

L'agenda digitale della Regione Umbria



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Giovanni Gentili

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

L'agenda digitale partecipata della Regione Umbria

Sono ancora poche le Regioni che hanno dichiarato in modo esplicito le loro strategie digitali attraverso un'Agenda Digitale regionale. Avere una Agenda Digitale è il primo passo per uno sviluppo territoriale che fa leva sulle opportunità offerte dalle nuove tecnologie. Ma Agenda Digitale non vuol dire solo infrastrutture dirette o sistemi di elaborazione. La Regione Umbria è uno dei migliori esempi di come lo sviluppo digitale deve essere progettato per i cittadini e con i cittadini: un esempio di partecipazione per la definizione delle priorità, degli obiettivi, delle azioni. Un esempio di come e-government e open government possono essere disegnate insieme, un esempio di forte attenzione agli investimenti sulla cultura, le competenze digitali delle persone e delle imprese, un esempio dell'apertura della conoscenza, delle informazioni e delle tecnologie. Sentiamo Giovanni Gentili, Responsabile dell'Agenda Digitale della Regione Umbria.

L'Agenda Digitale dell'Umbria propone un'idea di futuro, una visione della Regione nell'era digitale. Quali sono gli obiettivi principali?

Il percorso dell'Agenda digitale dell'Umbria nasce nel 2013 per contribuire alla costruzione della programmazione europea 2014-2020 per dare un contributo a tutti i settori di intervento, visto che il digitale è un elemento trasversale. E' apparso da subito necessario un cambio di paradigma di quelli che erano gli interventi per il digitale. Andando a vedere l'esperienza dei precedenti interventi, che puntavano molto su elementi tecnologici, si è visto come anche di fronte ad una soluzione software ottima, questo non aveva portato a quel cambiamento nella qualità del lavoro e nella qualità dei servizi auspicata. Quindi si è cercato di cambiare la prospettiva andando a costruire reti di conoscenza, cioè interrogarci su quali erano i bisogni, le capacità, le competenze necessarie e quali erano quelle trasformazioni organizzative che potevano sfruttare le opportunità del digitale. Per fare questo era necessario chiaramente una partecipazione molto vasta, perché non tutte le leve per un cambiamento così grande sono in mano alla Regione e quindi era necessario coinvolgere anche tutti gli altri enti pubblici all'interno del territorio, così come tutto il partenariato economico e sociale e così si è costruita una mobilitazione intorno al tema del digitale per ragionare in maniera molto aperta su quelli che erano gli elementi da porre alla base della strategia regionale della nuova programmazione.

Questo ha dato luogo ad un percorso che diciamo è durato fino a inizio 2015 con la chiusura e la definizione della programmazione, ma è stata fatta sempre a valle del percorso anche una legge regionale quadro sulla società dell'informazione, che introduce questo metodo

dell'agenda digitale come mobilitazione permanente rispetto ad un tema così trasversale, lo introduce appunto come strumento che rimane ad accompagnare tutti gli interventi.

L'Agenda digitale contiene azioni che sono esplicitamente riconducibili alla sfera della cittadinanza digitale o a quella dell'e-government o a quella dell'open government?

Si l'agenda contiene azioni dedicate alla cittadinanza digitale all'interno di 5 missioni che sono strutturate proprio a partire dalle esigenze espresse nel percorso aperto a cittadini e imprese. La missione "B" è dedicata alla cittadinanza digitale e quindi a tutto quello che è il mondo della Pubblica Amministrazione, partendo dal punto di vista dei servizi e dei diritti esigibili dal punto di vista del cittadino con il digitale, quindi individuare quali sono quei servizi e quei diritti che il cittadino può esercitare attraverso gli strumenti digitali. Questo richiede chiaramente un ridisegno delle logiche e competenze che stanno dietro all'erogazione di questi servizi. La prima azione che è stata strutturata quindi, proprio a partire da questa esigenza, è stata quella sugli OPEN DATA e quindi puntare sulla pubblicazione dei dati aperti per abilitare servizi erogati anche da terzi in sussidiarietà, andando anche a dei percorsi di collaborazione con il partenariato, perché puntasse ad utilizzare questi dati per erogare dei servizi ad esempio con le associazioni di categoria.

L'altro filone è quello dedicato all'OPENGOV quindi a nuovi strumenti di partecipazione di trasparenza, questo è stato inserito all'interno della nuova programmazione, nello specifico nell'obiettivo tematico 11 sulla capacitazione istituzionale. All'interno della nuova legislatura nel nuovo programma di governo è prevista una nuova legge apposita che strutturi percorsi di partecipazione on-line su tutti gli atti principali della Regione e anche la tecnica, il dibattito pubblico per le grandi decisioni a livello regionale.

L'Agenda digitale regionale è stata realizzata tramite un percorso partecipato e condiviso con la cittadinanza e le imprese. Quale valore aggiunto questo ha portato alle strategie digitali?

Costruire la strategia dell'agenda digitale dell'Umbria attraverso un percorso partecipato e collaborativo, aperto direttamente a cittadini e alle imprese ha portato un valore notevole, soprattutto a livello di co-progettazione. Questa era una delle prime esperienze di questo tipo, gestita in maniera strutturata con una metodologia precisa. L'esperienza è stata molto positiva, tanto che altri uffici hanno pensato di iniziare percorsi di questo tipo in altri settori e anche con la legge regionale ha introdotto il concetto di partecipazione, perché oggi è irrinunciabile all'interno di una politica pubblica. Il valore principale è andare a esplorare quelli che sono i

bisogni degli utenti, esplorarli direttamente con loro e quindi capire bene il contesto in cui le esigenze degli utenti si esprimono. Il fatto di andare a prendere quelle che sono le competenze specialistiche presenti all'interno degli uffici pubblici e portare a contatto direttamente con gli utenti fa sì che si vada a scoprire completamente quello che è il ciclo di vita del servizio pubblico erogato dalla Pubblica Amministrazione, servizio fra virgolette perché può essere anche un finanziamento, una biblioteca, un'autorizzazione. Comunque è difficile riuscire a scoprire tutti gli aspetti che influenzano la qualità dell'esperienza dell'utente se non c'è questo confronto diretto con chi il servizio lo fruisce, ma contemporaneamente fornendo anche il punto di vista e la complessità che c'è dentro gli uffici. Molte volte in questi incontri che sono stati portati avanti sia con una anche con una comunità on line, con un idearlo, sia con incontri fisici, diretti con le persone, ci si è scoperti a comprendere bene l'aspetto di difficoltà che il cittadino incontrava, che magari non può essere nemmeno risolto da un singolo ente e dall'altra parte i cittadini capivano la complessità che c'è dietro, e i vincoli anche molte volte imposti dalla normativa in certi tipi di situazioni. Quindi questo confronto faceva sì che il risultato fosse più realistico, più sostenibile, raggiungibile e comprensibile sia nella parte pubblica che nella parte privata e comunque costruito in maniera condivisa e poi seguita e monitorata nella sua evoluzione con un confronto che continua. Quindi, questa strada della co-progettazione che comunque è onerosa e richiede un impegno è sicuramente un investimento che vale la pena di fare.

La partecipazione è un valore che fa parte della stessa Agenda? Che rilevanza avrà nel futuro nei rapporti con la cittadinanza?

Sicuramente non si può parlare di Agenda Digitale senza parlare di partecipazione, di apertura, abbiamo anche a valle di questo percorso all'interno della legge regionale costruito un centro di competenza sull'open, cioè investire sulla apertura in tutte le direzioni: apertura dell'amministrazione, apertura di dati, apertura del codice sorgente, apertura della conoscenza. Questo perché è sicuramente una delle priorità, fare le cose in modo aperto produce risultati migliori. Quindi questo è essenziale all'interno di un percorso di cambiamento e di innovazione come quello che va sotto il termine Agenda Digitale.