Regione Toscana

anci toscana

# Regione Toscana
# ANCI Toscana

# Report del percorso
# #ToscanaDigitale

**giugno 2018 - novembre 2018**

AGENDA DIGITALE TOSCANA

open.toscana.it/web/agenda-digitale/

**Settore Ufficio per la transizione al digitale. Infrastrutture tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione**

## Il percorso #ToscanaDigitale

La Delibera regionale 34 del **24/01/2017** "Avvio del percorso partecipativo per l'approvazione dell'agenda digitale toscana" ha delineato le azioni per la definizione partecipata di un atto in tema di sviluppo dell'agenda digitale toscana (ADT).

Il **7 febbraio 2107** è stata pubblicata e diffusa una prima proposta di linee guida dell'agenda digitale toscana, come base di discussione e con l'intento di ricevere proposte di miglioramento; parallelamente è stato aperto uno spazio dedicato sulla piattaforma web OpenToscana, dove cittadini, imprese, gruppi informali e associazioni, hanno potuto proporre tematiche e attività per migliorare la proposta iniziale dell'agenda digitale.

Il **10 marzo 2017** si è svolta a Firenze una prima importante iniziativa sull'agenda digitale, organizzata dalla Regione e da Anci Toscana, una giornata interamente dedicata al confronto e all'approfondimento dei temi dell'innovazione.
In questa occasione Anci Toscana ha attivato una rete tra i giovani amministratori dei territori, al fine di contribuire a divulgare i principi che stanno alla base dell'agenda digitale toscana, per favorire lo scambio di esperienze e di buone pratiche e per portare nella discussione sulla ADT le istanze, i bisogni e le progettualità locali.
In virtù del Protocollo di Intesa tra Regione Toscana e Anci Toscana, finalizzato al supporto delle politiche e delle iniziative per l'innovazione nel territorio toscano, è stato organizzato anche un gruppo di supporto tecnico di Anci Toscana attivo tra le amministrazioni del territorio.
Il **19 giugno 2017** il Gruppo Giovani Amministratori ha partecipato a una giornata di approfondimento sui progetti regionali e ha effettuato una visita al TIX, alla quale è seguito il **17 luglio 2017** un incontro di approfondimento sul Piano Triennale dell'Informatica nella PA emesso da AgID.
#ToscanaDigitale ha avviato un tour sul territorio, iniziato a **giugno 2018 per concludersi a novembre 2018,** con 10 tappe nei comuni capoluogo di provincia. Il tour è stata l'occasione per approfondire i temi chiave per la costruzione di una agenda digitale toscana attraverso tavoli di lavoro aperti alle pubbliche amministrazioni, cittadini, associazioni, imprese e università.

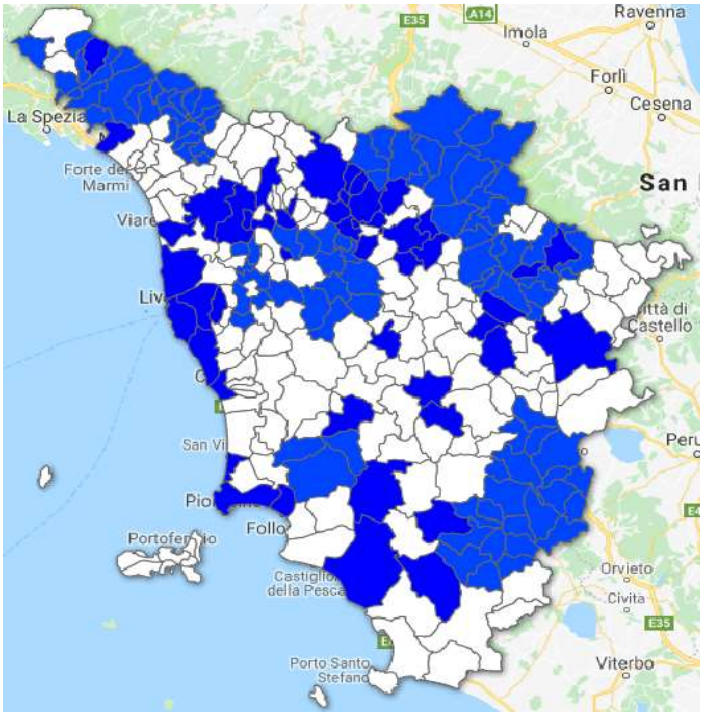


*Figura 1: I 167 comuni che hanno partecipato al tour #ToscanaDigitale*

Tra **settembre e novembre 2018** il gruppo di supporto di Anci Toscana è riuscito a incontrare 61 comuni e 11 unioni, facendo una ricognizione degli strumenti e dei software utilizzati all'interno degli Enti, nonchè dei servizi erogati, sensibilizzando gli amministratori circa le opportunità messe a disposizione da Regione Toscana, in termini di piattaforme e servizi, e raccogliendo le informazioni sulle buone pratiche sviluppate dagli enti.

I dati raccolti durante questi incontri hanno permesso di mappare la situazione delle attivazioni dei comuni rispetto alle principali infrastrutture e piattaforme rese disponibili da Regione Toscana.

Sia durante gli incontri sul territorio, sia durante il tour Toscana Digitale si è riscontrato che pochi enti avevano analizzato il documento di linee guida approvato con DGR 34/2017 disponibile fra i materiali su [open.toscana.it/web/agenda-digitale/](open.toscana.it/web/agenda-digitale/).
Tutti hanno però partecipato attivamente alle discussioni durante i tavoli di lavoro portando la propria esperienza.

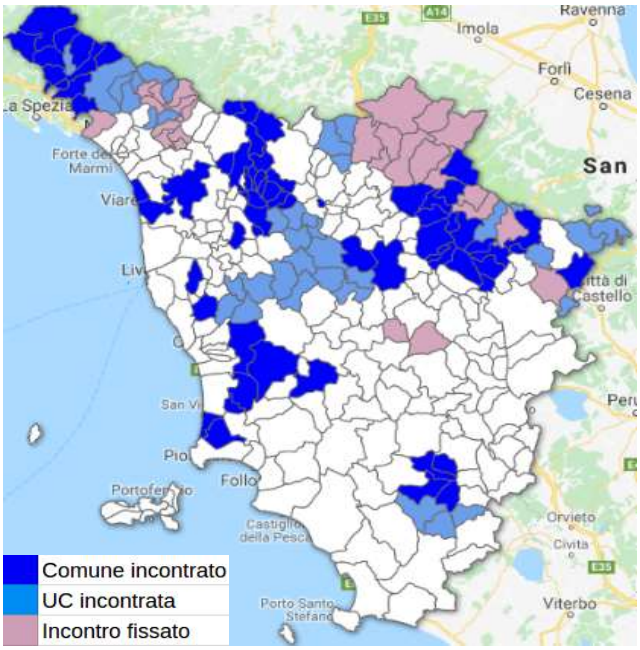


*Figura 2: Gli enti incontrati nel periodo settembre-novembre 2018*

Il percorso #ToscanaDigitale ha coinvolto tutti i territori della Toscana, messo in relazione il lavoro delle PA con quello delle aziende di servizio pubblico, affrontato con un binario comune i temi dei tavoli di lavoro: infrastrutture e piattaforme, Open Toscana e servizi, smart cities, nuova comunicazione pubblica.

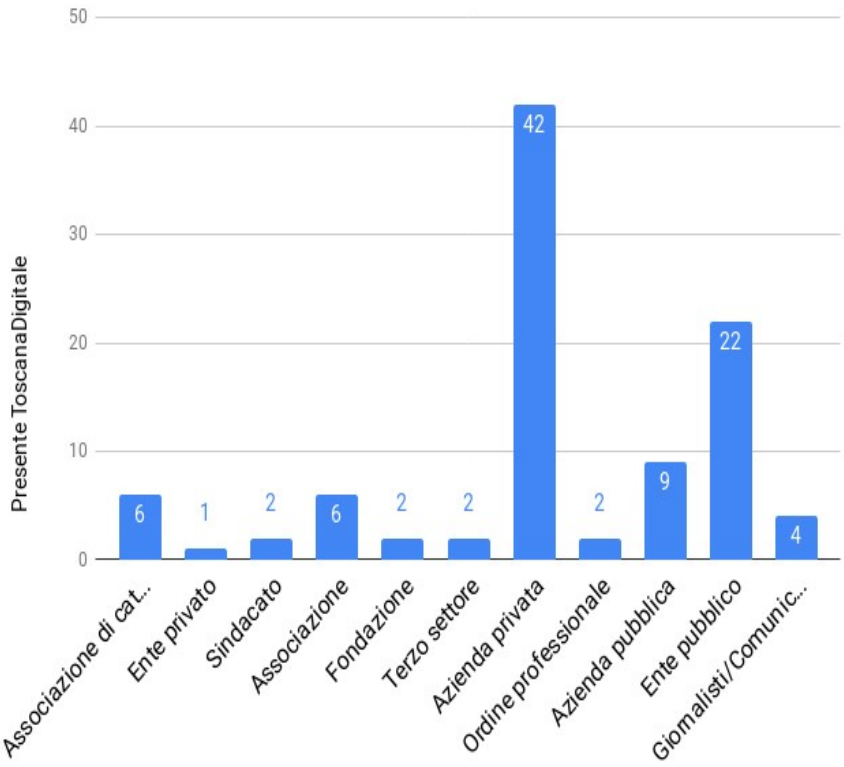


*Figura 3: Gli altri soggetti che hanno partecipato al tour #ToscanaDigitale*

Alle tappe si sono registrate 351 persone fisiche, hanno partecipato Comuni (167 i Comuni rappresentati), Camere di Commercio, aziende di servizio pubblico, associazioni di categoria, imprese, start up, coworking e luoghi di innovazione sociale e digitale, aziende sanitarie, fondazioni culturali e dello spettacolo, Università, Consorzi di Bonifica, enti e aziende del turismo, associazioni e organizzazioni sportive, volontariato, Protezione Civile, professionisti, giornalisti, comunicatori, cittadini, raccontando la propria esperienza.

## I temi emersi dagli incontri

Durante gli incontri si è notato molto interesse al tema della comunicazione pubblica, per i contatti con i cittadini in relazione alle attività della PA ed ai servizi erogati.
Molto interesse sulle infrastrutture di base messe a disposizione dalla RegioneToscana a partire dal data center reinale in modalità cloud – TIX, e sulle piattaforme abilitanti (ARPA/SPID, pagamenti on line, conservazione, SUAP, ecc.).

| Stato dell'arte | Cosa è emerso |
|---|---|
| Da un primo giro sul territorio è emersa una situazione a macchia di leopardo sul fronte delle infrastrutture | contratti di connettività con RTRT: situazioni con tipologie di connettività mista RTRT e da altro ISP |
| | disponibilità della fibra: dove il servizio è attivo c'è da analizzare il listino di RTRT3 |
| | gli ISP offrono il servizio a costi ribassati rispetto al listino RTRT3 ma sono presenti solo a livello locale, es. Momax sulla provincia di Pisa, Terre Cablate su Siena ecc. ecc.) |
| | in molti comuni dove la fibra è stata posata manca la disponibilità del servizio |

*Figura 4: Sintesi dei temi della BUL*

Grande attenzione sui progetti di infrastrutturazione in banda ultra larga del territorio, in particolare nelle aree bianche (zone a fallimento di mercato) e per cittadini ed imprese. Si è discusso anche della connettività sui territori: l'infrastruttura BUL viene ritenuta sempre più necessaria ma si nota il ritardo del progetto Infratel di infrastrutturazione e la mancanza di disponibilità del servizio laddove la fibra è stata posata. Approfondimenti sono stati svolti in relazione alla connettività per gli enti tramite i contratti disponibili. Nella Fig. 5 un riepilogo dei principali temi emersi.

Minore interesse sul tema delle smart cities, anche se si sono rilevate esperienze specifiche dove sono stati sviluppati progetti su più ambiti e con modalità partecipative (civic lab, ecc, esperienze di Prato e Capannori); in generale però sono stati citati interventi singoli su specifici domini che sono considerati progetto smart city (p.e. sull'infomobilità, sul wifi, sulle colonnine di ricarica elettrica, sullo smart parking), oppure come nel caso delle iniziative delle aziende di pubblico servizio che hanno in corso progetti specifici, sempre però legati al loro settore.
Interessanti le esperienze degli enti che hanno istituito un ufficio dedicato per le smart city o per l'innovazione, che sembra un suggerimento utile da seguire anche per superare gli uffici CED, che oggi sembrano oggettivamente una visione datata delle possibilità di innovazione tramite l'impiego esteso delle nuove tecnologie digitali.
Collegati alle smart cities ci sono gli aspetti di partecipazione, coworking e sharing economy (o economia collaborativa).
A Siena ha suscitato interesse il racconto sul progetto di coworking come servizio per la comunità ed il territorio, come servizio per coloro che lavorano in modalità smart, siano essi turisti o residenti.
Sono stati segnalati esempi di sharing economy nella gestione dei beni comuni o come servizi svolti in collaborazione e per la comunità. Di grande interesse il tema delle cooperative di comunità anche in relazione all'avviso emesso dalla Regione Toscana http://coopdicomunita.toscana.it/

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica delle principali proposte emerse durante i tavoli di lavoro e a seguire una sintesi più dettagliata dei tavoli relativi a Comunicazione Pubblica, Smart Cities, Competenze Digitali.

*Figura 5: La sintesi delle proposte emerse dai tavoli di lavoro*

## Comunicazione pubblica

Negli approfondimenti dei tavoli di lavoro è stato molto apprezzato l'inserimento del tema della nuova comunicazione pubblica (web, social network, chat, intelligenza artificiale) e la sua utilità in connessione con tutte le altre tematiche legate al digitale e all'innovazione per il cittadino.
In relazione alle eseprienze toscane ed alla situazione nazionale, la Regione è stata sollecitata a mettere in campo iniziative concrete e strutturate in particolare sulle seguenti linee di intervento:

- formazione
- investimento sulle competenze digitali
- linee guida e policy di riferimento
- racconto e scambio di buone pratiche costante
- nuovo modello organizzativo per la comunicazione pubblica

Sulla formazione e l'investimento sulle competenze digitali, sia per i dipendenti che per i vertici degli enti e gli amministratori, c'è stata una richiesta costante e unanime, sia per l'aggiornamento circa gli strumenti di comunicazione (dai social network, alle chat fino all'intelligenza artificiale) sia per l'approfondimento su linguaggi, privacy e GDPR, diritto d'autore, organizzazione, riconoscimento e valorizzazione di vecchie e nuove professionalità della comunicazione, dell'informazione, del digitale.
Questo elemento della discussione indica l'interesse per uno degli obiettivi dell'agenda digitale europea, che parla della necessità di aumentare le competenze di base (per i cittadini), specialistiche (per i tecnici ed i funzionari), di e-leadership (per i vertici di enti ed aziende).

Su linee guida e policy, gli enti, le utilities e le imprese, chiedono la collaborazione della Regione per individuare dei riferimenti, una sorta di bussolache aiuti ad organizzare al meglio il rapporto e il dialogo con il cittadino, la diffusione di informazioni e servizi, la propria organizzazione rispetto all'utilizzo degli strumenti e delle professionalità.

Si ritiene importante non interrompere, ma rendere costante il lavoro di ricerca, raccolta, racconto e scambio di buone pratiche del settore, nonchè promuovere, a partire dalla propria struttura interna, un modello organizzativo della comunicazione istituzionale che sia al passo coi tempi, con gli strumenti e con le professionalità adeguate per offrire un servizio di qualità.

Le azioni da mettere in campo che sono state proposte sono:

- Percorso di formazione dedicato a pubblica amministrazione, utilities, imprese, professionisti con focus sugli strumenti, sulle professionalità, sull'organizzazione della comunicazione. Organizzarla sia in presenza che con modalità web e di video tutorial
- Redazione di linee guida e social media policy di riferimento da mettere a disposizione di enti, utilities, imprese e professionisti. Da accompagnare con incontri di partecipazione e consultazione anche online
- Avvio di un lavoro su un nuovo modello organizzativo della comunicazione che tenga conto degli strumenti e delle professionalità del digitale, una attività di riorganizzazione che riguarda sia la struttura della Regione ma che possa essere modello per gli altri enti, che vanno accompagnati e seguiti
- Raccolta e scambio di buone pratiche con un lavoro di ricerca, raccolta, diffusione sia attraverso la comunicazione digitale che con eventi, seminari, workshop sul territorio
- Creazione di un gruppo di lavoro dedicato che possa seguire costantemente le tematiche, le azioni messe in campo e il rapporto con enti, utilities, imprese, professionisti
- Investimento organizzativo e di nuova pianificazione su Open Toscana, a partire dal sito web fino ai social network e a nuove piattaforme o applicazioni messe in campo dalla Regione. Open Toscana può diventare il punto di riferimento per il lavoro complessivo sull'agenda digitale. Una struttura dedicata, un riferimento costante anche per le tematiche più richieste a tutti i tavoli: formazione, policy, linee guida, modelli organizzativi, riconoscimento e sviluppo delle competenze, investimenti, bandi europei, supporto alla nascita e al rafforzamento di centri di competenza sui territori, valorizzazione delle buone pratiche, diffusione di una cultura digitale radicata, regia per le politiche di innovazione.

**SMART CITIES**

Da quanto emerso durante il percorso, e rifacendosi agli atti e azioni in corso, le azioni da intraprendere per le smart cities si possono descrivere come segue.

Nell'ambito del protocollo di intesa firmato da Regione Toscana con Confservizi CISPEL Toscana, ANCI Toscana e dai comuni di Firenze, Prato, Pisa, Siena, Grosseto (DGR 383/2017), si può valutare il dispiegamento della piattaforma di KM4City, sviluppata dall'Università di Firenze nell'ambito del progetto europeo Replicate, presso il data center regionale TIX al fine di industrializzarla: il comune di Firenze valuta positivamente questa azione perchè sta analizzando un rifacimento della piattaforma che renderebbe più affidabile e solida la soluzione che sta utilizzando attualmente.

La Regione considera utile definire le caratteristiche e gli standard di una piattaforma per le smart city di livello regionale e realizzarne una implementazione, anche a

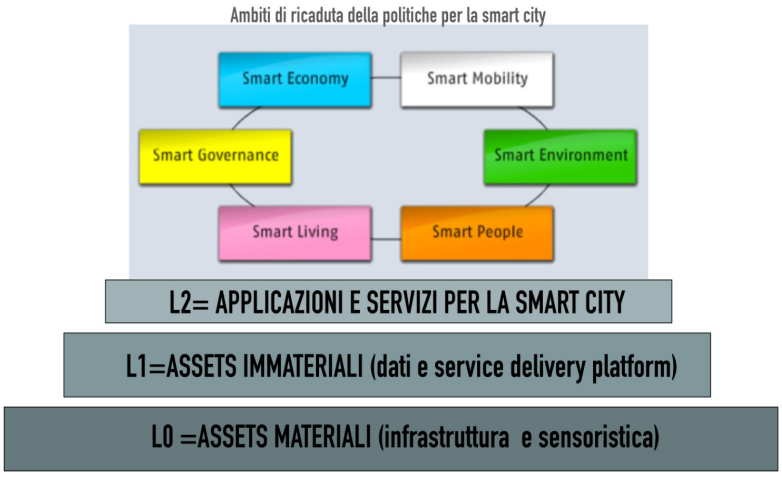


*Figura 6: Ambiti delle smart city*

partire dall'esperienza di KM4City, per rendere disponibile una soluzione standard, flessibile e scalabile, agli enti che la volessero utilizzare per progetti di smart city e che copra i vari ambiti delle smart city come indicato in letteratura ( vedi la figura 6).

Oltre all'attività con il comune di Firenze, si possono approfondire le esperienze degli altri comuni compresi nel protocollo, e di altri enti, al fine di standardizzare anch'esse, e, se possibile, integrarle con la piattaforma di livello regionale. In questo modo si potrebbe ottenere una piattaforma toscana per le smart cities capace di integrare varie soluzioni e buone pratiche, con delle regole di interoperabilità dei dati e dei servizi (vedi figura 7).

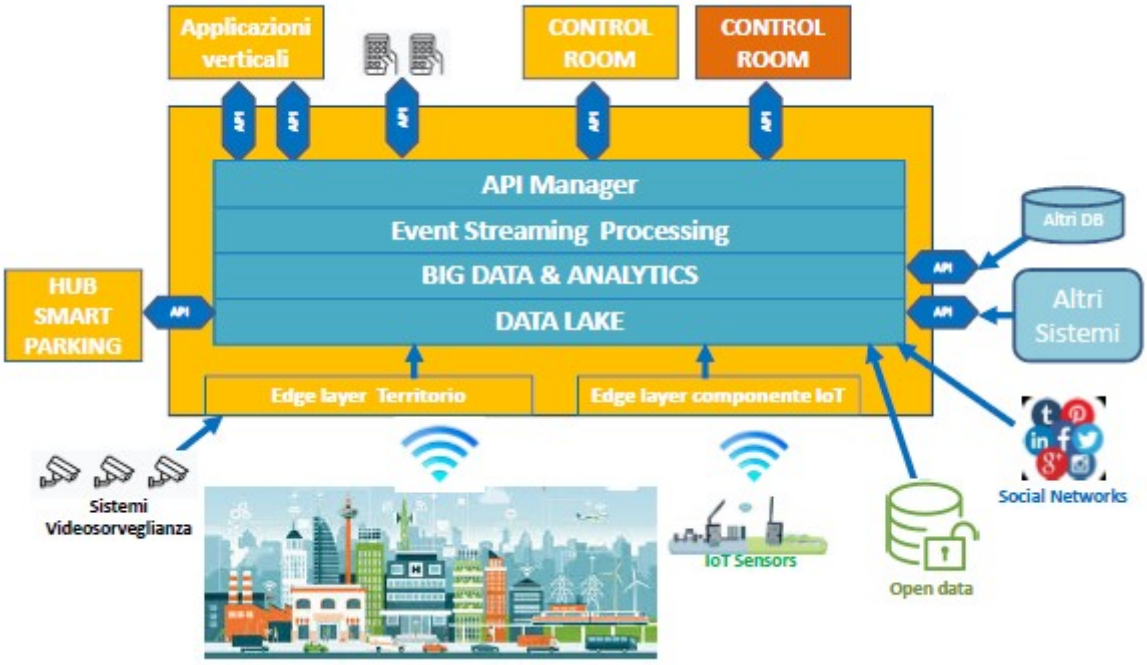


*Figura 7: Struttura logica piattaforma smart city di livello regionale*

La Regione Toscana si muoverà per definire linee guida progettuali, un progetto di massima ed incaricare un soggetto secondo le regole del codice degli appalti per la deifnizione e realizzazione della piattaforma.
Un progetto di questo tipo è ambizioso e va pensato con una realizzazione per passi verificabili e da consolidare volta per volta.
In ogni caso si può operare per definire e standardizzare le progettualità per le smart city dei vari enti per renderle buone pratiche riusabili. In questo senso vanno tenuti di conto i due filoni di smart cities per la montagna (p.e. Monte Amiata e Lunigiana) e per il mare (porto di Livorno); tali filoni di intervento devono essere approfonditi e collegati al progetto.
L'ultimo filone da integrare è il progetto per lo smart parking proposto da CISPEL, che potrebbe comunque essere collegato ai progetti di infomobilità della Regione Toscana.

**COMPETENZE DIGITALI**

Il tema delle competenze digitali è stato argomento di interesse in tutti gli incontri, in particolare per gli aspetti legati alla formazione, sia per i dipendenti che per i vertici degli enti e per i cittadini: la stessa agenda digitale europea parla della necessità di aumentare le competenze di base (per i cittadini), specialistiche (per i tecnici ed i funzionari), di e-leadership (per i veritici di enti ed aziende, in modo che sino in grado di comprendere appieno come si possono riorganzzare e migliorare le modalità organizzative e di lavoro di enti e aziende, renderli più efficienti ed in grado di offrire servizi e prodotti migliori e più evoluti ai loro utenti/clienti).

Un intervento complessivo necessita di un piano sistemico e diffuso che parta dal rendere noti i servizi digitali degli enti. La pubblica amministrazione può iniziare al proprio interno, da coloro che sono impegnati nel front end e negli URP, perchè sono i primi a diffondere i servizi on line; l'esperienza fatta per i nuovi dipendenti regionali provenienti dalle province è stata molto positiva.
Si può tener conto di varie esperienze già svolte o attive, come l'incontro con i cittadini con punti di presenza in occasione di eventi o festival (p.e. Internet Festival a Pisa o Dire e Fare) durante i quali sono stati svolti mini-corsi di presentazione e avvio all'utilizzo dei servizi digitali; da segnalare anche le iniziative svolte per cittadini ed imprese nell'ambito del protocollo per Firenze digitale attivato dalla Regione Toscana, dalComune di Firtenze, da Confservizi CIPEL Toscana e dalla Camera di Commercio di Fiernze, nell'ambito del quale sono stati svolti incotnri formativi con imprese, associazioni, sindacati, per la consocenza dei servizi delle varie PPAA coinvolte.
Da queste esperienze può essere definito un piano per le competenze digitali che vada a coprire vari temi, dalle strategie per l'innovazione ed il miglior utilizzo dell'ICT, alle tecnologie in senso stretto, alla normativa, alla conoscenza ed utilizzo dei servizi, ecc., che sfrutti quanto già avviato, e si rivolga ai cittadini, così come ai dipendenti dei comuni ed a quelle associazioni che possono diventare moltiplicatori e diffusori delle conoscenze. Le associazioni, come quelle dei pensionati, si sono dimostrate molto interessate a questi corsi.
Tale piano può far uso di tutto quello che è già in campo, dai punti di presenza sul territorio (PAAS, botteghe della salute, Ecco fatto, ecc) dove ci sono associazioni, persone ed anche giovani del servizio civile che possono essere formati e diventare diffusori delle competenze digitali.
Potranno essere costruiti moduli formativi da usare secondo la necessità, anche pillole da usare on line come quelle già presenti su open toscana in forma di tutorial.
Le persone coinvolte possono fare brevi corsi introduttivi (da 10 minuti a due ore) ma si può pensare anche a corsi più articolati.
Da tenere anche presente quello che può essere fatto con la scuola così come con le strutture sanitiarie.
Il piano, nel rivolgersi ai comuni, vede un importante ruolo di ANCI, che è da coinvolta anche sulla seconda parte del piano che riguarda le competenze specialistiche e di e-leadership per i dipendenti degli enti. Un piano di questo tipo, che coinvolge circa 270 comuni e quindi dalle 500 alle 1000 persone, sarebbe una azione di grande forza per diffondere le competenze, a partire appunto dagli URP, come più volte ipotizzato, come punto che si rivolge ai cittadini e quindi può diffondere queste conoscenze, e dagli uffici ICT e Innovazione, per parlare tutti lo stesso linguaggio.
Tramite ANCI, infine, si dovrebbero raggiungere anche gli amministratori e le dirigenze degli enti, per una formazione sulle possibilità strategiche dell'innovazione e dell'ICT per la trasformazione degli enti.

**INFRASTRUTTURE E SERVIZI**

Al tavolo di lavoro su infrastruttur e servizi gli enti hanno portato le loro esperienze sui servizi on line più evoluti che hanno reso disponibili e sui percorsi organizzativi interni necessari per attuarli.
È ormai diffusa la consapevolezza che mettere a disposizione un nuovo servizio on line prevede una reingegnerizzazione dei processi interni all'ente e delle modalità operative di gestione dei procedimenti.
È emersa in più occasioni la richiesta di creare, alla stregua del tavolo regionale dei SUAP, un tavolo di lavoro con Regione e Anci Toscana sui servizi ai cittadini per uniformare, reingegnerizzare i procedimenti, ragionare sui dati in modo da non richiederli ai cittadini se già in possesso della PA, partire dalle buone esperienze che già alcuni comuni hanno messo in atto (a titolo di esempio: Calenzano, Campi Bisenzio, Rosignano).

Gli incontri hanno permesso il confronto di molteplici esperienze, è risultato auspicabile trovare una sinergia per costruire assieme a Regione un sistema per condividere in modo efficace le buone pratiche tra comuni (es. Comune di Prato che ha realizzato un servizio in cooperazione applicativa che permette di recuperare i dati Isee con cui posso subito dire al cittadino se ha diritto o meno a un servizio e i relativi costi ) in modo che altri enti possano conoscere cosa è già stato realizzato sul territorio , in alcuni casi proprio da parte di comuni limitrofi, e valutare l'opportunità di adottare soluzioni già disponibili, non solo tecnologiche, per il proprio ente.

In definitiva la richiesta , soprattutto da parte dei comuni medio-piccoli è stata quella di attivare una collaborazione costante fra RT e gli enti, con il supporto di Anci Toscana, per fornire linee guida, strumenti e conoscenze atte ad implementare gli obiettivi dell'Agenda Digitale e del Piano triennale a livello locale

Relativamente al tema della dismissione dei ced locali e dell'utilizzo del data center in Cloud regionale: è stato chiesto alla Regione di fare da punto di riferimento raccontando e spiegando anche ai non tecnici i vantaggi e le opportunità offerte rispetto all'utilizzo di altri cloud disponibili sul mercato. Nei tavoli è emersa inoltra la richiesta di delineare una procedura per ottenere una sorta di certificazione per i fornitori che erogheranno i propri servizi per gli enti dal data center Regionale con la possibilità di avere pubblicato un catalogo dove sono elencati i livelli di accreditamento raggiunti dai vari fornitori

**Altri Temi**

Il tema dei finanziamenti è stato toccato, come supporto a risolvere problemi specifici di avvio di progetti di innovazione e per la costruzione di interfacce di interoperabilità e collegamento alle piattaforme abilitanti gestite da RT.

Inoltre è stato ritenuto **importante anche il rapporto con le imprese SW che sono fornitrici di servizi e sistemi per gli enti**: sta progressivamente avviandosi un rapporto di collaborazione per l'utilizzo del TIX e per l'interfacciamento dei sw di mercato con lle piattaforme regionali, ma alcuni incentivi agli investimenti delle aziende potrebbero essere utili per semplificare questi processi e velocizzarli.

In merito alla diffusione dei servizi di open toscana è necessario un adeguato piano di comunicazione/informazione come parte essenziale della diffusione di un progetto.