionale

Le principali Strategie ed azioni dell'Agenda Digitale Regionale

I **documenti di policy** europee e nazionali contengono **indicazioni strategiche** e di **azioni** che possono essere riprese nelle singole Agende Digitali locali ma **ogni Amministrazione** ha ovviamente la **possibilità** - ma soprattutto la **necessità** – di definire **strategie** e **azioni specifiche e contestualizzate**.

Affrontiamo ora il tema delle principali Strategie ed Azioni dell'Agenda Digitale Locale ovvero **quali strategie di lungo termine** l'Amministrazione intende **perseguire** e quali sono le **principali categorie di azione** che vengono definite e pianificate.

Le motivazioni di questa necessaria **specificità** anche se in un **contesto condiviso** di **obiettivi di lungo termine** - sono fondamentalmente due:

- Ogni territorio ha una **situazione di partenza** ovviamente diversa che deve essere presa in considerazione

La **scelta delle priorità di azioni** in ambito di Agenda Digitale, che soprattutto in un contesto di risorse scarse spetta al livello politico.

Gli elementi comuni alle Agende digitali

Passiamo ora in rassegna - partendo da un'analisi trasversale di diversi documenti di Agenda Digitale regionale – i seguenti aspetti:

- **quali** sono le principali **strategie** definite nei documenti di agenda digitale, cercando di enfatizzare la doppia dimensione di **Vision** e **Mission**
- **quali** sono le principali **categorie di azioni** contenute nei documenti di agenda digitale

In conclusione ci soffermeremo sull'**aspetto comunicativo** delle strategie proposte vedendo alcuni esempi.

Spesso infatti, questi documenti propongono anche una **rappresentazione visiva** della strategia che intendono perseguire in termini infografica o di schema logico, di workflow etc.

Si tratta di un modo utile per **sintetizzare** in modo originale strategie ed ambiti spesso molto

articolati e complessi favorendone quindi la loro **comunicabilità**.

Prima di entrare nel **dettaglio** della **dimensione strategica** è forse utile procedere con una breve approfondimento per definire la differenza tra **Vision** e **Mission**: le due “parti” tipiche di una strategia.

E’ necessario fare chiarezza in quanto **mission** e **vision** non sono sinonimi ma due elementi importantissimi, **fondamentali**, e **distintivi** della strategia.

Rappresentano una specie di **faro** guida, per quanto astratto e lontano, su cui si basano poi tutte le decisioni, le attività strategiche ed operative per attuare dell’Agenda Digitale.

Quindi:

- La **vision** consiste **nell’esplicitazione** degli “**scopi più alti**” che l’Agenda Digitale vuole raggiungere: agisce sul futuro, sintetizza “ciò che l’Agenda Digitale intende offrire ai suoi beneficiari in base ai loro desideri”, fissa degli obiettivi e disegna, in sintesi, una previsione.
- La **mission**, strettamente correlata alla visione, **traduce in concetti pratici il modo più opportuno per realizzare la visione**: agisce nel **presente** e tiene conto del **contesto attuale** in cui l’amministrazione opera, e di come intende **agire** per realizzare concretamente l’obiettivo di lungo termine individuato dalla visione.

Va precisato subito che questa differenza **non** è esplicitamente **dichiarata** ed esplicita nei documenti di Agenda Digitale, il che non vuol dire che non sia presente ma va spesso quindi ricercata tra le righe e molto spesso tra i paragrafi della stessa.

Le Vision dell’Agenda Digitale

Nell’analizzare i diversi documenti strategici sul tema del digitale attualmente in vigore - a livello di amministrazioni regionali e locali - le due visioni maggiormente presenti sono:

- **il Miglioramento della qualità della vita**, ovvero l’Agenda Digitale deve **contribuire a migliorare** la vita dei cittadini di quel territorio sia perché **incide direttamente sui loro comportamenti** (per esempio recuperando del tempo per se stessi grazie a servizi più efficienti, riducendo gli spostamenti, o offrendo servizi di migliore qualità) sia perché **migliora il contesto territoriale** nel suo complesso (minori inquinamento, minore congestione, città più sicure etc).

altra vision ricorrente nei documenti di Agenda digitale

- **è la Creazione di nuove opportunità**, ovvero l'Agenda Digitale deve **contribuire a sostenere lo sviluppo**, la **crescita**, "l'avanzamento strutturale" di un territorio in termini economici, ma soprattutto viene spesso richiamata la questione delle **opportunità di lavoro**, in particolare per i giovani.

Quindi cercando di sintetizzare la vision più diffusa è lo "**sviluppo socio-economico di un territorio**".

Altri scopi di "alto profilo" ma più specifici sono:

- di diffusione universale dei **diritti di cittadinanza digitale**.

Ossia l'Agenda Digitale può contribuire a rendere "esigibili" e quindi pienamente soddisfatti i **diritti di cittadinanza digitale** di tutti i cittadini di un territorio. L'Agenda Digitale quindi può essere vista come **motore dei processi di inclusione alla trasformazione digitale**;

Altro scopo di alto profilo è:

- **la semplificazione ed ammodernamento della "macchina"** della pubblica amministrazione come leva per lo sviluppo di un territorio.

Le Mission dell'Agenda Digitale

Per quanto riguarda invece le diverse modalità (missioni) per raggiungere gli obiettivi di visione descritte nei documenti di Agenda Digitale si possono desumere alcuni elementi comuni:

- **la centralità del ruolo dell'utente**, ovvero la necessità di progettare i servizi partendo dai fabbisogni l'utente e del cittadino e non dalle esigenze delle pubblica amministrazione o di terze parti;
- il **focus** nello sviluppo di **servizi fruibili in modalità mobile** (mobile first), oramai l'accesso e l'utilizzo dei servizi digitali avviene sempre di più in mobilità attraverso smartphone e questo diventa un aspetto operativo da tenere conto nell'attuazione dell'Agenda Digitale;
- l'attenzione al **cambiamento organizzativo**, le diverse Agende Digitali evidenziano come l'**upgrade tecnologico non è la vera leva** del cambiamento ma una **condizione necessaria** che deve essere accompagnata dal **cambiamento culturale ed**

organizzativo interno;

- **l'Openess**, apertura nel senso di **partecipazione** del **processo di definizione ed attuazione** delle Agende Digitali ma anche di **trasparenza** di tutte le procedure nelle sue fasi principali.
- Il fatto che sia **Integrata**, rispetto agli altri documenti strategici settoriali dell'amministrazione proponente (dal Piano Socio Sanitario, al Piano della Mobilità etc) e integrata tra le diverse azioni che la costituiscono.

Altre Mission emergenti

In alcuni documenti di Agenda Digitale ritroviamo due **aspetti di mission** che meritano di essere citati in quanto particolarmente significativi:

- tende ad emergere un ruolo della **pubblica amministrazione che abilita servizi ed opportunità** per terze parti piuttosto che come soggetto che gestisce ed interviene direttamente in tutto. In particolare questo ruolo di abilitatore parte dal tema dei dati liberi, ma può riguardare anche le nuove infrastrutture immateriali, l'investimento nella cultura digitale etc;
- altro aspetto significativo è l'attenzione al tema della **sostenibilità economica**: sempre di più anche le azioni e i progetti dell'Agenda Digitale devono confrontarsi con il tema della sostenibilità economica che non può più essere trascurata o peggio ancora omessa.

Ambiti di azioni

Per quanto riguarda il tema degli ambiti di azione quelli presenti praticamente in ogni Agenda sono ricollegabili ai 3 macro ambiti più uno

- Infrastrutturazione
- Servizi digitali ai cittadini e alle imprese
- Competenze digitali
- Dati

Prima di procedere ad analizzare i singoli ambiti una precisazione sull'ultimo ambito quello dei **dati**: alcune Agende Digitali non lo evidenziamo in modo esplicito, ma lo inseriscono nell'ambito dei nuovi servizi della pubblica amministrazione.

In realtà il tema dei dati rappresenta una delle **nuove leve** per **qualificare** l'azione complessiva

dell'amministrazione come **infrastruttura abilitante** e spesso viene proposto in modo trasversale a più domini.

Azioni sull'infrastrutturazione

Le azioni ricorrenti all'interno dell'ambito **Infrastrutturazione** sono:

- sviluppo delle infrastrutture a **banda ultralarga**
- completamento **rete wifi** pubbliche
- **razionalizzazione data-center** (consolidamento delle infrastrutture di calcolo e della parte applicativa)
- diffusione delle nuove **infrastrutture immateriali** nazionali: sistema di identità digitale, pagamenti online e ANPR
- interventi necessari per garantire la **sicurezza informatica**
- realizzazione di **piattaforme di cooperazione applicativa** e utilizzo di API (Application Programming Interface)

Azioni sui servizi digitali

L'ambito dei **servizi digitali** riguarda lo **sviluppo** e la **diffusione** dei servizi specifici per dominio o settore, chiamati nei più recenti documenti strategici nazionali **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

Azioni sulle competenze digitali

Per quanto riguarda l'ambito dello **sviluppo delle competenze** digitali nei diversi documenti strategici troviamo riferimenti ad azioni ricollegabili:

- alla **cittadinanza**, con **programmi ed iniziative di inclusione digitale** e di **diffusione delle competenze per la cittadinanza digitale**;

- **ai lavoratori**, professionisti ed imprenditori con iniziative per favorire la creazione di e-leadership per sostenere la competitività del sistema;
- **al personale della pubblica amministrazione**, con iniziative per la diffusione di competenze digitali nelle organizzazioni pubbliche
- ai **professionisti del digitale**, per lo sviluppo di competenze specialistiche.

Azioni in una logica integrata

Quasi tutte le Agende digitali **propongono** anche una **rappresentazione visiva** – di solito usando infografiche o diagrammi, immagini etc – con l’obiettivo di **presentare** in particolare **l’impostazione strategica** della stessa.

La rappresentazione visiva ha diverse finalità:

- Presentare in **forma sintetica** ma efficace gli **elementi qualificanti** l’Agenda, come ad esempio gli interlocutori coinvolti nel percorso, oppure i beneficiari individuati, la vision proposta e la strutturazione delle azioni;
- Facilitare la **comunicabilità** della stessa anche al grande pubblico attraverso lo sviluppo di un segno distintivo che identifichi il tema dell’Agenda Digitale;

Vediamo alcuni esempi:

- la **Regione Campania** che presenta sui quattro assi cartesiani le 4 finalità a lungo termine (vision) ossia **semplificazione, qualità della vita, nuove opportunità, inclusione**. Nell’intersezione tra gli assi vengono elencati invece gli ambiti di azione principali
- la **Regione Emilia Romagna** presenta la sua strategia focalizzandosi sui target (**persona, imprese, organizzazione pubbliche, terzo settore**) e sui tre assi principali (**infrastrutture, servizi e dati e comunità**)
- la **Regione Umbria** presenta invece la vision della nuova agenda digitale e le tre linee guida di attuazione (**people e mobile first, cloud computing e Openess**)
- la **Regione Veneto** che presenta lo schema logico del suo sistema di azioni suddiviso in tre driver trasversali (infrastrutture, valore dei dati e competenze digitali) e i dieci ecosistemi verticali.

E’ evidente quindi come questo tipo di rappresentazioni riesca a dare una visione di sintesi di **strategie, destinatari e azioni** contribuendo quindi alla comunicazione dell’Agenda Digitale,

aspetto cruciale per fare comprendere a cittadini, imprese e associazioni **l'impatto** dell'Agenda Digitale nelle loro vite.