

I servizi pubblici tra innovazione di processo e Agenda Digitale

23 settembre 2020

INDICE delle due lezioni

- Mercoledì 23 settembre 2020: L'Agenda Digitale
- Mercoledì 7 ottobre 2020: I Servizi on-line

INDICE della lezione di oggi

- L'Agenda Digitale Locale
 - Cosa è l'ADL e quali sono i suoi obiettivi
 - Gli strumenti
 - Il percorso
- Le politiche digitali
 - Unione Europea
 - Italia
 - Regione Emilia-Romagna
- Esempi di politiche Digitali
 - Regno Unito
 - USA
 - Danimarca
 - Comune di Milano
 - Regione Veneto
- La politica digitale del vostro ente

L'Agenda Digitale Locale

Cosa è l'Agenda Digitale Locale

- L'Agenda Digitale Locale (ADL) è uno strumento politico-programmatico istituito a Bilbao (Spagna) durante il Summit Mondiale sulla Società dell'Informazione delle Città e dei Governi Locali, che ha l'obiettivo di assicurare che tutte le popolazioni possano usufruire dei benefici generati dalle tecnologie messe a disposizione dalla Società dell'Informazione.

Obiettivo dell'Agenda Digitale Locale

- L'asse portante dell'ADL la promozione, a tutti i livelli, di un utilizzo consapevole dell'ICT per perseguire in forme nuove il bene comune.

L'ADL in Emilia- Romagna

- L'Agenda Digitale Locale è uno strumento politico-programmatico che ha l'obiettivo di accompagnare il territorio ad essere 100% digitale, ossia un territorio in cui le persone vivono, studiano, si divertono e lavorano utilizzando le tecnologie, Internet ed il digitale in genere senza che questo risulti una eccezionalità; un territorio con "zero differenze" tra luoghi, persone, imprese e città al fine di **garantire a tutti un ecosistema digitale adeguato.**

Gli assi di intervento

- **Infrastrutture:** Il diritto di accesso alla rete è il primo passo verso la cittadinanza digitale. Priorità: banda ultra larga, accesso digitale ubiquo nelle aree urbane, data center e cloud per la PA.
- **Competenze:** Competenze digitali per tutti i cittadini. Priorità: scuola digitale, formazione, competenze digitali per una compiuta cittadinanza, competenze digitali per la Pubblica Amministrazione.
- **Comunità:** Una comunità per costruire e amplificare le politiche dell'Emilia-Romagna digitale. Priorità: co-progettazione pubblico-privata, dialogo con le comunità di innovatori, nuove forme di acquisizione di beni e servizi
- **Dati e servizi:** Disponibilità, accessibilità e qualità di servizi digitali e dati. Priorità: accesso unitario ai servizi online, "banca regionale del dato", cloud e sicurezza per i dati e i servizi della PA.

Agenda Digitale Locale: il percorso

- Analisi dello stato dell'arte: profilo digitale dell'ente
- Definizione delle tematiche
- Individuazione dei portatori di interesse
- Percorso partecipato
- Programma operativo annuale

Il profilo digitale

Sommario	
Il contesto territoriale	4
Quadro istituzionale	4
Funzioni dell'Unione	4
La popolazione.....	5
Le Imprese	5
Asse 1 - Infrastrutture.....	8
Copertura in banda larga e ultralarga	8
L'offerta di Wi-Fi pubblici nelle città.....	11
Partecipazione ai bandi Wi-Fi pubblici di Lepida.....	11
Asse 2 - Dati e servizi	12
Offerta di servizi online della PA.....	12
Un approfondimento su alcuni servizi online della PA disponibili sul territorio dell'Unione dei Comuni Valle del Savio	13
Indice di interattività dei servizi comunali	13
Utilizzo dei servizi della PA online.....	14
Fanalino di coda delle attività sul web.....	14
Utenti Federa.....	17
Asse 3 - Competenze	19
Le competenze digitali dei cittadini	19
L'uso di Internet da parte dei cittadini e imprese.....	21
Asse 4 – Comunità	30
L'uso dei social media nella PA	30

Le tematiche e i portatori di interesse

Le Tematiche

- Infrastrutture
- Dati e servizi
- Competenze
- Comunità

Ma anche:

- Riorganizzazione interna



I portatori di interesse

- Scuole
- Imprese
- Partecipate / Municipalizzate
- Associazioni / terzo settore
- Innovatori (start-up, maker, fab-lab,...)
- Altri enti / PA

Il percorso partecipato

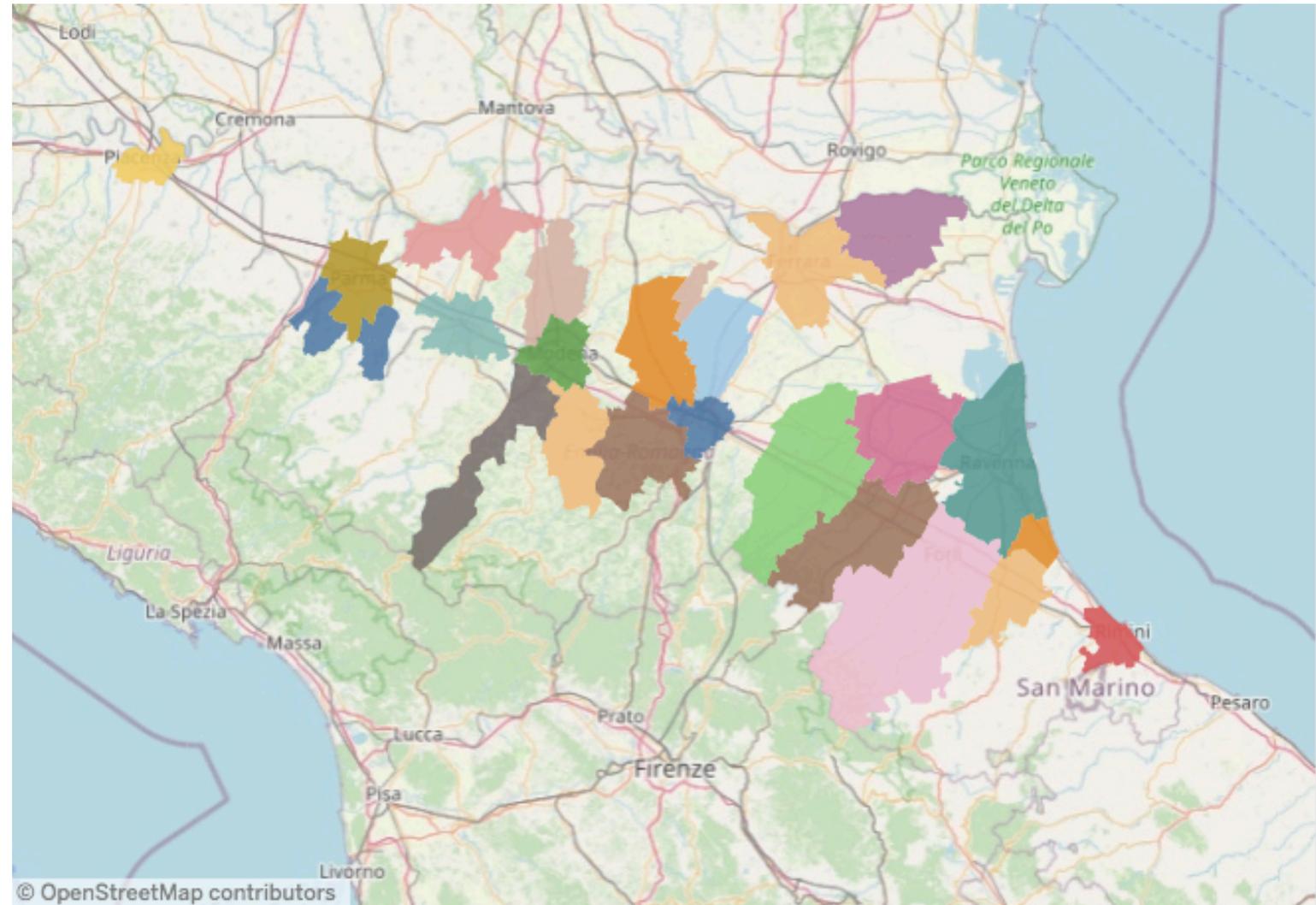
- Gli obiettivi del percorso partecipato
- I portatori di interesse da coinvolgere
- Tipologia di percorso partecipato
- Gli strumenti da utilizzare
- I risultati del percorso partecipato

I piani operativi



La mappa delle Agende Digitali Locali in Emilia- Romagna

Comuni e Unioni di Comuni



Le politiche digitali

Unione Europea

Strategia per il digitale:

- Comunicazione quadro «Plasmare il futuro digitale dell'Europa»
- Strategia Europea per i dati
- Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale

Unione Europea

Strategia per il digitale:

- **Comunicazione quadro «Plasmare il futuro digitale dell'Europa»**
- Strategia Europea per i dati
- Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale

Unione Europea

Strategia per il digitale:

- Comunicazione quadro «Plasmare il futuro digitale dell'Europa»
- **Strategia Europea per i dati**
- Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale

Unione Europea

Strategia per il digitale:

- Comunicazione quadro «Plasmare il futuro digitale dell'Europa»
- Strategia Europea per i dati
- **Libro Bianco sull'Intelligenza Artificiale**

Unione Europea: Digital Europe Programme

I cinque **obiettivi specifici** del programma sono i seguenti:

- Calcolo ad alte prestazioni;
- Intelligenza artificiale;
- Cybersicurezza e fiducia;
- Competenze digitali avanzate;
- Implementazione, impiego ottimale della capacità digitale e interoperabilità.

Unione
Europea:
Horizon
Europe

Periodo: 2021 – 2027

Budget: 100 B€

Tre Pilastri:

- Excellent Science
- Global Challenges and European Industrial Competitiveness
- Innovative Europe

... e una azione trasversale:

- Widening Participation and Strengthening the European Research Area

Contract for the web

I nove principi di Contract for the Web

Per le pubbliche amministrazioni:

- Assicurarsi che tutti possano connettersi ad internet
- Mantenere tutti i contenuti di internet disponibile. Sempre
- Rispettare e proteggere i diritti delle persone alla privacy e ai dati fondamentali

Per le imprese:

- rendere Internet accessibile a tutti
- rispettare e proteggere la privacy e i dati personali delle persone, in modo da creare fiducia
- sviluppare tecnologie che supportino il miglioramento dell'umanità

Per i cittadini:

- essere creatori e collaboratori in rete
- costruire robuste comunità che rispettano il dialogo civile e la dignità umana
- combattere per il web

Italia: Repubblica Digitale

L'iniziativa mira a:

- ridurre il fenomeno dell'analfabetismo digitale a dimensioni almeno simili a quelle presenti nei Paesi europei di riferimento, favorendo lo sviluppo delle competenze digitali necessarie dei lavoratori;
- incrementare significativamente la percentuale di specialisti ICT esperti nelle tecnologie emergenti raggiungendo i livelli di molti altri paesi europei

Italia: Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022

Principi generali:

- **digital & mobile first** (*digitale e mobile come prima opzione*): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **digital identity only** (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID;
- **cloud first** (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili**: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune**: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design**: i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile**: le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo”.

Italia: strategia nazionale Intelligenza Artificiale

La strategia nazionale:

- Competenze
- Quadro normativo ed etico
- Infrastruttura di dati
- Migliorare i servizi pubblici

Italia: Recovery fund

Risorse (209 miliardi) per:

- BUL, 5G, AI, blockchain, IoT, formazione, servizi online, ...
- 20% digitale



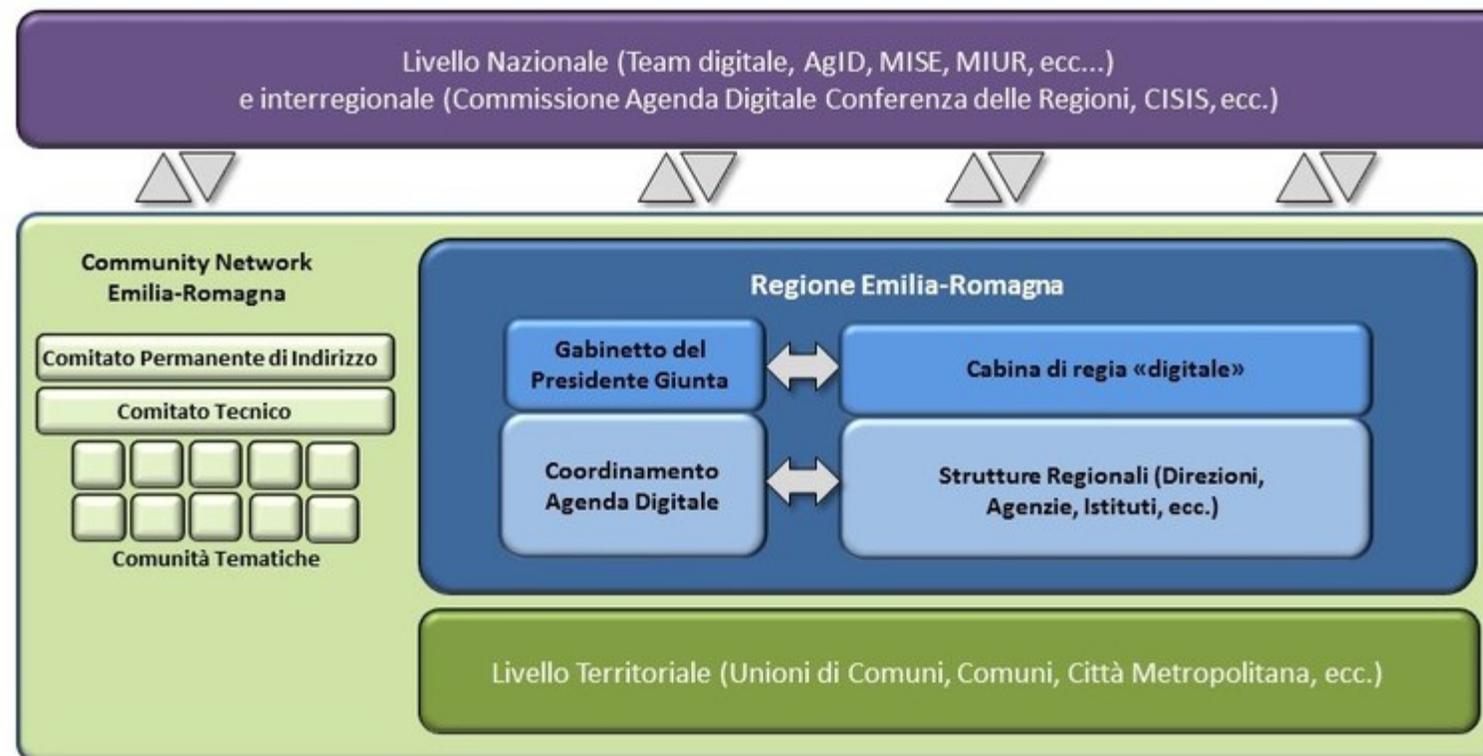
Emilia- Romagna: Ader

L'Agenda costituisce un '**patto per l'innovazione**' che ha come parti attive la pubblica amministrazione, le imprese e il terzo settore e che ha l'obiettivo finale di alto livello di rendere 'esigibili' - e quindi pienamente soddisfatti - i **diritti di cittadinanza digitale**:

- diritto di **accesso alle reti tecnologiche**
- diritto all'**informazione** e alla **conoscenza**
- diritto ai **servizi** alla persona e alle imprese
- diritto di **accesso ai dati**

L'Agenda traduce i diritti di cittadinanza digitale in concreti **assi di intervento: infrastrutture, dati e servizi, competenze e comunità**, indicando per ciascun asse le priorità di intervento.

Emilia-Romagna: Governance di Ader



Esempi di politiche digitali

UK Digital Strategy

UK Digital Strateg:

- Connectivity - building world-class digital infrastructure for the UK
- Digital skills and inclusion - giving everyone access to the digital skills they need
- **The digital sectors - making the UK the best place to start and grow a digital business**
- **The wider economy - helping every British business become a digital business A safe and secure cyberspace - making the UK the safest place in the world to live and work online**
- Digital government - maintaining the UK government as a world leader in serving its citizens online
- Data - unlocking the power of data in the UK economy and improving public confidence in its use

Danimarca

The seven principles for digital-ready legislation

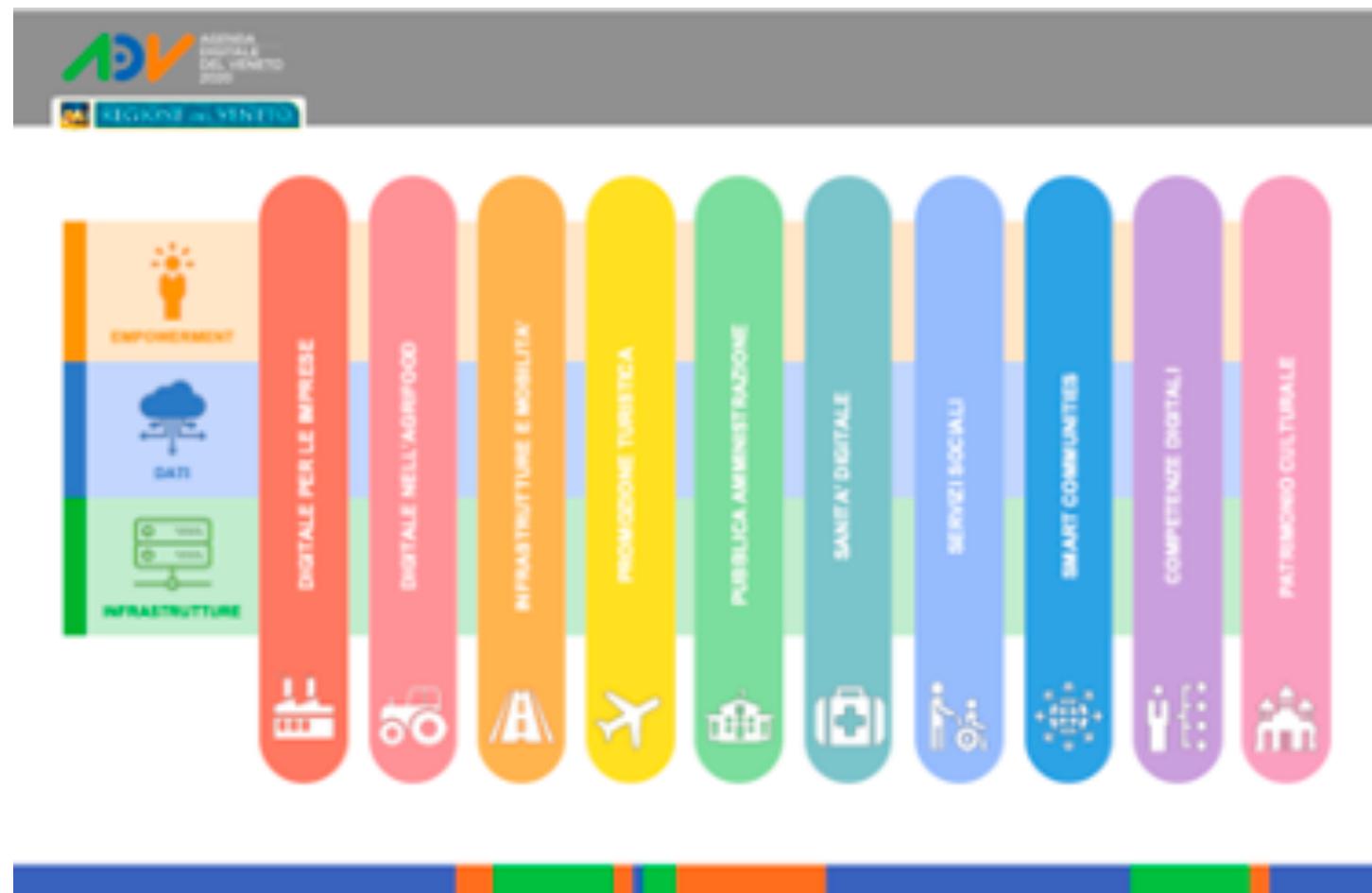
- **Simple and clear rules:** Legislation must be simple and clear in order to make it easier to administer and to contribute to a more uniform administration and digital legislative support
- **Digital communication:** The legislation must support digital communication with citizens and businesses.
- **Possibility of automated processing:** The legislation should support complete or partial digital administration of the legislation with due consideration for the legal rights of citizens and businesses.
- **Consistency across authorities - uniform concepts and reuse of data:** Concepts and data should be reused across authorities in so far as this is possible.
- **Safe, secure data handling:** A high degree of digitisation requires a high prioritisation of data security, including safe handling of data and protection of personal information.
- **Use of public infrastructure:** The legislation should take into consideration whether it is possible to use existing public infrastructure such as NemID, Digital Post, NemKonto and eIndkomst.
- **Prevention of fraud and errors:** The legislation should be worded so as to permit effective IT application for control purposes.

USA AI strategy

USA Artificial Intelligence strategy:

- Strategy 1: Make Long-Term Investments in AI Research
- Strategy 2: Develop Effective Methods for Human-AI Collaboration
- Strategy 3: Understand and Address the Ethical, Legal, and Societal Implications of AI
- Strategy 4: Ensure the Safety and Security of AI Systems
- Strategy 5: Develop Shared Public Datasets and Environments for AI Training and Testing
- Strategy 6: Measure and Evaluate AI Technologies through Standards and Benchmarks
- Strategy 7: Better Understand the National AI R&D Workforce Needs

Regione Veneto



Comune di Milano

Utilizzo dei dati per prendere decisioni: concessioni di occupazione suolo pubblico per bar e ristoranti in periodo post lockdown.

I Dati da gestire:

- direzione del commercio (esercenti)
- Direzione urbanistica (strade e spazi)
- Richieste di utilizzo occupazione suolo pubblico

→ Tempo medio di approvazione: 15 giorni (solitamente 90)

La politica digitale nel vostro ente

Come definire una politica digitale

Simile ad un BPR:

- Analisi As – Is
- Analisi To – Be
- Confronto tra As – Is e To – Be: Analisi del Gap

Come definire una politica digitale

Gli step previsti:

- Individuazione delle tematiche di interesse
- Individuazione dei portatori di interesse
- (eventuale) percorso partecipato
- Piani operativi annuali (ovvero i progetti da realizzare)

Grazie!

Arrivederci a mercoledì 7 ottobre 2020

Per informazioni:

stefano.gatti@certhidea.it