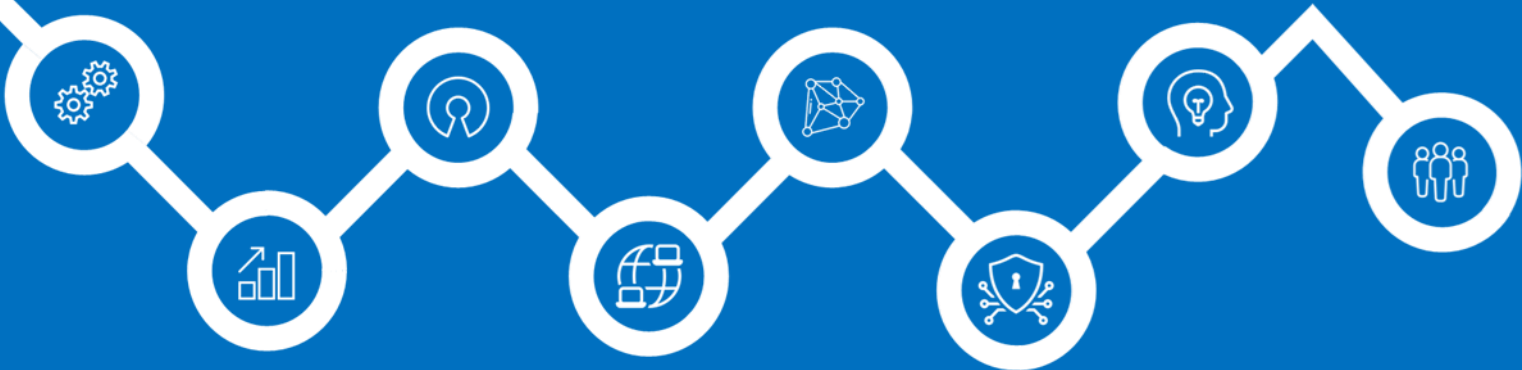




Linee guida per la redazione del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

-

Aggiornamento 2023-2025



Venezia, gennaio 2024

Sommario

Acronimi	6
1. Premessa e obiettivi del documento	7
2. Contesto	8
2.1 Contesto territoriale	8
2.2 Il modello di e-Governance	9
2.3 Contesto di riferimento normativo europeo e italiano	11
3. Stato dell'Arte: maturità digitale del territorio (AS IS)	12
3.2 Il livello di digitalizzazione dell'Italia nel contesto europeo	12
3.1.1 La digitalizzazione della PA italiana	12
3.1.2 La digitalizzazione dei cittadini italiani	15
3.2 Il livello di digitalizzazione del Veneto nel contesto nazionale	19
3.2.1 La digitalizzazione della PA Veneta	19
3.2.2 La digitalizzazione dei cittadini veneti	21
3.2.3 Analisi del livello di adozione e utilizzo dei prodotti Regionali	24
4. Obiettivi di trasformazione delle agende digitali (TO BE)	25
4.1 Il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AgID	26
4.2 Agenda Digitale del Veneto 2025	27
5. Analisi dei Fabbisogni (GAP)	29
5.1 Analisi dei questionari <i>online</i>	29
5.2 Analisi dei Focus Group <i>online</i>	36
6. Azioni cantierabili (TO DO)	40
6.1 Il Laboratorio di Condivisione	40
6.2 Le Azioni di Regione	42
6.3 Servizi	43
6.3.1 Gli obiettivi	43
6.3.2 Le Azioni Cantierabili	43
6.4 Dati	45
6.4.1 Gli obiettivi	45
6.4.2 Le Azioni Cantierabili	46
6.5 Piattaforme	47
6.5.1 Gli obiettivi	47
6.5.2 Le Azioni Cantierabili	48
6.6 Infrastrutture	50
6.6.1 Gli obiettivi	50
6.6.2 Le Azioni Cantierabili	50

6.7 Interoperabilità.....	51
6.7.1 Gli obiettivi	51
6.7.2 Le Azioni Cantierabili	51
6.8 Sicurezza Informatica	52
6.8.1 Gli obiettivi	52
6.8.2 Le Azioni Cantierabili	52
6.9 Leve per l’Innovazione.....	53
6.9.1 Gli obiettivi	53
6.9.2 Le Azioni Cantierabili	54
6.10 Governare la Trasformazione Digitale.....	55
6.10.1 Gli obiettivi	55
6.10.2 Le Azioni Cantierabili	55
7. Conclusioni	56

Indice delle Figure

Figura 1 - Classifica DESI 2022	13
Figura 2 - Classifica DESI 2022 – Servizi Pubblici Digitali	14
Figura 3 - Elaborazione dati dal Regional Competitiveness Index 2022.....	15
Figura 4 - La digitalizzazione del capitale umano nell’Unione Europea (punteggio 0-100), 2022	16
Figura 5 - Percentuale di cittadini che utilizzano Internet (negli ultimi 12 mesi).....	17
Figura 6 - Individui che usano Internet per interagire con la PA: % di individui nell'anno precedente	17
Figura 7 - Utilizzo di Internet: % di individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web delle PA.....	18
Figura 8 - Utilizzo di Internet: % di individui che ha effettuato download da siti della PA (ultimi 12 mesi) ...	18
Figura 9 - Utilizzo di Internet: % di individui che hanno compilato moduli online (ultimi 12 mesi)	19
Figura 10 - Struttura e composizione indice Ca.Re.....	20
Figura 11 - Livello di maturità digitale dei Comuni per ripartizione geografica	21
Figura 12 - Cittadini che utilizzano regolarmente internet (almeno una volta a settimana).....	22
Figura 13 - Percentuale di accesso a internet delle famiglie venete.....	22
Figura 14 - Percentuale di famiglie venete aventi la banda larga	23
Figura 15 - Cittadini veneti che usano Internet per interagire con la PA	23
Figura 16 - Cittadini veneti che hanno fatto ordinazioni online di beni o servizi per uso privato	24
Figura 17 – Grado di adozione dei prodotti regionali da parte dei Comuni.....	25
Figura 18 - Obiettivi, pilastri e ambiti di riferimento dell’Agenda Digitale del Veneto 2025.....	28
Figura 19 – Strumenti richiesti dagli Enti per migliorare l’Usabilità e Accessibilità dei siti web.....	30
Figura 20 – Procedura di migrazione dalla PEC alla SERQ da parte degli Enti.....	31
Figura 21 - Utilizzo della PDND da parte degli Enti.....	32
Figura 22 – Adesione a SPID/CIE per i servizi online da parte degli intervistati.....	33
Figura 23 – Partecipazione ai webinar di Regione da parte degli RTD	34
Figura 24 – Disponibilità della banda larga e ultra-larga degli Enti rispondenti	35

Indice delle Tabelle

Tabella 1 – Temi dei Questionari Online e relativi partecipanti.....	29
Tabella 2 – Province partecipanti a ciascun Focus Group e relativa data	36

Acronimi

AgID: Agenzia per l'Italia Digitale

ANCI: Associazione Nazionale Comuni Italiani

API: Application Programming Interface

AVEPA: Agenzia Veneta per i Pagamenti

Ca.Re (modello): Cambiamento Realizzato

CReSCI: Centro regionale dei Servizi di Cooperazione e Interoperabilità

DESI: Digital Economy and Society Index

EGDI: E-Government Development Index

LEDD: Livelli Essenziali di Diritti Digitali

PNRR: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

RCI: Regional Competitiveness Index

SAD: Soggetto Aggregatore per il Digitale

SIRV: Sistema Informativo Regione Veneto

SPAC: Sviluppo Partecipato Aperto e Condiviso

UPI: Unione delle Province d'Italia

1. Premessa e obiettivi del documento

L'Agenda per l'Italia Digitale (AgID) ha redatto il **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024**¹, un documento di indirizzo strategico ed economico destinato a tutta la Pubblica Amministrazione. Le Pubbliche Amministrazioni, sulla base del Piano nazionale, sono chiamate a realizzare il proprio Piano Triennale.

Il 2022 è stato un anno caratterizzato dalla fine dell'emergenza pandemica Covid-19, che aveva portato ad un'evoluzione delle interazioni tra cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni, favorendo relazioni digitali e "a distanza". Alcuni settori, tuttavia, rimangono ancora fortemente impattati (soprattutto a seguito alla crisi geopolitica legata al conflitto tra Russia e Ucraina scoppiato il 24 Febbraio), ma in generale i nuovi strumenti digitali e tecnologici hanno consentito alla macchina amministrativa di andare avanti. Nel corso del 2023 l'estensione dello SPID, l'identità digitale di cittadini e imprese che consente di usufruire dei servizi pubblici digitali, è stata poderosa e ha raggiunto quota 35.512.498 a Luglio 2023². La strada intrapresa, come deducibile dal Piano Triennale, è proprio quella di estendere la platea di servizi di cui si può usufruire tramite lo SPID. Se il boom dell'identità digitale rappresenta sicuramente un passo importante verso la progressiva digitalizzazione della PA, la strada da fare rimane ancora lunga. Gli enti locali, specialmente i piccoli, erogano ancora raramente servizi digitali.

Il presente documento di **Linee Guida per la redazione del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione** va inteso quale strumento a disposizione di ciascun Ente come supporto all'individuazione degli obiettivi di trasformazione digitale in coerenza con le politiche regionali, nazionali ed europee. Lo scopo, dunque, è quello di fornire un contributo strategico a ciascuna amministrazione impegnata nella redazione del proprio Piano Triennale per l'Informatica nella PA.

I cinque capitoli che seguono forniscono un quadro unitario del livello di digitalizzazione della PA in Veneto (**AS IS**), degli obiettivi di trasformazione digitale posti a livello nazionale (**TO BE**), dei principali fabbisogni in ambito digitale (**GAP**), e delle possibili linee d'intervento da attuare per colmare il divario tra lo stato dell'arte e gli obiettivi posti e rispondere dunque ai bisogni manifestati (**TO DO**).

Più nel dettaglio, il **capitolo 2 ("Contesto")** offre una panoramica generale sul sistema ICT della Regione del Veneto, descrive il modello di e-Governance adottato dalla Regione e illustra le principali normative di riferimento in ambito nazionale ed europeo sul tema della trasformazione digitale.

Il **capitolo 3 ("Stato dell'arte")** approfondisce il tema della digitalizzazione della PA italiana e dei cittadini italiani rispetto al contesto europeo ed internazionale, per poi concentrarsi nello specifico sul Veneto, comparando il livello di digitalizzazione della regione con le altre realtà italiane.

Il **capitolo 4 ("Obiettivi di trasformazione")** illustra i più importanti obiettivi di trasformazione digitale previsti dalle agende regionali, nazionali ed europee, a partire dal Piano Triennale di AgID e dall'Agenda Digitale del Veneto 2025.

Il **capitolo 5 ("Fabbisogni")** descrive invece le principali difficoltà riscontrate dalle PA del Veneto nel processo di trasformazione digitale e le lacune più urgenti da colmare. Per ottenere un'analisi più precisa e dettagliata delle esigenze del territorio, sono stati sottoposti specifici questionari agli Enti locali, alle imprese ICT e ai cittadini, e sono stati condotti alcuni Focus Group a cui hanno partecipato membri della PA e delle Associazioni dei Cittadini.

Il documento si conclude con il **capitolo 6 ("Azioni cantierabili")**, nel quale vengono esposte le azioni presenti a livello nazionale e regionale per raggiungere, e aiutare gli Enti locali nel raggiungimento, degli obiettivi definiti da AgID all'interno del Piano Triennale.

¹ Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024, AgID-Agenzia per l'Italia Digitale (2022).

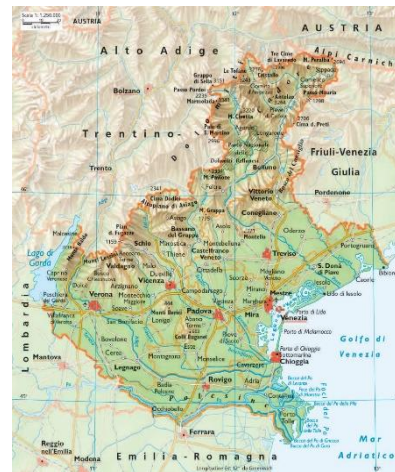
² <https://avanzamentodigitale.italia.it/it/progetto/spid>

2. Contesto

2.1 Contesto territoriale

Dal punto di vista territoriale il Veneto è una Regione con circa **4,9 milioni³ di abitanti** distribuiti su una superficie di **18.350 Km⁴**, organizzati in **7 provincie** (Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza) e in **563 Comuni⁵**. Il suo territorio dal punto di vista morfologico è molto diversificato, con una prevalenza di pianura, ma anche estese zone montuose e collinari.

Il numero di Comuni e la conformazione eterogenea del territorio hanno contribuito a determinare, nel corso tempo, una profonda **diversificazione nella gestione della pubblica amministrazione** (basti pensare alle diverse esigenze che caratterizzano la città di Venezia e le varie comunità montane). Le differenze sono riscontrabili **sia nell'aspetto organizzativo** (gli enti, i consorzi, etc.) **sia in quello informatico** (e quindi i sistemi informativi a supporto, le possibilità di connettività come la banda larga, etc.).



Dal punto di vista tecnologico, infatti, la Regione del Veneto è caratterizzata da un complesso ecosistema ICT. Basti pensare ai vari sistemi informativi pubblici presenti nel territorio: il **SIRV** è il Sistema Informativo Regione Veneto composto da un insieme di sottosistemi relativi a organizzazione generale, area contabile e finanziaria, risorse umane, settore primario, turismo, governo e statistica, lavoro e portali a supporto del cittadino; il **SILV** è il Sistema Informativo Lavoro Veneto; il **SISP** è il Sistema Informativo Settore Primario affidato ad **AVEPA** (Agenzia Veneta per i Pagamenti); il **SSR** è Sistema Sanitario Regionale affidato al consorzio **Arsenàl** (consorzio volontario delle 9 aziende sanitarie, delle 2 aziende ospedaliere, dell'Istituto Oncologico Veneto e dell'Azienda Zero della Regione del Veneto) che si configura come centro di competenza veneto per l'e-Health; il **SIRA** è Sistema Informativo Regionale Ambientale di **ARPAV** (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto); il **SIRT** è il Sistema Informativo Regionale del Turismo. Sono inoltre presenti altri sistemi, a supporto, che garantiscono l'operatività di Enti strumentali come **Veneto Strade**.



All'interno di questo contesto, la Regione ha erogato ed eroga tutt'ora determinati servizi ICT che supportano e garantiscono operatività alle varie realtà regionali come, ad esempio, alle Aziende Sanitarie, agli Enti strumentali e agli Enti Locali. Infatti, sin dal 1988, con l'introduzione della **L.R.54⁶**, la Regione si è fatta carico di fornire, agli Enti Locali che ne facevano richiesta, strumenti applicativi per il funzionamento della macchina operativa locale (es. procedure per anagrafe, tributi, contabilità, pratiche edilizie, etc.). Dall'inizio degli anni 2000, il supporto regionale agli Enti è diventato ancora più incisivo, fornendo agli stessi piattaforme Web per l'erogazione di servizi di **e-Governance**.

³ https://statistica.regione.veneto.it/banche_dati_societa_popolazione.jsp (dati 2021)

⁴ http://dati.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DCCV_CARGEOMOR_ST_COM

⁵ Archivio elenco comuni, codici e denominazioni-Anni 2023 (<https://www.istat.it/it/archivio/6789>)

⁶ <https://legge5488.regione.veneto.it/>

2.2 Il modello di e-Governance

La Regione del Veneto, con lo scopo di rendere concretamente attuabili le politiche per la crescita e la cittadinanza digitale del proprio territorio, si è dotata di un modello di governance dell'innovazione digitale, denominato e-Governance.

Questo modello prevede una serie di attività strutturate, descritte brevemente di seguito:

1. **animazione delle comunità di stakeholder:** sono state individuate quattro tipologie di *stakeholder* (accademia, cittadini, imprese ICT, PA) e per ciascuna di esse individuati gruppi di persone (comunità di concertazione) verso le quali sono progettati specifici momenti di incontro (laboratori di condivisione);
2. **ascolto dei bisogni:** un percorso di inclusione e confronto con le comunità di condivisione impegnate nei processi per la trasformazione digitale;
3. **sviluppo delle competenze digitali:** campagne a cadenza annuale per lo sviluppo delle competenze digitali;
4. **disponibilità di servizi tecnologici:** un modello tecnologico progettato per mettere a disposizione prodotti, servizi e progetti, basati su piattaforme abilitanti regionali realizzate in stretta collaborazione con AgID;
5. **organizzazione di supporto:** un modello organizzativo basato sul ruolo della Regione del Veneto che, in collaborazione con le aggregazioni di enti individuate a livello locale e con gli operatori del mercato ICT, promuove l'innovazione tecnologica del territorio;
6. **azioni di affiancamento:** un modello di dispiegamento che affianca gli enti nella concreta adozione delle piattaforme abilitanti per la trasformazione digitale.

Il presente documento rappresenta la sintesi di un percorso che coinvolge i diversi attori del modello di **e-Governance** regionale e che viene ricorsivamente proposto su base annuale, tramite l'utilizzo di una serie di strumenti (questionari, *focus group*, laboratori di condivisione, incontri di approfondimento, webinar, etc.) che coinvolgono gli stakeholder selezionati e che sono necessari per attivare le seguenti azioni:

- analizzare lo stato della maturità digitale dei territori;
- diffondere la conoscenza degli obiettivi strategici dell'Agenda Digitale del Veneto;
- valutare il divario tecnologico per poter così individuare un piano dei fabbisogni dei singoli territori;
- condividere le concrete azioni cantierabili per lo sviluppo della crescita digitale.

Il presente modello si fonda sull'*engagement* di tutti gli attori coinvolti nel contesto dell'innovazione digitale, mirando a coinvolgere attivamente tutte le parti interessate mediante un costante dialogo e la condivisione delle esperienze. Tale approccio mira a promuovere la partecipazione di tali soggetti nei processi decisionali e nell'attuazione di soluzioni volte a risolvere questioni di interesse collettivo. Lo scopo primario è quello di individuare le necessità dei cittadini e delle imprese, e garantire alla PA le soluzioni tecnologiche necessarie per erogare i servizi indispensabili volti ad assicurare a tutti un **Livello Essenziale di Diritti Digitali (LEDD)**.

Parallelamente, la Direzione ICT e Agenda Digitale del Veneto hanno definito un modello di **Soggetti Aggregatori per il Digitale (SAD)**, che individuano nella struttura provinciale il ruolo di coordinamento, supporto e accompagnamento degli Enti Locali del proprio territorio lungo il processo di trasformazione digitale della PA. In particolare, i SAD si qualificano come:

- facilitatori tecnici, attraverso la predisposizione di infrastrutture integrate e interoperabili rispetto alle infrastrutture immateriali nazionali (quali SPID, PagoPA, etc.);
- comunità digitale provinciale per la diffusione della cultura digitale;

- intermediari *cloud* territoriali;
- soggetti centrali di committenza per gli acquisti inerenti alle forniture di beni e servizi ICT.

La struttura a livello provinciale dei SAD si compone di tre enti con altrettanti ruoli diversi: il primo è la **Provincia**, capofila dell'aggregazione, che ha il compito di dare l'indirizzo strategico-operativo complessivo, la quale viene affiancata dal **Comune Capoluogo**, che costituisce il riferimento tecnico e amministrativo locale; infine, il terzo organismo che compone il SAD sono uno o più **enti strumentali** (quali BIM, Società Pubbliche, Unione di Comuni), a cui è affidato il ruolo di supporto tecnico e di erogazione di servizi per gli Enti del proprio territorio.

Nel settembre 2019 si sono formati i sette SAD:

- SAD-BL, composto da Provincia di Belluno, Comune di Belluno e Consorzio BIM Piave Belluno;
- SAD-PD, composto da Provincia di Padova, Comune di Padova e Federazione dei Comuni dei Camposampierese;
- SAD-RO, composto da Provincia di Rovigo, As2 S.r.l. e CONSVIPO;
- SAD-TV, composto da Provincia di Treviso, Comune di Treviso e Consorzio Bim Piave Treviso;
- SAD-VE, composto da Città Metropolitana di Venezia, Comune di Venezia e Venis-Venezia Informatica e Sistemi S.p.A.;
- SAD-VI, composto da Provincia di Vicenza, Comune di Vicenza e Pasubio tecnologia S.r.l.;
- SAD-VR, composto, in via eccezionale, solamente dalla Provincia di Verona.

Inoltre, in attuazione delle progettualità **SUS (Sviluppo Urbano Sostenibile)**, previste già nella precedente programmazione POR FESR 2014-2020, sono state costituite le **Aree Urbane del Veneto**. Queste Aree Urbane (AU) sono guidate e rappresentate dalle **Autorità Urbane** e sono definite dal Reg. (UE) 1301 come le città e gli organismi sub-regionali responsabili dell'attuazione degli obiettivi previsti dall'Asse 6. Attualmente, in vista della nuova programmazione la Regione del Veneto sta istituendo le seguenti Aree Urbane:

- AU Asolano-Castellana-Montebellunese;
- AU Basso Piave Urbano;
- AU Belluno;
- AU Coneglianese-Vittoriese;
- AU Padova;
- AU Pedemontana;
- AU Rovigo;
- AU Treviso;
- AU Venezia;
- AU Verona;
- AU Vicenza.

In continuità con gli interventi precedenti e in complementarità alla misura PNRR M1C1 Digitalizzazione PA, Regione del Veneto mira a sostenere e cogliere le opportunità della trasformazione digitale per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni attraverso il bando PR FESR 2021-2027 con le seguenti misure:

- **1.2.1 Veneto Data Platform** per una gestione integrata dei dati delle PAL, con l'obiettivo di sfruttare appieno il potenziale dei dati per migliorare la governance del territorio, favorire la competitività e offrire nuovi servizi;
- **1.2.2. Pubblica amministrazione digitale**, con una serie di interventi, tra cui la razionalizzazione dei *data center*, la sicurezza informatica e la modernizzazione dei sistemi gestionali, per rendere i servizi più accessibili e favorire la sinergia tra le piattaforme abilitanti regionali e quelle nazionali;

- **1.2.3 Spazi di Open Innovation**, per sviluppare le conoscenze digitali, co-progettare servizi e creare opportunità di innovazione aperta basandosi sull'esperienza degli Innovation Lab e delle Palestre Digitali.
- **2.8.4 TPL - sistemi di trasporto intelligenti: bigliettazione unica e infomobilità**, con la realizzazione e il completamento dei sistemi di infomobilità per il Trasporto Pubblico e la realizzazione dell'infrastruttura tecnologica per l'integrazione dei sistemi tariffari per il Trasporto Pubblico locale.

2.3 Contesto di riferimento normativo europeo e italiano

Dal punto di vista europeo, il 9 marzo 2021 la Commissione ha presentato le prospettive per la trasformazione digitale europea, attraverso la **Bussola Digitale 2030**⁷, la quale si svilupperà attorno questi quattro obiettivi cardine:

- **Competenze**
- **Infrastrutture digitali sicure e sostenibili**
- **Trasformazione digitale delle imprese**
- **Digitalizzazione dei servizi pubblici.**

La Commissione europea si propone di istituire un quadro di governance per raggiungere gli obiettivi predisposti entro il 2030. Tale quadro si baserà su un meccanismo di cooperazione annuale che coinvolgerà la Commissione e gli Stati membri comprendendo:

- un sistema di monitoraggio strutturato, trasparente e condiviso basato sull'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) per misurare i progressi compiuti verso ciascuno degli obiettivi per il 2030;
- una relazione annuale sullo "stato del decennio digitale", in cui la Commissione valuterà i progressi compiuti e raccomanderà eventuali azioni;
- tabelle di marcia strategiche pluriennali per il decennio digitale in cui gli Stati membri delineeranno le politiche e le misure adottate o previste a sostegno degli obiettivi per il 2030;
- un quadro strutturato per discutere e affrontare i settori in cui i progressi sono insufficienti mediante impegni comuni fra la Commissione e gli Stati membri;
- un meccanismo per sostenere l'attuazione di progetti multinazionali.

A livello nazionale, come anticipato in premessa, l'Agenzia per l'Italia Digitale ha pubblicato il **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione 2022-2024**⁸, un documento d'indirizzo strategico ed economico con cui è definito il modello di riferimento per lo sviluppo dell'informatica pubblica italiana e la strategia operativa di trasformazione digitale del Paese.

All'interno del documento si possono trovare:

- il **modello strategico** di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione;
- le **linee operative** di sviluppo dell'informatica pubblica;
- i **target da raggiungere** entro fine 2022, 2023 e 2024.

⁷ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_it

⁸ <https://pianotriennale-ict.italia.it/>

3. Stato dell'Arte: maturità digitale del territorio (AS IS)

Nel percorso di **ascolto dei bisogni** del modello di e-Governance regionale, la valutazione della maturità digitale del territorio rappresenta il punto di partenza fondamentale per aver consapevolezza dello **stato dell'arte della digitalizzazione**. È necessario partire da questa analisi per sviluppare le azioni necessarie a garantire uno **sviluppo coerente delle politiche digitali**.

3.2 Il livello di digitalizzazione dell'Italia nel contesto europeo

3.1.1 La digitalizzazione della PA italiana

Per capire a che punto si trova la Pubblica Amministrazione italiana nel processo di trasformazione digitale è necessario confrontare lo stato dell'arte a livello nazionale con il quadro generale europeo. A tale scopo vengono analizzati diversi studi ed indici utilizzati a livello internazionale.

L'**Organizzazione delle Nazioni Unite** ha analizzato lo stato dell'arte dell'e-Government, cioè l'insieme dei servizi digitali erogati dalle istituzioni pubbliche di ogni stato. Per l'analisi è stato utilizzato un indicatore, l'**EGDI (e-Government Development Index)**, finalizzato a rilevare lo sviluppo dell'e-Government nei vari stati del mondo. Si tratta di un **indice composito** basato sulla media ponderata di tre indici normalizzati: un terzo deriva dal **TII**, l'indice infrastrutturale delle telecomunicazioni, un altro terzo si basa sul **HCI**, cioè l'indice del capitale umano e l'ultimo terzo deriva dall'indice di **servizi online**.

Dall'analisi realizzata dall'ONU emerge come **l'e-Government si stia sviluppando di anno in anno**⁹. In un range che va da 0 (livello nullo di sviluppo dell'e-Government) a 1 (massimo livello di sviluppo), l'indicatore EGDI sta costantemente crescendo a livello **mondiale**, passando dallo 0,60 del 2020 allo **0,61** del **2022**¹⁰. La prosecuzione nel progresso è evidente anche dal numero di Stati membri con valori elevati di EGDI, che costituiscono la quota maggiore (38%), seguiti da quelli con valori EGDI molto elevati (31%) e da quelli con valori EGDI medi (27%). La quota di Paesi con bassi valori di EGDI rimane pressoché invariata rispetto al 2020, sebbene il loro numero effettivo sia sceso da otto a sette.

I top performer mondiali in materia di e-Government, cioè gli stati con un EGDI più alto, sono i paesi del Nord Europa (Danimarca, Finlandia, Svezia e Islanda), assieme alla Corea del Sud e Nuova Zelanda. Seguono Australia, Estonia, Paesi Bassi, USA, Regno Unito, Singapore, Emirati Arabi Uniti, Giappone e Malta, tutti paesi con elevato GDP pro-capite.

In questa classifica **l'Italia** si posiziona al **37° posto**, con un EGDI di **0,8375** (in crescita rispetto al 2020), sufficiente per rientrare nella prima fascia, ma significativamente inferiore rispetto ai paesi europei che guidano il ranking come Danimarca (0,9717), Finlandia (0,9533) e Svezia a pari merito con l'Islanda (0,9410).

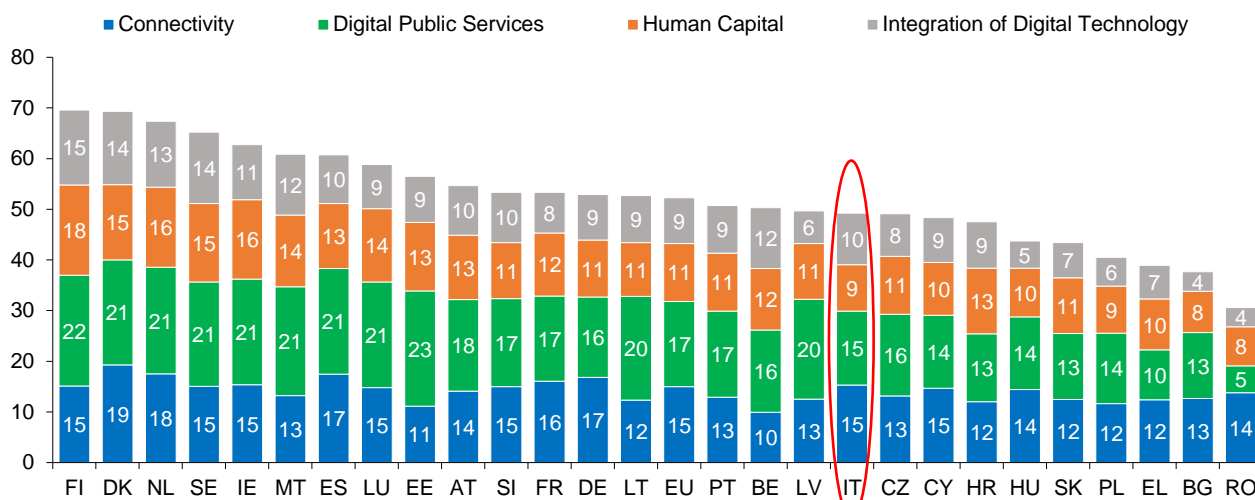
Un altro indicatore utile è il **Digital Economy and Society Index (DESI)**, ovvero **l'Indice di digitalizzazione dell'Economia e della Società**. Esso misura, su una scala da 0 a 100, lo stato di avanzamento dell'Unione europea e dei singoli Stati Membri rispetto alle principali aree tematiche della politica digitale. Per il 2022 esso è composto da quattro indicatori considerati fondamentali dagli obiettivi di digitalizzazione del programma europeo **Digital Compass 2030: Capitale Umano, Connettività, Livello di Integrazione della Tecnologia e Servizi pubblici digitali**. L'**Italia** si colloca nella metà inferiore della classifica europea, più precisamente al **18° posto**, in termini di maturità digitale. Tale risultato, poco soddisfacente, da un lato desta

⁹ E-Government Survey 2022, <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

¹⁰ L'indice va da 0,0852 del Sud Sudan (193°) a 0,9717 della Danimarca (primo posto). Sono considerati paesi ad EGDI Index molto elevato quelli che hanno riportato un valore superiore a 0,75.

preoccupazione per il futuro sviluppo economico del Paese, ma dall'altro lato può rappresentare uno stimolo per potenziare gli investimenti pubblici e privati nel digitale.

Figura 1 - Classifica DESI 2022



Fonte: Rielaborazione DESI Report, European Commission (2022)

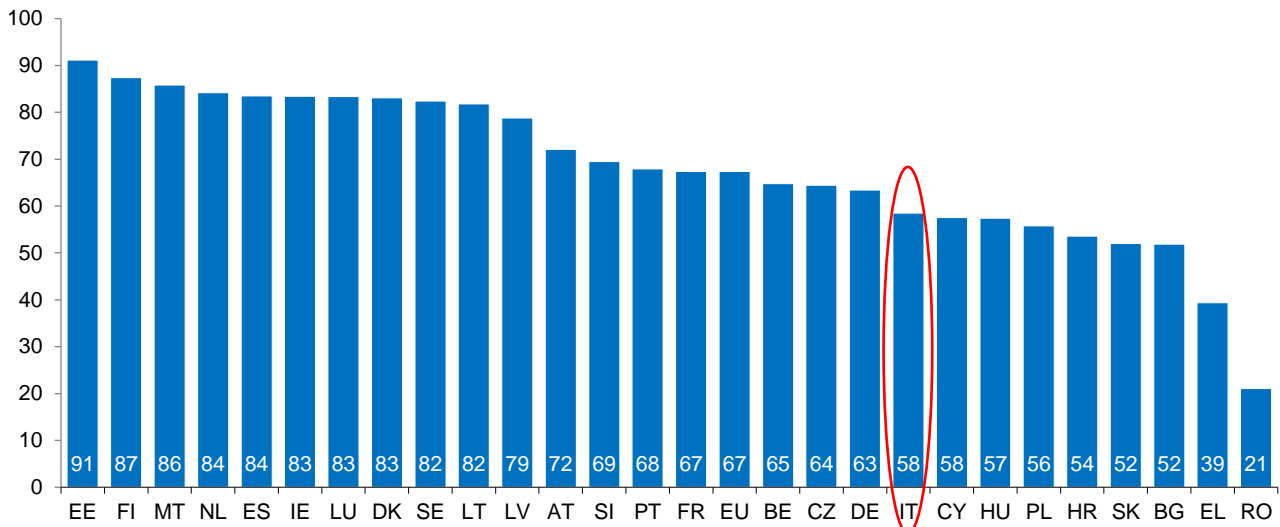
Nell'ambito del DESI la dimensione "Servizi pubblici digitali", la cui crescita è stata accelerata dalla pandemia, porta con sé l'ambizioso obiettivo di portare il 100% dei principali servizi pubblici online entro il 2030. Tuttavia, i progressi sono disomogenei tra gli Stati Europei, e se l'introduzione dei servizi digitali di base (es. prenotazioni *online*) procede costantemente, altrettanto non si può dire per quelli più innovativi (es. IA, Big Data). Nel dettaglio, particolare rilievo per gli investimenti in questa dimensione è rappresentato da alcuni ambiti, quali ad esempio quello relativo agli Enti Pubblici (*e-Government*), alla giustizia (*e-Justice*) e alla Sanità (*e-Health*).

All'interno del primo ambito, al fine di valutare il livello di **maturità degli Enti Locali**, le dimensioni analizzate nello specifico sono le seguenti:

- il **numero di utenti dell'e-Government**, misurato come percentuale di individui che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi per interagire con la Pubblica Amministrazione;
- i **moduli precompilati**, la misura in cui dati già noti alle Pubbliche Amministrazioni sono precompilati nei moduli presentati all'utente, secondo il principio del "once-only";
- i **servizi pubblici digitali per i cittadini**, la misura in cui un servizio o un'informazione su un servizio per i cittadini è fornito online e tramite un portale governativo;
- i **servizi pubblici digitali per le imprese**, la misura in cui i servizi pubblici informativi e transazionali per le imprese sono disponibili online e oltre confine in altri Stati membri dell'UE;
- gli **Open Data**, ovvero la misura dell'impegno della Pubblica Amministrazione nei confronti dell'apertura dei dati, data dalle politiche in atto, dal loro impatto, dallo sviluppo di specifici portali e dalla qualità dei dati.

I migliori *performer* nell'ambito dei servizi pubblici digitali (come si può ben vedere nella figura in basso) sono rappresentati da Estonia, Finlandia, Malta e i Paesi Bassi, mentre Romania, Grecia, Bulgaria e Slovacchia presentano il punteggio più basso. **L'Italia si colloca al 19° posto con 58 punti.**

Figura 2 - Classifica DESI 2022 – Servizi Pubblici Digitali



Fonte: Rielaborazione DESI Report, European Commission (2022)

In generale, **il livello di utenti di e-Governance sta crescendo in Europa**, in quanto il **65%** dei cittadini dell'Unione Europea ha utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per interagire con enti pubblici. Svezia, Danimarca, Finlandia, Irlanda e Paesi Bassi hanno ottenuto ottimi risultati, con percentuali sopra il 90% nella fascia d'età 16-74 anni. L'**Italia** purtroppo risulta in ritardo in questa graduatoria, posizionandosi al **25° posto**, con una percentuale del **40%** (davanti solo a Bulgaria e Romania).

La **fornitura di servizi governativi online (moduli precompilati)** sta procedendo con un andamento positivo, con numerosi Stati UE che registrano miglioramenti. Tra i paesi con la migliore performance, figurano Paesi Bassi, Lituania, Finlandia, Estonia, Malta, Danimarca e Svezia, che superano abbondantemente gli 80 punti. In questo caso l'**Italia** si posiziona al **19° posto** con circa **50 punti**. Per quanto riguarda la misura del **livello dei servizi online per i cittadini**, Malta, Estonia e Lussemburgo guidano la classifica, mentre l'**Italia** si piazza al **20° posto**, in crescita rispetto allo scorso anno.

La **fornitura di servizi pubblici digitali per le imprese sta seguendo anch'essa una tendenza positiva**, con oltre 7 Stati che hanno registrato un punteggio oltre 90 su 100. In questo indicatore l'**Italia**, pur classificandosi al **20° posto**, registra una performance di **80 punti**, solo lievemente inferiore della media degli Stati membri. Nel quarto indicatore, quello relativo alla disponibilità di **Open Data** da parte della PA, l'**Italia** si posiziona al **7° posto**, superando abbondantemente la media UE di quasi 10 punti percentuale.

Un altro indicatore molto interessante è il **Regional Competitiveness Index, l'Indice di Competitività Regionale**, uno strumento di analisi realizzato dalla Commissione Europea, finalizzato a rilevare annualmente lo stato dell'arte della competitività delle regioni e degli stati dell'UE. Dalla versione 2022 l'RCI si è evoluto alla versione 2.0, includendo tre sotto-indici:

- **Indice Basic** che include fattori chiave base di tutte le economie (Istituzioni, Stabilità macroeconomica, Infrastrutture, Sanità, Istruzione di base);
- **Indice Efficiency** basato su tre pilastri (Istruzione superiore, Efficienza del mercato del lavoro, Dimensione del mercato);
- **Indice Innovation** che include ulteriori tre pilastri (Capacità tecnologica, Complessità aziendale, Innovazione).

Per la realizzazione del grafico sono stati definiti degli indicatori per ciascun pilastro. Per il pilastro **"Institutions"** sono stati utilizzati indicatori quali la corruzione nelle istituzioni pubbliche, la facilità nel condurre un *business*, i diritti di proprietà intellettuale, l'indipendenza giuridica. La **"Macroeconomic**

stability” si basa ad esempio sul risparmio nazionale e sul debito governativo, mentre l’**“Infrastructure”** sulle performance di trasporto stradale, ferroviario e aereo. Il pilastro **“Health”** è calcolato a partire dall’aspettativa di vita, dalla mortalità infantile, dalla mortalità associata a cancro o problemi al cuore, mentre l’**“Education”** si suddivide a sua volta in **“Basic”** (scarso rendimento in lettura, matematica e scienze) e **“Higher”** (livello di istruzione superiore, accessibilità universitaria, apprendimento permanente). La **“Labour market efficiency”** è basata sul tasso di occupazione e disoccupazione, sulla produttività lavorativa e sulla parità di genere, mentre la **“Market size”** è calcolato a partire dalla dimensione della popolazione e del GDP.

Il pilastro **“Technological Readiness”** vede come componenti l’accesso alla banda larga ad alta velocità da parte di famiglie ed imprese, la percentuale di individui che hanno comprato online nell’ultimo anno e quella delle aziende che hanno ricevuto ordini online. Infine, mentre la **“Business Sophistication”** misura la percentuale di occupati nel terzo settore e la quota di piccole imprese con attività di cooperazione per l’innovazione, l’**“Innovation”** si basa sul numero di domande di brevetti per abitanti, sul totale di pubblicazioni scientifiche e sulla percentuale di GDP di spesa per le attività di ricerca e sviluppo.

Figura 3 - Elaborazione dati dal Regional Competitiveness Index 2022



Fonte: Rielaborazione dati Eurostat (2022)

Dal grafico è possibile notare un andamento piuttosto simile tra la Regione del Veneto e l’Italia, con alcuni picchi e lacune rispetto alla media europea. In particolare, si sottolinea per la nostra Regione un elevato punteggio relativamente all’**innovazione** e alla misura del **mercato** (diversamente dalla media nazionale), e in linea con l’Italia nel livello della **sanità**. Altrettanto invece non si può dire in termini di **maturità tecnologica**, **infrastrutture** e **stabilità macroeconomica**, dove occorre aumentare lo sforzo per colmare il divario tra la situazione attuale e la media europea. Per questo motivo, è necessario focalizzare l’attenzione negli investimenti necessari allo sviluppo della rete dei trasporti (stradale, ferroviario ed aereo) e della banda larga e ultra-larga, imprescindibile nella creazione e nell’utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini.

3.1.2 La digitalizzazione dei cittadini italiani

Il **Digital Economy and Society Index (DESI 2022)**, dedica un intero capitolo sull’analisi del livello di digitalizzazione dei cittadini nell’Unione Europea.

È stato calcolato che nel 2021 circa l'87% dei cittadini europei hanno utilizzato Internet regolarmente (con un utilizzo almeno settimanale), ma di questi **solamente il 54% possiede conoscenze digitali di livello base** (minimo), ben 26 punti percentuali sotto l'obiettivo dell'Unione Europea per il 2030. L'analisi delle competenze digitali del capitale umano è fondamentale perché il processo di digitalizzazione non può passare solamente attraverso lo sviluppo delle infrastrutture. Le competenze digitali, quindi, sono **indispensabili per poter consumare beni e servizi digitali**, che altrimenti resterebbero a disposizione di pochi.

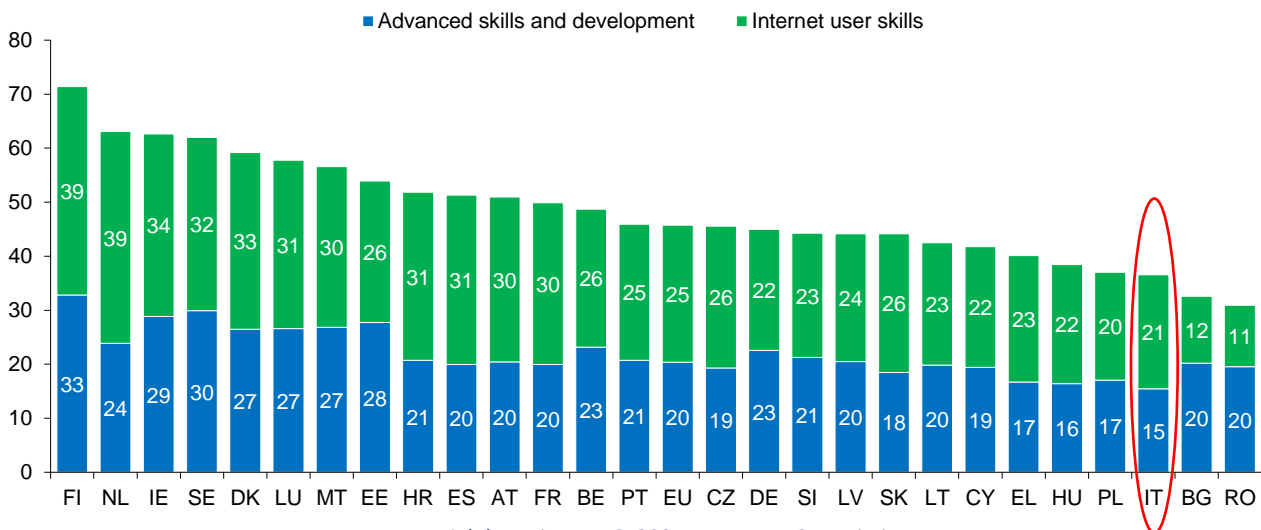
L'analisi del livello di digitalizzazione dei cittadini si basa su un indicatore composito e aggiornato, il **DSI 2.0 (Digital Skills Indicator)**, che misura le attività dei cittadini in Internet negli ultimi tre mesi in 5 aree:

- Alfabetizzazione all'informazione e ai dati;
- Comunicazione e collaborazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;
- *Problem solving.*

In base al numero di attività svolte in ciascuna area, vengono calcolati **due livelli di competenza, "Basic"** (suddiviso a sua volta in *low, narrow, limited*) e **"Above Basic"** (se le competenze sono superiori per tutti i 5 ambiti). In particolare, nel 2021 solo il 26% degli individui dell'UE aveva competenze digitali superiori a quelle di base, necessarie sia per **aumentare la competitività nel mercato del lavoro** sia per consentire l'adozione di soluzioni digitali nelle imprese. Per questo motivo, l'Europa ha posto come traguardo fondamentale **per il 2030, il raggiungimento di un numero di specialisti ICT pari a 20 milioni** (circa il 10% degli occupati), quando attualmente ce ne sono appena 8,9 milioni.

In generale, analizzando il livello di digitalizzazione del capitale umano, secondo i dati del 2021 la Finlandia, assieme ai Paesi Bassi, Irlanda, Svezia e Danimarca, occupa le prime posizioni della classifica. **I paesi che si trovano invece più indietro sono Italia, Bulgaria e Romania.** Occorre dunque riflettere su questo indicatore, per il quale si può trovare risposta solamente attraverso un forte **piano di formazione digitale**, sia a livello di cittadini che a livello di dipendenti, ma anche nelle scuole ed Università.

Figura 4 - La digitalizzazione del capitale umano nell'Unione Europea (punteggio 0-100), 2022

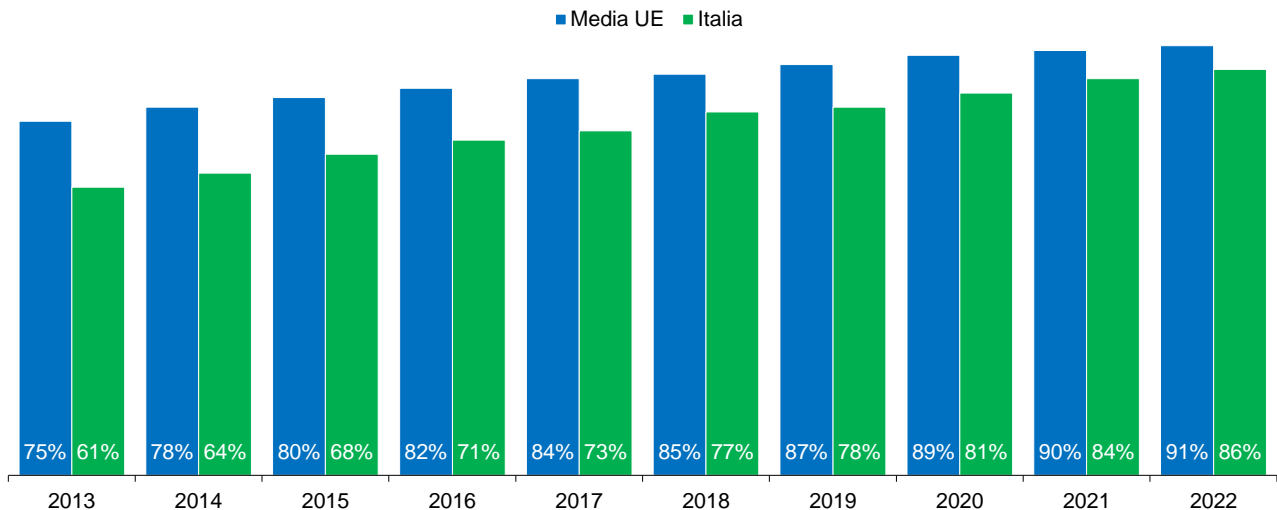


Fonte: Rielaborazione DESI 2021, European Commission

Per inquadrare il dato italiano nel contesto più ampio dell'Unione Europea ci si è avvalsi delle statistiche di Eurostat. Secondo i dati di Eurostat, i cittadini che utilizzano Internet sono in Europa più del 90% del totale. In Italia il dato è leggermente inferiore, attestandosi nel 2022 all'86%. **Negli ultimi dieci anni, il nostro paese**

ha espresso una tendenza di costante crescita della percentuale di persone che utilizzano Internet, e si può notare come la differenza tra la media italiana e quella europea si sia progressivamente ridotta col trascorrere degli anni, proiettandoci verso una completa convergenza.

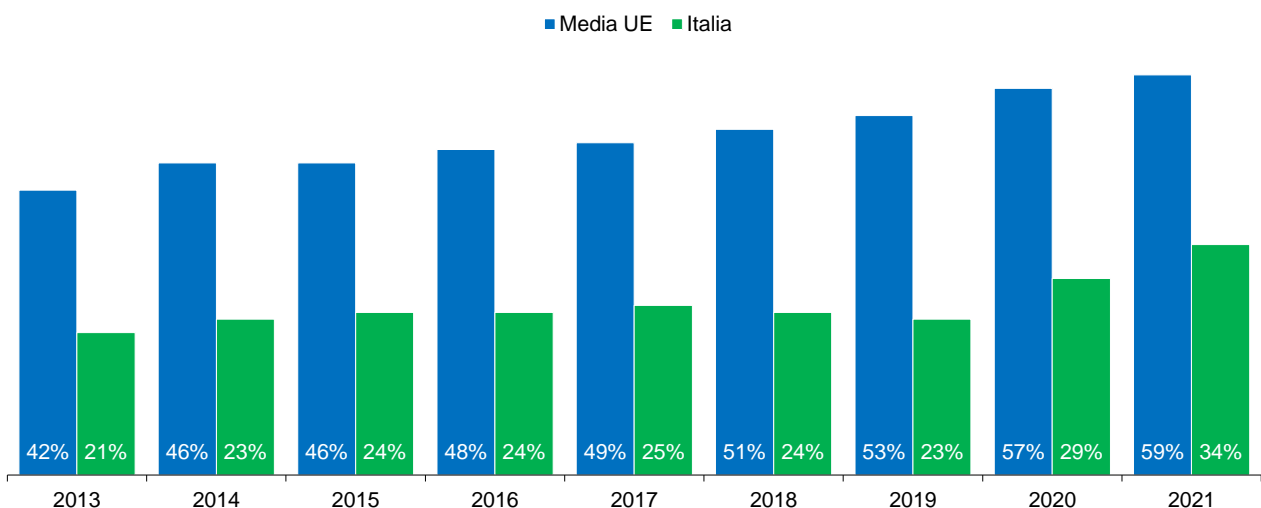
Figura 5 - Percentuale di cittadini che utilizzano Internet (negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Di seguito si propone un grafico riguardante il numero di persone che hanno interagito con la PA utilizzando Internet durante l'anno precedente. La tendenza italiana è in costante aumento a partire dal 2020, dove rispetto al 2019 c'era stato un aumento di 6 punti percentuali, mentre tra il 2020 e il 2021 si attesta ad un +5%. Nel mentre, la tendenza della media UE ha raggiunto quota 59%, contro il 34% italiano. Su questi dati molto è dipeso dalla forte accelerazione data dalla pandemia, ma il percorso è ancora lungo per portare l'Italia al livello europeo nel livello di interazioni online tra Cittadini e PA.

Figura 6 - Individui che usano Internet per interagire con la PA: % di individui nell'anno precedente

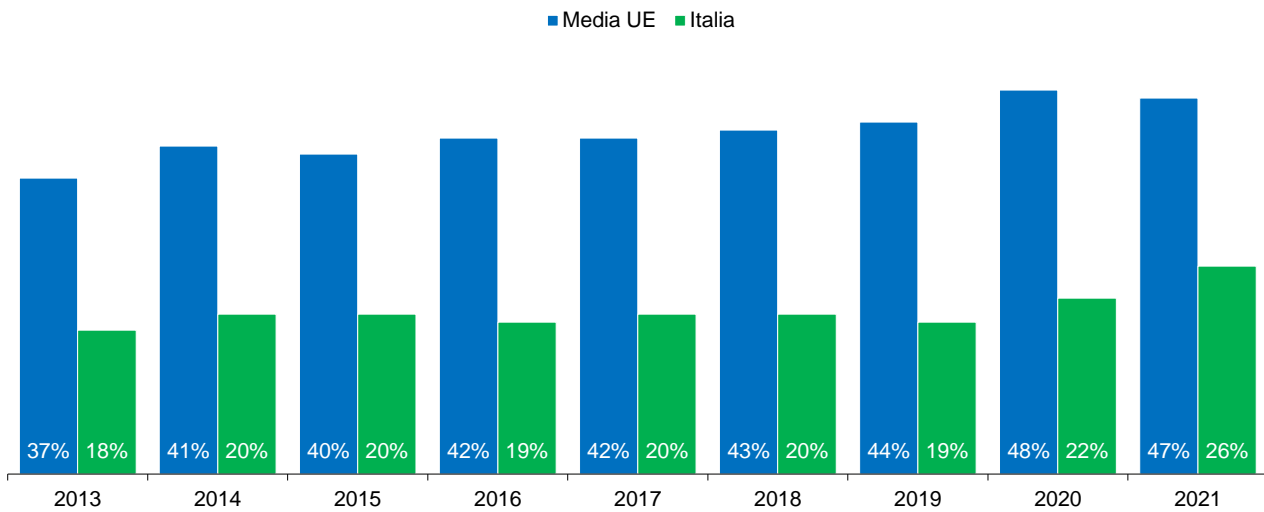


Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Nell'ultimo decennio, i cittadini italiani che hanno ottenuto informazioni online dalle autorità pubbliche sono circa la metà della media UE. Il dato italiano del 2021, per esempio, è pari al 26%, valore che risulta in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2020, risultando comunque inferiore al 47% della media europea.

La tendenza europea nell'ultimo decennio risulta dunque in lieve crescita, e lo stesso si può dire anche del dato italiano, in forte aumento a seguito della recente crisi pandemica.

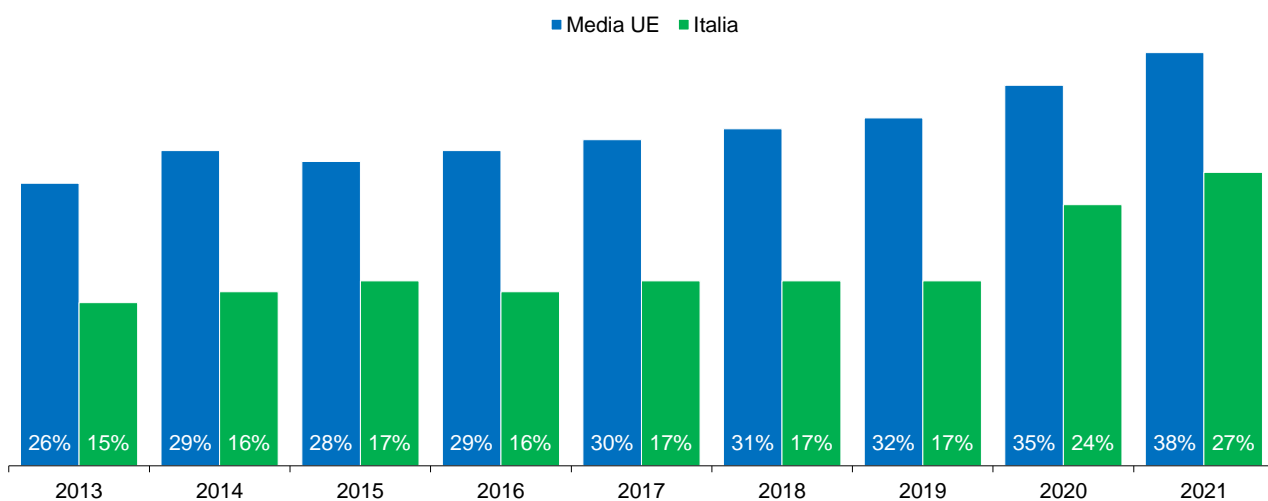
Figura 7 - Utilizzo di Internet: % di individui che hanno ottenuto informazioni dai siti web delle PA



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

La percentuale di individui che ha effettuato download di documenti forniti dalle PA nell'ultimo anno è mediamente il **38% a livello UE**, mentre quasi il **27% in Italia**. Fino al 2019, le percentuali italiane sono rimaste sostanzialmente uguali e pari al 17%, mentre nel 2020 e nel 2021 si sono registrati forti incrementi nel download di materiale dai siti delle PA. **L'andamento complessivo nel decennio è di una lieve ascesa** (soprattutto nell'ultimo biennio), nonostante permanga ancora una sostanziale differenza rispetto alle percentuali degli altri stati europei.

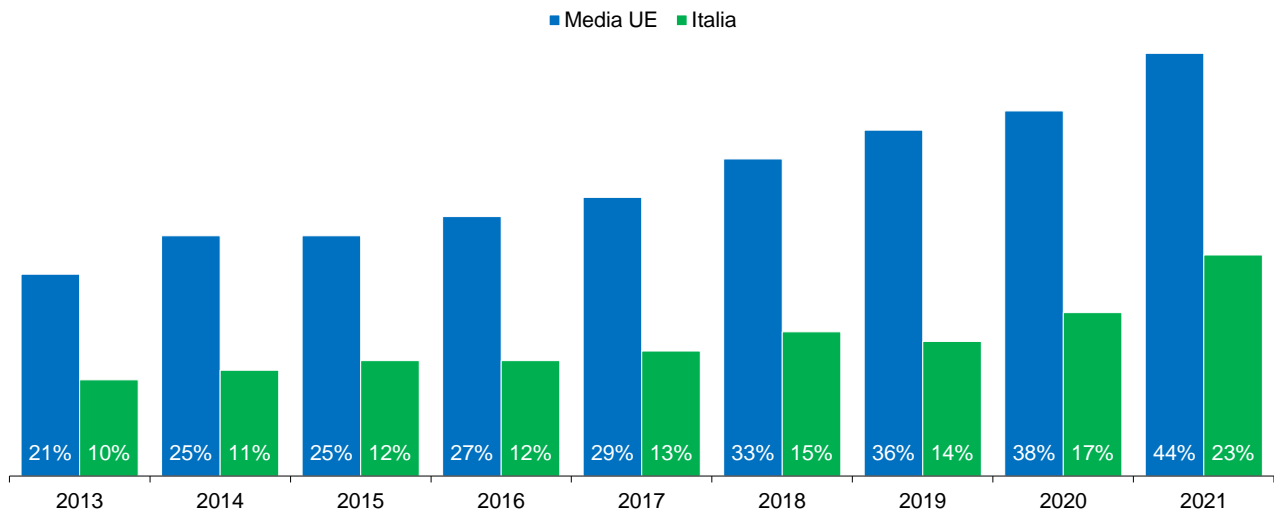
Figura 8 - Utilizzo di Internet: % di individui che ha effettuato download da siti della PA (ultimi 12 mesi)



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Per quanto concerne la **compilazione di documenti ufficiali online**, la media UE dimostra una tendenza in forte ascesa, e sempre con riferimento all'ultimo anno, si attesta tra il 44%. **L'andamento italiano, invece, evidenzia una crescita un po' più rallentata**: il dato relativo al 2021 si attesta al 23%, segnando una crescita percentuale di 6 punti nell'ultimo anno (17%).

Figura 9 - Utilizzo di Internet: % di individui che hanno compilato moduli online (ultimi 12 mesi)



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

3.2 Il livello di digitalizzazione del Veneto nel contesto nazionale

In questa sezione si pone l'attenzione sul caso italiano, con riferimento alle categorie di cittadini, imprese, Pubbliche Amministrazioni. In seguito, verrà analizzata anche la **Digital Maturity del Veneto**, relativamente agli ambiti in cui vi sono sufficienti dati a supporto. In Italia si registrano da sempre ampie disparità territoriali, in special modo tra Nord e Sud del Paese, alla luce delle quali si ritiene che **un'analisi su base regionale** offra una comprensione più esaustiva della portata del fenomeno. A tal proposito ci si è avvalsi di studi su entrambi i livelli territoriali per inquadrare la **Digital Maturity** italiana e, quando possibile, quella veneta.

3.2.1 La digitalizzazione della PA Veneta

In un'indagine condotta da FPA¹¹, in esclusiva per *Deda Next*, si è analizzato lo stato di avanzamento delle principali amministrazioni comunali italiane rispetto al raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione individuati dalle strategie nazionali. Essa si basa sul modello *Ca.Re.* (Cambiamento Realizzato) di *Deda Next* e classifica i 110 Comuni capoluogo **in base a tre dimensioni chiave** della maturità digitale:

- **Digital public services**, che misura il livello di disponibilità *online* dei principali servizi al cittadino e alle imprese erogati dai Comuni capoluogo;
- **Digital PA**, che misura il livello di integrazione dei Comuni rispetto alle principali piattaforme abilitanti individuate dal Piano triennale per l'informatica della pubblica amministrazione;
- **Digital Openness**, che misura il livello di apertura in termini di numerosità e interoperabilità dei dati aperti rilasciati e il livello di comunicazione con la propria comunità attraverso i principali *social*.

¹¹ <https://www.astrid-online.it/static/upload/fpa-/fpa-indagine-maturita-digitale-dei-comuni-2023-def.pdf>

Figura 10 - Struttura e composizione indice Ca.Re

Indice dimensionale	Indicatori e descrizione	Fonte dati	Misure PNRR collegate (M1C1.1)
Digital public services	Disponibilità servizi online: numero di servizi online su un totale di 26 servizi di competenza comunale	rilevazione diretta FPA su siti istituzionali e portali dei servizi online (marzo 2023)	1.4.1 "Esperienza dei servizi pubblici"
	Qualità portale servizi: livello di conformità a Linee guida design servizi digitali e al template di sito comunale di Designers Italia (24 variabili)	rilevazione diretta FPA su siti istituzionali e portali dei servizi online (marzo 2023)	1.4.1 "Esperienza dei servizi pubblici"
Digital PA	Integrazione identità digitale: numero di servizi per cui è possibile autenticarsi tramite SPID e CIE, su una platea di 26 servizi di competenza comunale	rilevazione diretta FPA su siti istituzionali e portali dei servizi online (marzo 2023)	1.4.4 "Adozione identità digitale"
	Integrazione pagoPA: numero transazioni registrate sulla piattaforma in rapporto alla popolazione residente	elaborazione FPA su dati pagoPA Spa (marzo 2023)	1.4.3 "Adozione pagoPA"
	Integrazione con app IO: numero di servizi esposti sull'app	elaborazione FPA su dati dashboard io.italia.it (aprile 2023)	1.4.3 "Adozione app IO"
Digital Openness	Open Data: numerosità dataset rilasciati in formato aperto e loro conformità al profilo di metadattazione DCAT-AP_it (15 variabili)	rilevazione diretta FPA su portali open data comunali e regionali (aprile 2022)	1.3.1 "Piattaforma Nazionale Digitale Dati"
	Comunicazione digitale: livello di interazione con la cittadinanza in termini di attivazione dei principali canali social e di messaggistica istantanea; tasso di penetrazione (rapporto follower/popolazione); produttività e frequenza di aggiornamento	rilevazione diretta FPA sui profili social dei Comuni capoluogo (aprile 2023)	-

Fonte: Rielaborazione Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo, FPA 2023

La maturità digitale di ogni amministrazione comunale viene valutata **combinando i risultati delle tre dimensioni secondo quattro classi progressive** (buono, medio-alto, medio-basso, basso) per ottenere un livello complessivo di maturità digitale.

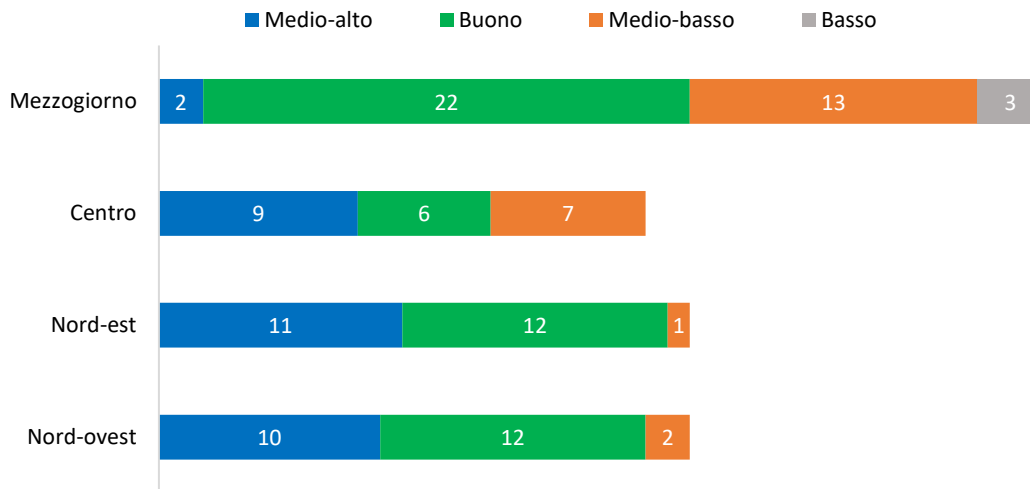
L'indagine del 2023 offre un quadro generale positivo, con la maggior parte delle città posizionate nelle fasce di maturità più elevate: 32 città sono a un livello "buono" e 52 a un livello "medio-alto". Solo 13 città presentano una maturità "medio-bassa", mentre i Comuni con ritardi significativi (livello "basso") sono ormai una minoranza limitata a soli 3 casi.

Tra i 32 Comuni **classificati nella fascia più alta**, la Regione del Veneto è rappresentata dai seguenti quattro Comuni: **Padova, Rovigo, Verona e Vicenza**. Tra i 52 comuni di **livello medio-alto**, figurano invece **Belluno, Treviso e la Città Metropolitana di Venezia**. Nessuna realtà veneta è collocata nei livelli medio-basso e basso, indice di un buon livello di digitalizzazione complessivo.

Il confronto tra i risultati del 2023 e quelli dell'anno precedente potrebbe erroneamente suggerire un declino nella maturità digitale dei Comuni capoluogo. Tuttavia, **tale apparente regresso è in realtà il risultato della revisione degli indicatori**, in particolare dei primi due indici dimensionali, **che hanno innalzato le soglie di maturità per rispecchiare gli obiettivi più ambiziosi del PNRR**. Ciò significa che i Comuni non sono diventati meno digitalizzati, ma piuttosto che la loro maturità digitale è stata riposizionata rispetto a standard più elevati.

Le realtà di dimensioni medie svolgono un ruolo significativo nel raggiungimento della maturità digitale, con 13 città tra 100.000 e 250.000 abitanti e 8 città tra 50.000 e 100.000 abitanti che raggiungono un livello "buono". Inoltre, **il divario tradizionale tra Nord e Sud si sta gradualmente riducendo**, con una presenza significativa di città meridionali e insulari nella fascia medio-alta di maturità digitale, **dimostrando un dinamismo continuo** nelle regioni meridionali sin dalla prima edizione dell'indagine Ca.Re. nel 2019.

Figura 11 - Livello di maturità digitale dei Comuni per ripartizione geografica



Fonte: Rielaborazione Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo, FPA 2023

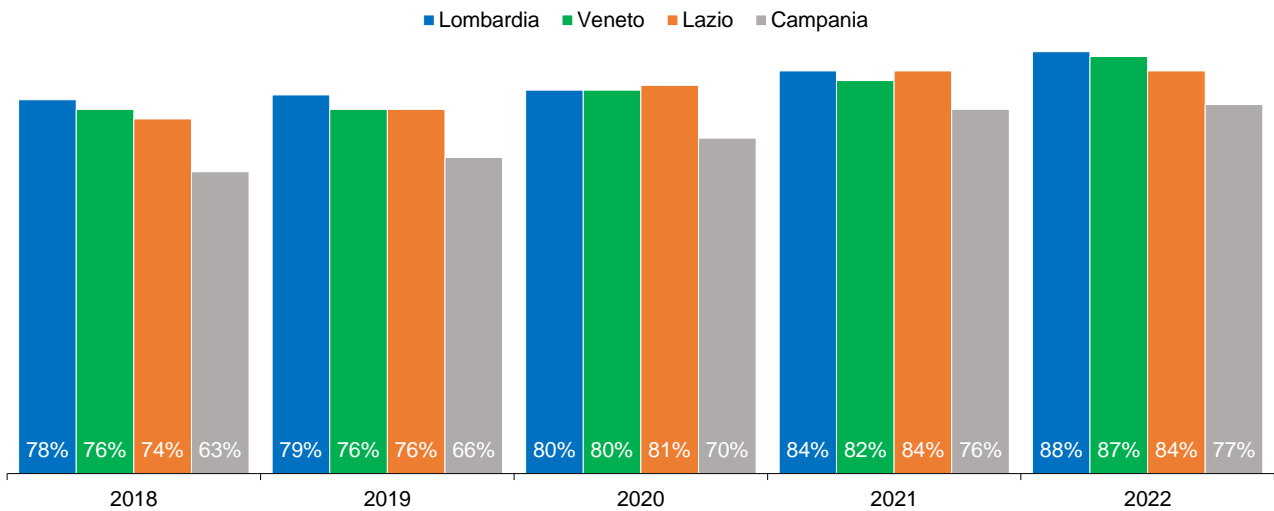
Come si può osservare dal grafico qui sopra, emerge un interessante quadro che indica questo progressivo avvicinamento del tradizionale divario Nord-Sud, che per molti anni ha influenzato le politiche di innovazione. Infatti, **tra le 32 città classificate nella fascia più alta, si contano solo due realtà del Mezzogiorno**, in contrasto con le 21 città settentrionali e le 9 del Centro. Tuttavia, è importante notare che **le città situate nelle Regioni del Sud e delle Isole rappresentano la maggioranza relativa delle città collocate nella fascia medio-alta**, con 22 su 52 città.

3.2.2 La digitalizzazione dei cittadini veneti

Per analizzare il **livello digitalizzazione dei cittadini veneti** sono stati usati dei dati provenienti da Eurostat che mettono in relazione diversi parametri su base regionale.

Il primo grafico mostra la percentuale di **cittadini** di alcune regioni italiane, Veneto, Lombardia, Lazio e Campania, che **usano regolarmente Internet (almeno una volta a settimana)**. Come si può ben vedere nel grafico, la tendenza negli ultimi cinque anni è di una costante crescita per tutte le regioni e, in particolare, il **Veneto è passato dal 76% nel 2020 all'87% nel 2022**. La Lombardia rimane leader della classifica con l'88% nel 2022, seguita da Veneto, Lazio (84%), e Campania (77%). Nonostante una crescita consistente, la Campania evidenzia ancora un divario di sviluppo tecnologico, anche a causa della partenza da un livello iniziale di digitalizzazione molto basso.

Figura 12 - Cittadini che utilizzano regolarmente internet (almeno una volta a settimana)

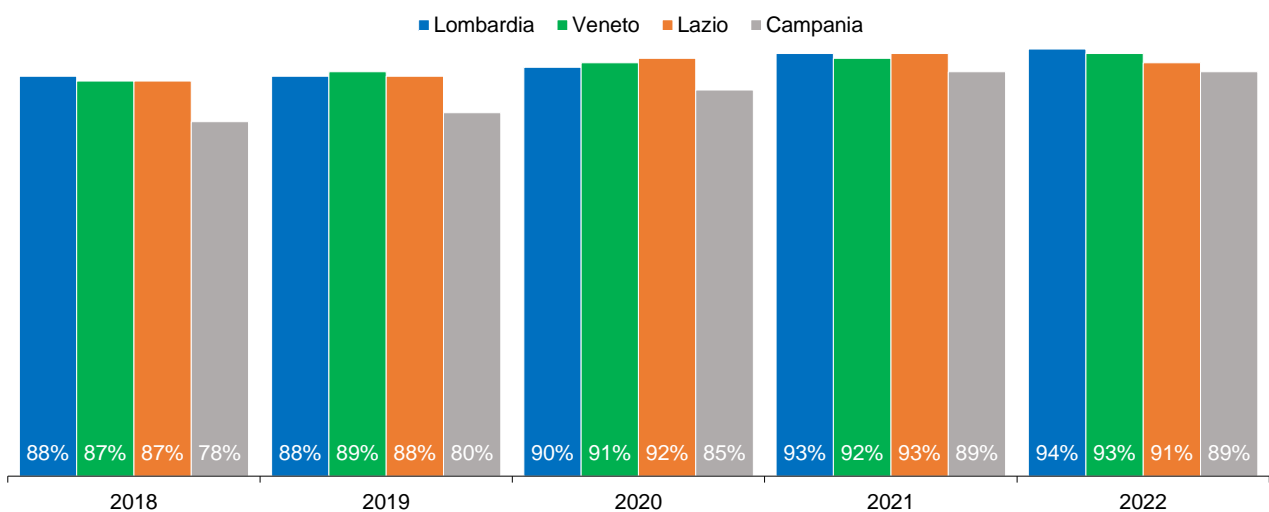


Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Nel secondo grafico è stata analizzata la **percentuale delle famiglie** residenti nelle quattro regioni italiane precedentemente analizzate **che dispongono di una connessione a Internet**. Il risultato mostra come questo dato abbia ben superato **la soglia del 90% durante il 2022**, avvicinandosi sempre più al traguardo della completa diffusione della connettività e dell'accessibilità ad Internet delle famiglie italiane.

I dati del 2022 sottolineano un'ulteriore crescita da parte di tutte e quattro le regioni esaminate, con al primo posto la Lombardia (94%), seguita dal **Veneto (93%)**, Lazio (91%) e Campania (89%). Negli ultimi cinque anni inoltre, **Veneto**, Lombardia e Lazio si sono **sempre classificate sopra la media italiana**. Da notare come la Campania abbia evidenziato un aumento di ben 5 punti percentuali dal 2020, il più elevato tasso di crescita registrato tra le regioni esaminate. Nonostante il numero di famiglie campane che accede ad Internet sia minore rispetto alle altre tre regioni analizzate, sembra che il divario si stia progressivamente riducendosi negli ultimi anni.

Figura 13 - Percentuale di accesso a internet delle famiglie venete

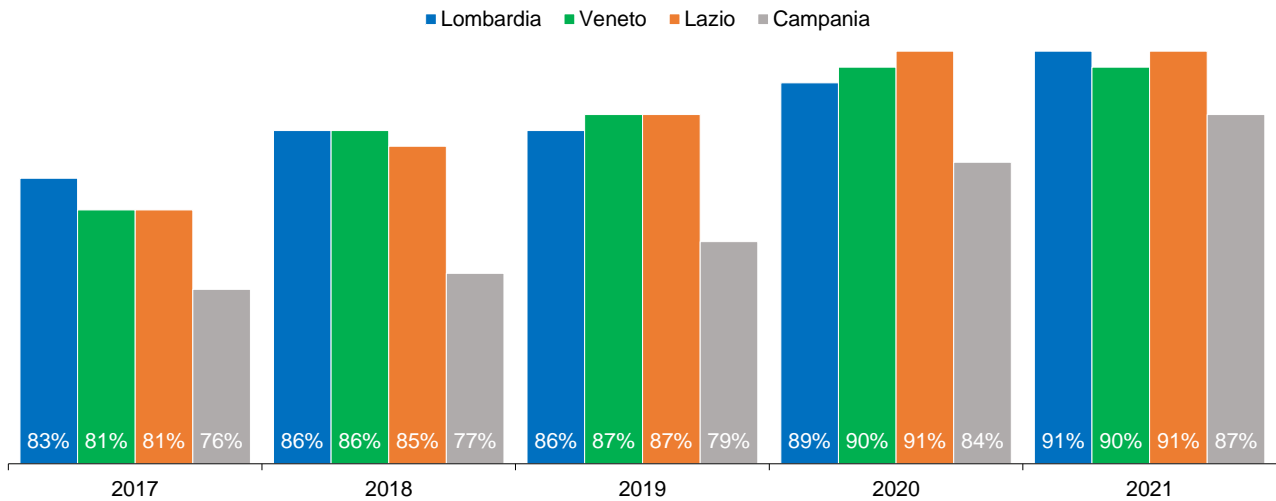


Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Relativamente alla **percentuale di famiglie aventi accesso alla banda larga**, nel periodo **2017-2021 la percentuale per il Veneto è passata dall'81% al 90%**, in coerenza con quanto visto nel grafico precedente. Negli ultimi anni, l'Italia ha investito molto sulla connettività: sin dai dati del 2017 si può osservare un ottimo

livello di digitalizzazione, compresa tra il 75% e 85%. Nel periodo analizzato, le percentuali di **Veneto**, Lombardia e Lazio sono **sempre state più elevate della media nazionale**, segno di un rapido sviluppo della banda larga. **La percentuale veneta è affine a quella lombarda e laziale**, ma anche il dato della Campania, che nel 2017 risultava al 76%, ha dimostrato un’ottima crescita e nel 2021 si è posizionata sotto la media italiana di un solo punto percentuale (87%).

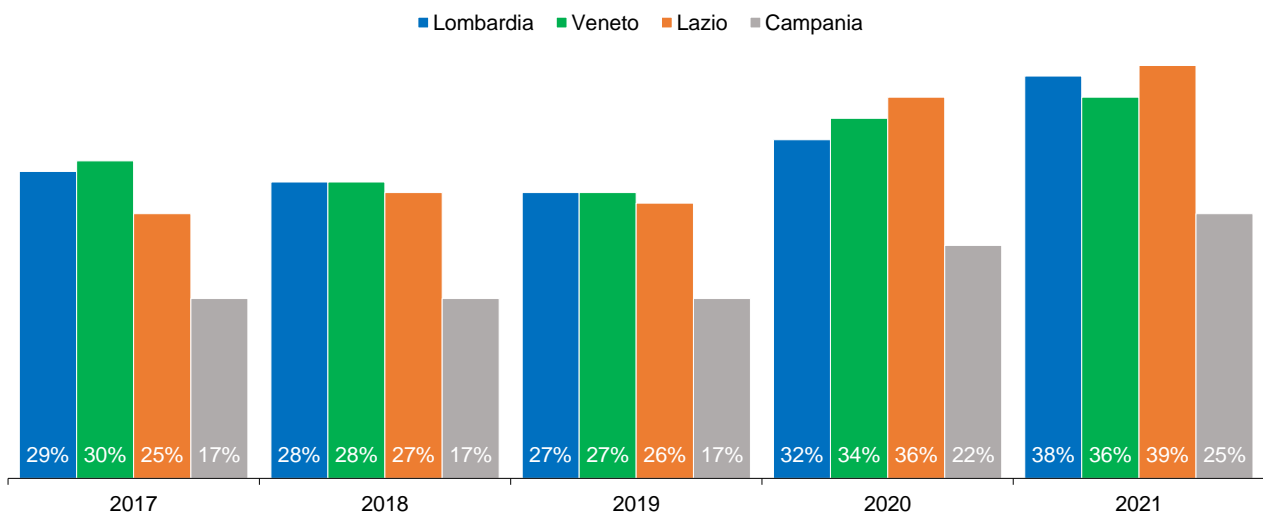
Figura 14 - Percentuale di famiglie venete aventi la banda larga



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Il processo di progressiva digitalizzazione, dato da un maggiore accesso ad Internet da parte delle famiglie italiane, si accompagna anche ad una maggiore interazione con la Pubblica Amministrazione nei servizi digitali. La percentuale di **cittadini veneti che usano Internet per interagire con la PA**, infatti, è **costantemente aumentata nell’ultimo periodo (2019-2021)**, così come in tutte e quattro le altre regioni analizzate. **In Veneto, da una percentuale del 30% nel 2017, si è passati ad una percentuale del 36% nel 2021**. Tali percentuali sono simili anche per Lombardia e Lazio, anch’esse come il Veneto sempre superiori alla media nazionale per tale periodo. La Campania è partita da percentuali più basse (17% nel 2017) e, pur aumentando in linea con la tendenza nazionale, i dati del 2021 (25%) sono ancora ben inferiori rispetto alla media nazionale (34%).

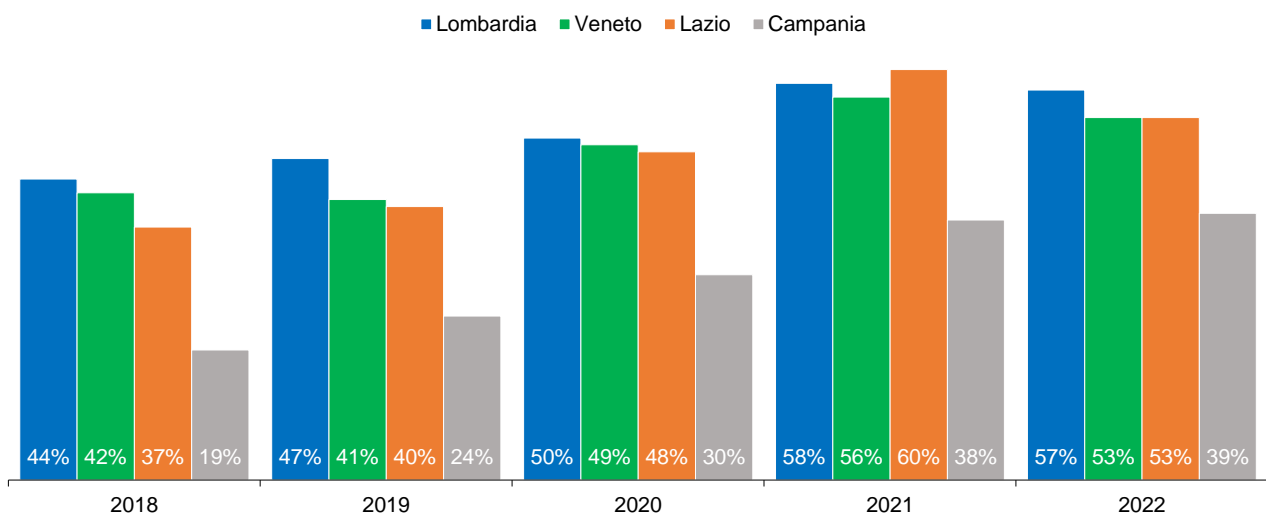
Figura 15 - Cittadini veneti che usano Internet per interagire con la PA



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

Nell'ultimo grafico, sono invece riportate le percentuali di **cittadini che hanno fatto ordinazioni online di beni o servizi per uso privato**. Anche in questo caso la tendenza di **crescita** registrato negli ultimi anni è stato importante, nonostante ci sia **ancora ampio margine di crescita**. In Veneto, dopo tre anni di importante crescita (il dato del 2019, pari al 41%, era passato al 56% del 2021), c'è stato un calo di ordinazioni *online* nel 2022, arrivando alla quota del 53% di cittadini, dietro alla Lombardia (57%) e alla pari con il Lazio (53%). La Campania ha percentuali inferiori rispetto alle altre tre regioni (39% nel 2022), anche se in costante aumento dal 2018 in poi. È importante notare come, **tutte le regioni analizzate** (ad eccezione della Campania) **hanno registrato un calo nel periodo post-pandemico** e ciò può essere dovuto a molteplici fattori, quali ad esempio il conseguente allentamento delle restrizioni con la progressiva apertura fisica dei negozi che precedentemente erano stati costretti ad affidarsi esclusivamente ai canali *online*.

Figura 16 - Cittadini veneti che hanno fatto ordinazioni online di beni o servizi per uso privato



Fonte: Rielaborazione Database Eurostat (2023)

3.2.3 Analisi del livello di adozione e utilizzo dei prodotti Regionali

Si propone di seguito un approfondimento sul livello di **utilizzo e adozione da parte dei Comuni** del territorio **dei prodotti e servizi** messi a disposizione da parte di **Regione del Veneto**. I tre prodotti qui di seguito analizzati sono **MyPay/MyPivot, MyPortal e MyID**. **Rispetto al totale dei 563 Comuni** del territorio, **538 di questi hanno deciso di adottare almeno uno dei tre prodotti** qui di seguito descritti.

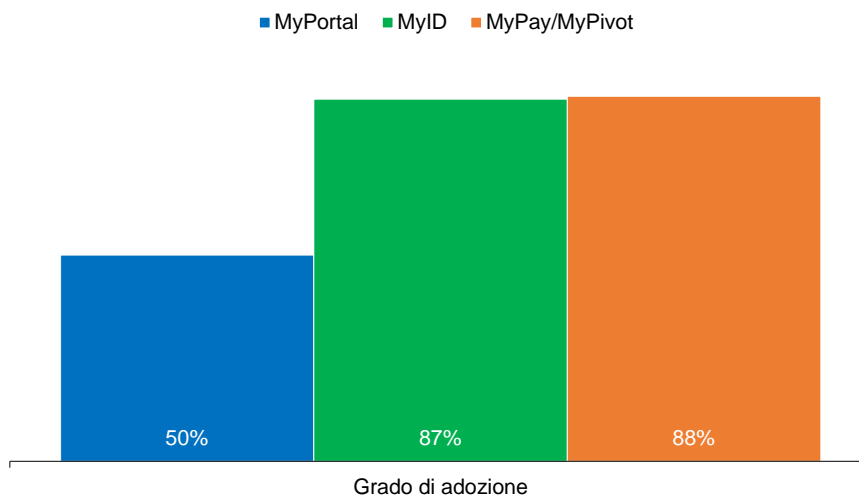
MyPay è un prodotto concepito per fornire un sistema che consente ai cittadini e alle imprese di effettuare pagamenti elettronici agli Enti locali. Si compone di un portale dei pagamenti con una parte frontale che permette ai cittadini e alle imprese di effettuare pagamenti secondo i modelli previsti da PagoPA, e una parte di back office che consente agli operatori degli Enti di gestire le posizioni debitorie. MyPay offre agli Enti un insieme di servizi tecnologici per il collegamento e per lo scambio dei flussi con la piattaforma pagoPA, in ottemperanza al Codice dell'Amministrazione digitale e alle Linee Guida. **MyPivot, invece, è un prodotto concepito per mettere a disposizione degli Enti che hanno aderito a MyPay un sistema per effettuare la riconciliazione e la regolarizzazione dei pagamenti.** Lo scopo è quello di permettere agli operatori degli enti di capire cosa è stato pagato a partire dal riversamento effettuato da un Prestatore di Servizi di Pagamento. **Attualmente i due prodotti sono presenti in ben 494 comuni del territorio regionale.**

MyID è il Nodo Regionale per l'Identità Digitale concepito per mettere a disposizione di Regione del Veneto e degli Enti del territorio un sistema atto a gestire le identità digitali. Ogni PA permette di far accedere i cittadini ai propri servizi digitali tramite il Sistema Pubblico di identità Digitale (SPID), la Carta d'Identità (CIE), la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), l'identità europea (eIDAS). L'idea che ha portato allo sviluppo di MyID

prevede anche che, accanto al riconoscimento del cittadino, vi sia la possibilità di gestire una “relazione di fiducia” tra i servizi e i sistemi di autenticazione, di modo da permettere agli utenti di accedere con un unico riconoscimento (SSO) a tutti i servizi online facenti parte della specifica aggregazione. **Attualmente il prodotto è presente in ben 490 comuni del territorio regionale.**

MyPortal è un prodotto concepito per mettere a disposizione degli Enti del territorio un sito istituzionale coerente con le normative e in accordo con i principi delle linee guida nazionali. MyPortal rappresenta la componente di *front-office* del sito istituzionale dell’Ente; per questo viene definito come “portale della città”. MyPortal viene proposto agli Enti secondo un modello denominato “Ente tipo”, predisposto per risultare **aderente ai principi di accessibilità e usabilità**, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Le informazioni esposte sul portale sono fruibili liberamente da chiunque, senza necessità di autenticazione. MyPortal permette l’utilizzo di **funzionalità native integrate a livello di CMS**, così come di godere di funzionalità aggiuntive. MyPortal viene reso disponibile assieme ad un’ampia libreria di API, atte a consentirne l’integrazione con i gestionali/dipartimentali di terze parti. Tra questi sono incluse le API che consentono il popolamento dei contenuti di Albo pretorio e Amministrazione trasparente messi a disposizione da Regione del Veneto. **Attualmente il prodotto è presente in 279 comuni del territorio regionale.**

Figura 17 – Grado di adozione dei prodotti regionali da parte dei Comuni



4. Obiettivi di trasformazione delle agende digitali (TO BE)

Nel contesto del processo di ascolto dei fabbisogni del modello di e-Governance regionale, è cruciale riconoscere che la condivisione degli obiettivi di trasformazione delineati nelle agende regionali, nazionali ed europee assume un ruolo essenziale nell’orientare le attività di progettazione. Questo allineamento è fondamentale per garantire la coerenza con l’analisi della maturità digitale dei territori.

Il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024 e l’Agenda Digitale del Veneto 2025 forniscono una guida chiara in termini di obiettivi sia qualitativi che quantitativi da perseguire nei prossimi anni. Questi documenti tracciano la direzione da seguire per raggiungere gli obiettivi di trasformazione nell’ambito della digitalizzazione a livello regionale, contribuendo così a guidare le azioni progettuali in modo efficace.

4.1 Il Piano Triennale per l'Informatica nella PA di AgID

Il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024 si pone come sintesi delle varie linee di trasformazione digitale individuate dalle agende nazionali ed internazionali.

La strategia identificata dal Piano è **basata su tre punti fondamentali**:

- **favorire lo sviluppo di una società digitale**, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese
- **promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo**, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale
- **contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali** nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

Questi punti vengono poi declinati in una serie di obiettivi specifici per tutte le Pubbliche Amministrazioni Locali, che fanno riferimento alle diverse componenti.

In particolare, nella componente dei **Servizi**, si sottolinea l'importanza di migliorare la loro qualità e l'inclusività al fine di aumentarne l'utilizzo da parte di cittadini, imprese e altre amministrazioni.

Per quanto riguarda i **Dati**, l'obiettivo principale è quello di valorizzare il patrimonio informativo pubblico per affrontare le sfide della data economy, creare servizi digitali con valore aggiunto e fornire strumenti basati sui dati per il processo decisionale.

Le **Piattaforme** sono un altro punto cruciale, contribuendo a razionalizzare i processi della PA, promuovendo l'interoperabilità dei sistemi e migliorando l'efficienza dei servizi, oltre a garantire una maggiore sicurezza informatica.

Le **Infrastrutture** rappresentano la parte integrante della modernizzazione del settore pubblico, dove si richiedono soluzioni sempre più affidabili, sicure ed efficienti dal punto di vista energetico ed economico.

Anche l'**Interoperabilità** è un tema trattato all'interno del Piano, con il fine di favorire la collaborazione tra pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese, promuovendo il principio *once-only* e adottando le linee guida dell'*European Interoperability Framework*.

Un altro tema cruciale è quello relativo alla **Sicurezza Informatica**, data la crescente minaccia di incidenti e attacchi informatici che richiedono interventi tecnici e programmi di formazione per garantire servizi digitali sicuri.

Le **Leve per l'innovazione digitale** includono la qualità dei servizi e lo sviluppo delle competenze digitali, supportati dalla digitalizzazione delle procedure d'appalto e dalla formazione per dipendenti delle PA e utenti dei servizi pubblici digitali.

Infine, il **Governo della Trasformazione Digitale** richiede una visione strategica, una *governance* efficace basata sulla figura del Responsabile della Trasformazione Digitale (RTD) per coordinare le attività e promuovere la collaborazione in una prospettiva di rete.

Gli obiettivi delineati dal Piano sono strettamente allineati a livello nazionale con quelli del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)¹² e con il documento Strategia Italia Digitale 2026¹³, mentre a livello internazionale con le indicazioni della programmazione europea Digital Europe 2021-2027¹⁴ e con i target del *Digital Compass* (2030)¹⁵.

¹² <https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR.pdf>

¹³ <https://innovazione.gov.it/dipartimento/focus/italia-digitale-2026/>

¹⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europe-investing-digital-digital-europe-programme>

¹⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_it

Il PNRR, in particolare, **rappresenta un'importantissima opportunità da sfruttare** e, in questo contesto, il Piano Triennale assumerà un ruolo sempre maggiore. Il PNRR, infatti, si sviluppa su tre assi strategici, uno dei quali, "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA", ha ricevuto una dotazione di 9,75 miliardi di euro. La quota di investimento più importante è rappresentata da "Digitalizzazione della PA", alla quale sono destinati 6,14 miliardi di euro.

L'aggiornamento del Piano Triennale per il periodo 2022-2024, in coerenza con la precedente edizione, **rafforza l'attenzione dedicata all'implementazione delle azioni programmate e al monitoraggio dei risultati ottenuti nel raggiungimento degli obiettivi prefissati**. In tale contesto, vengono reintrodotti obiettivi specifici, misurabili e quantitativi, ai quali le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a aderire per mantenere il focus sul conseguimento dell'obiettivo finale. È importante sottolineare che **l'attuazione di tali obiettivi rimane a carico delle singole amministrazioni, anche se possono apparire ambiziosi, essi sono comunque raggiungibili**, basandosi sull'esperienza, il confronto e le necessità delle amministrazioni coinvolte.

4.2 Agenda Digitale del Veneto 2025

Nel corso del 2021, in conformità con la naturale scadenza dell'Agenda Digitale del Veneto 2020, la Regione del Veneto ha intrapreso un processo di aggiornamento del documento, che ha portato alla **formulazione della nuova Agenda Digitale del Veneto 2025 (ADV2025)**.

Questa nuova ADV2025 è stata concepita **in conformità con le politiche promosse a livello europeo**, come il "2030 Digital Compass: the European Way for the Digital Decade", e a livello nazionale, come il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Nonostante questo allineamento con le direttive sovranazionali, il documento **ha mantenuto una stretta aderenza alle specifiche esigenze e peculiarità del territorio veneto**. Per assicurare una reale comprensione dei bisogni degli *stakeholder*, delle comunità e degli attori presenti sul territorio, la Regione del Veneto ha condotto una serie di nove incontri locali, **seguito un approccio bottom-up**.

Le **esigenze e gli spunti emersi** da questi incontri possono essere riassunte in questi sette punti:

- sviluppo e diffusione delle **conoscenze e competenze digitali**
- richiesta diffusa di migliorare i **livelli di connettività**
- semplificazione dei **servizi digitali** della Pubblica Amministrazione
- centralità dei **"dati"** come nuovo motore di sviluppo e governo del territorio
- richiesta di "iniettare" delle **tecnologie innovative**, quali l'Intelligenza Artificiale, la *Blockchain*, la *Robotica*, il *Cloud*, i *Big Data* e la *Realtà Aumentata*
- conferma di una ricchezza già presente sul territorio regionale in termini di iniziative, progetti, attori in ambito digitale
- necessità di superare un approccio incondizionato e generico alle potenzialità del digitale per aprire una nuova fase di **adozione e valorizzazione del digitale finalizzato ad obiettivi di medio-lungo termine**

Dal percorso di ascolto e confronto avviato emerge chiaramente il ruolo centrale e strategico dello sviluppo digitale per il nostro territorio. In tale contesto, la nuova Agenda Digitale del Veneto 2025 si pone **l'obiettivo strategico di rendere il Veneto:**

- **più Attrattivo**, contribuendo a migliorare la qualità della vita dei suoi cittadini attuali e futuri, a fornire nuove e migliori opportunità ai giovani e a rendere il territorio accogliente e stimolante;

- **più Sostenibile**, favorendo e sostenendo l'inevitabile e auspicato processo di transizione verso un territorio più sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico;
- **più Coeso**, garantendo a tutti i cittadini e alle singole Comunità locali, anche quelle più piccole e periferiche, di poter godere e partecipare attivamente ai vantaggi e alle opportunità generate.

Il documento, al fine di attuare la strategia regionale e al fine di soddisfare e raggiungere questi tre obiettivi strategici, si è strutturata su un **piano organico ed integrato basato su quattro pilastri e nove ambiti di intervento**. I **quattro pilastri** a guida dell'azione programmatica agiscono in modo trasversale e combinato su tutti gli ecosistemi di riferimento, e sono:

- **Competenze digitali**
- **Infrastrutture**
- **Servizi digitali**
- **Dati**

Per ogni settore e/o ambito di intervento è stata individuata una serie di specifiche **azioni volte a sostenere lo sviluppo digitale** dei singoli domini e a rispondere quindi ai fabbisogni e alle esigenze del settore, valorizzando però allo stesso tempo una forte logica di integrazione e complementarità. I **nove ambiti di riferimento**, anche detti ecosistemi, sono:

- Agricoltura
- Ambiente e Territorio
- Cultura
- Lavoro e Formazione
- Sviluppo Economico
- Turismo
- Sanità e Sociale
- **Pubblica Amministrazione**
- Trasporti e Mobilità

Figura 18 - Obiettivi, pilastri e ambiti di riferimento dell'Agenda Digitale del Veneto 2025



Fonte: Agenda Digitale del Veneto 2025

5. Analisi dei Fabbisogni (GAP)

Nel contesto del modello di domanda all'interno del quadro dell'e-Governance regionale, va sottolineato che **l'analisi dei fabbisogni del territorio assume un ruolo di primaria rilevanza**. Tale analisi è cruciale per identificare le aree di criticità all'interno del sistema digitale esistente, in relazione sia all'analisi dello stato attuale delle tecnologie (capitolo 3) che agli obiettivi delineati nelle agende digitali (capitolo 4).

5.1 Analisi dei questionari *online*

L'uso del questionario *online* si è affermato come uno strumento fondamentale per la raccolta di informazioni relative ai fabbisogni espressi dal territorio. Questa metodologia offre numerosi vantaggi, tra cui la facilità di distribuzione, la rapidità nella raccolta dati e la possibilità di coinvolgere un vasto campione di partecipanti in modo efficace ed efficiente. Essa **consente di raccogliere una varietà di informazioni in modo strutturato e agevola l'analisi dei risultati** per prendere decisioni informate e adattare le risorse e i servizi alle esigenze della comunità. In questo paragrafo analizzeremo brevemente i dati raccolti attraverso questa metodologia, per poi passare alla seconda basata sull'uso dello strumento dei *Focus Group*.

Quest'anno, **sono stati elaborati 13 Questionari *online*, ognuno dei quali focalizzato su specifiche tematiche del Piano Triennale.** Questo approccio mirato ha permesso di agevolare la compilazione da parte dei partecipanti, permettendo di concentrarsi sulle tematiche loro più affini. **La campagna di condivisione è stata realizzata a partire dal mese di luglio in collaborazione con Agenda Digitale del Veneto** che, tramite lo strumento di *Mail App* e la condivisione della *Newsletter* relativa all'apertura di tale indagine, ha permesso di **raggiungere tutti gli specifici target** (GTA, GDA, RTD, Partecipanti ai Webinar di Regione, Referenti per il PNRR, Cittadini Amici e Imprese ICT etc.). Di seguito, riportiamo nella tabella le tematiche affrontate e i relativi partecipanti:

Tabella 1 – Temi dei Questionari Online e relativi partecipanti

Tema del Questionario	Partecipanti alla compilazione
Usabilità e Accessibilità	GDA Accessibilità, Webinar Accessibilità, Webinar Qualità servizi digitali
Strumenti per i servizi	GDA Riuso, Amministratori di <i>MyPortal</i>
Sicurezza Informatica	GDA Sicurezza, GTA
Servizi ai Cittadini	Cittadini Amici, Associazioni dei Consumatori
Servizi della PA	GTA
Riutilizzo e Qualità dei dati	GDA Dati, GDA SIT, Webinar PDND, Referenti <i>Open-Data</i>
Supporto delle Imprese ICT agli Enti	Imprese ICT
Piattaforme per la PA	RTD, Referenti per l'attuazione del PNRR
Leve per l'Innovazione	GDA Acquisti Informatici, Webinar PNRR Contratti
Governare la Trasformazione Digitale	RTD, Referenti per coalizione SCD, Webinar RTD
Connettività	GTA
Competenze ed Inclusione Digitale	RTD, Referenti per la coalizione SCD, Referenti Comunali per la Formazione
Cloud e Data Center	GDA Cloud, Webinar Cloud PNRR, Webinar Misura Avviso PNRR

La partecipazione alla compilazione è stata libera, priva di condizionamenti o barriere, **e con la raccolta delle principali informazioni** dei rispondenti, come denominazione dell'Ente di appartenenza, tipologia di Ente e ruolo all'interno dell'Amministrazione, **in modo del tutto anonimo**. Ogni questionario è stato redatto seguendo una **specifica struttura**, definita come segue:

- **Anagrafica dell'intervistato** (nome e tipologia dell'Ente, ruolo professionale);
- Domande volte a comprendere lo **Stato dell'Arte del territorio** sul tema (conoscenza e raggiungimento degli obiettivi definiti da AgID all'interno del Piano Triennale);

- Domande volte a comprendere i **Fabbisogni del territorio** per la tematica in questione (strumenti e risorse necessari all'Ente per raggiungere gli obiettivi).

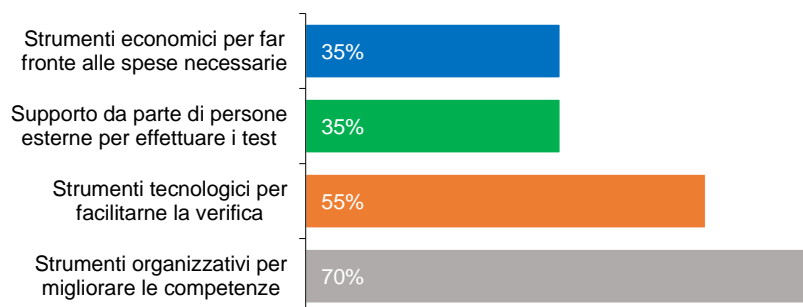
Analizziamo ora nel dettaglio, per ogni singola tematica affrontata, le informazioni e le richieste principali emerse dalle compilazioni e dai commenti condivisi dai partecipanti alle differenti domande.

Usabilità e Accessibilità

In merito alle tematiche trattate, i risultati del questionario evidenziano che l'80% delle Amministrazioni rispondenti ha condotto il test di usabilità del proprio sito istituzionale. Inoltre, il 95% dei partecipanti ha reso pubblici gli obiettivi di accessibilità sul proprio sito, mentre l'85% ha pubblicato una dichiarazione di accessibilità per ciascuno dei propri siti web e *app* mobili. Per quanto riguarda la correzione degli errori nei propri siti istituzionali, specificamente quelli riguardanti "2.1.1 Tastiera (Livello A)" e "4.1.3 Messaggi di stato (Livello AA)," il 75% ha dichiarato di non aver ancora proceduto a tale correzione, ma di mostrare interesse nell'attuare tale azione.

Relativamente alle risorse e agli strumenti necessari agli Enti per migliorare l'usabilità e l'accessibilità dei propri siti istituzionali, **la maggioranza (70%) ha espresso la necessità di strumenti organizzativi volti a potenziare le competenze in materia e a favorire il dialogo con gli esperti del settore.** Il 55% degli Enti ha richiesto strumenti tecnologici per agevolare la verifica dell'accessibilità e dell'usabilità dei propri siti web. Solamente il 35% ha segnalato l'interesse per un supporto economico o l'assistenza di individui esterni al fine di condurre i test sul proprio sito istituzionale.

Figura 19 – Strumenti richiesti dagli Enti per migliorare l'Usabilità e Accessibilità dei siti web



Strumenti per i servizi

Nel questionario le tematiche affrontate includono *Data Analytics* e il riuso del software. Per quanto riguarda **l'analisi dei dati, si riscontra un interesse diffuso**, con il 70% dei rispondenti che ha dichiarato di aver aderito a *Web Analytics Italia*, al fine di migliorare l'evoluzione dei propri servizi *online*. Inoltre, **è emerso un interesse generale anche per lo strumento *MyAnalytics* offerto dalla Regione del Veneto**, con il 50% degli intervistati che vorrebbe conoscerlo in modo più approfondito.

Sul tema di **riuso del software, è presente un elevato grado di interesse**, pari all'80% del campione, non accompagnato però da una significativa presenza di titolari di *software* tra le PA coinvolte. Dalle osservazioni e dai commenti forniti, emerge chiaramente che per affrontare tali tematiche è essenziale dedicare tempo, investire in formazione e disporre di personale qualificato. Nel complesso, **il supporto offerto dalla Regione del Veneto per questi due temi, in termini di formazione e webinar, viene ritenuto comunque adeguato.**

Sicurezza Informatica

In merito alla sicurezza informatica, emerge che **la totalità delle Amministrazioni rispondenti adotta il protocollo *HTTPS only* e che il 96% di esse mantiene il CMS aggiornato.** Un ulteriore elemento positivo è rappresentato dall'adozione delle Linee guida sulla sicurezza nell'acquisizione di servizi ICT, adottate dal 91% dei rispondenti. Quasi l'80% di essi è impegnato nell'aggiornamento continuo del proprio portale istituzionale e nell'attuazione delle correzioni alle vulnerabilità individuate. In merito all'aumento del livello di

consapevolezza in materia di sicurezza informatica, misurato attraverso questionari di autovalutazione e programmi di formazione ed eventi, il 61% dei partecipanti ha dichiarato di essere attivamente coinvolto in tali iniziative.

Per quanto riguarda i fabbisogni, i commenti rivelano la necessità di incrementare il personale dedicato, inclusa la sua formazione. È interessante notare un notevole **interesse per il confronto tra le Amministrazioni locali e la condivisione delle best practices e dei casi di successo**. Relativamente al **supporto fornito dalla Regione del Veneto, esso viene valutato nel complesso adeguato, suggerendo** la creazione di corsi di formazione anche in modalità asincrona, mirati alle diverse categorie di operatori, con **programmi più specifici rivolti agli specialisti informatici e programmi comportamentali per il resto del personale**.

Servizi ai Cittadini

Per il presente questionario, **le risposte sono state fornite dal gruppo dei “Cittadini Amici”, un’iniziativa promossa dalla Regione del Veneto, aperta all’adesione di tutti attraverso il sito web di Agenda Digitale del Veneto**. Le domande si sono focalizzate sui servizi offerti a livello locale, regionale e nazionale.

Tra i partecipanti, emerge che quasi **l'80% degli Enti Locali offre ai cittadini il servizio di Wi-Fi gratuito**, mentre tra i servizi *online* più richiesti figurano la Richiesta di Certificati Anagrafici, seguita dalla TARI e dalla Scelta del Medico di Base. Relativamente ai sistemi di autenticazione impiegati per accedere a tali servizi, **tutti i partecipanti hanno dichiarato di utilizzare lo SPID**, mentre l'88% fa uso regolare di PagoPA e il 53% utilizza abitualmente AppIO. Infine, nell'ambito dei servizi regionali, vengono mediamente utilizzati dai Cittadini il Portale Istituzionale della Regione del Veneto, così come il portale relativo al Pagamento del Bollo Auto. **Il servizio che risulta maggiormente utilizzato è rappresentato dal Portale SanitàKmZero** per la consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e la richiesta delle ricette.

Servizi della PA

Tra i servizi maggiormente erogati *online* dalle Amministrazioni, si evidenziano lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), il rilascio dei Certificati Anagrafici, la richiesta dei Permessi per costruire (SCIA/VIA) e i servizi relativi alla mensa scolastica.

Tra le Amministrazioni rispondenti, **il 44% ha già implementato un sistema di feedback o sta pianificando di farlo**, al fine di raccogliere le opinioni e le valutazioni degli utenti. È interessante notare che **il 78% non fa uso di un software CRM (Customer Relationship Management)** per gestire le informazioni raccolte dai vari canali e che **il 44% ha avviato il processo di adeguamento dei servizi di recapito certificato qualificato**, attraverso la migrazione dalla PEC ai servizi SERQ (Servizio Elettronico Recapito Qualificato). Infine, relativamente ai **fabbisogni espressi** per migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali, nonché per migliorare l'esperienza degli utenti, **emergono la necessaria presenza di personale dedicato e competente**, oltre ad un **maggior supporto tecnico**.

Figura 20 – Procedura di migrazione dalla PEC alla SERQ da parte degli Enti

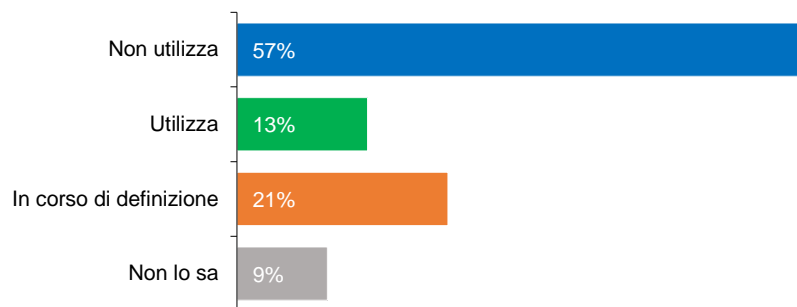


Riutilizzo e Qualità dei dati

Sul tema relativo ai dati, sono state definite una serie di domande relative al **grado di adozione ed utilizzo della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) da parte degli Enti**. Complessivamente, come evidenziato nella figura sottostante, emerge come il 57% dei soggetti intervistati dichiara di non farne uso, il 13% ne fa uso attualmente e il 21% sta pianificando di utilizzarla nel prossimo futuro. Per quanto riguarda la pubblicazione dei dati aperti tramite API sulla PDND, il 44% ha dichiarato di non pubblicarli, il 17% li pubblica, mentre il 35% sta attualmente definendo questa operazione.

Un'altra domanda riguardava l'utilizzo da parte degli Enti dei cataloghi nazionali dati e geodati, dove le Amministrazioni intervistate hanno riferito che il 17% fa uso di entrambi, il 9% utilizza solamente "dati.gov.it", mentre il 66% non li utilizza. Un'altra tematica rilevante riguarda la **partecipazione a eventi di formazione e sensibilizzazione sulle politiche Open Data**, in cui il 61% ha dichiarato di non partecipare, mentre il 39% ha confermato di prendervi parte. Relativamente alle esigenze e fabbisogni espressi su questo tema, emergono la **necessità di potenziare le competenze del personale e di avere personale dedicato** esclusivamente a questo compito, oltre a una **formazione specifica sulla generazione di dataset di diversi livelli per gli Open Data**.

Figura 21 - Utilizzo della PDND da parte degli Enti



Supporto delle Imprese ICT agli Enti

Per il presente questionario, **le risposte sono state fornite dalle Imprese ICT presenti sul territorio**, basandosi sulla loro collaborazione con gli Enti locali e con Regione del Veneto. Nel dettaglio, la maggior parte degli intervistati ha affermato di **offrire supporto ai Comuni per l'attuazione e il conseguimento degli obiettivi stabiliti nel Piano Triennale**, pur identificando alcune difficoltà in questa attività. Queste sfide includono una **non adeguata formazione e carenza di personale**, oltre alla **complessità** nel seguire gli **aspetti normativi** e alla forte influenza delle *software house* sui comuni.

Relativamente al **supporto agli Avvisi del PNRR**, in generale, questo viene garantito per la maggior parte delle Misure previste, ma emergono comunque alcune difficoltà. Queste includono **errori nelle candidature** dei comuni, **ritardi nelle asseverazioni degli Avvisi**, frequenti modifiche alle linee guida, e **mancata chiarezza su determinati bandi**, come ad esempio quello relativo all'AppIO, dovuto alla mancata accettazione dei servizi proposti dai Comuni.

Nel contesto della **collaborazione con la Regione del Veneto per l'integrazione dei prodotti regionali**, l'80% delle aziende ha riferito di non aver riscontrato ostacoli significativi, fatta eccezione per una certa esitazione da parte dei Comuni nell'integrare MyPortal. In generale, le aziende **ritengono utile un ulteriore approfondimento per una migliore comprensione delle modalità di integrazione di alcuni prodotti regionali**, quali ad esempio MyPortal e MyPay.

Piattaforme per la PA

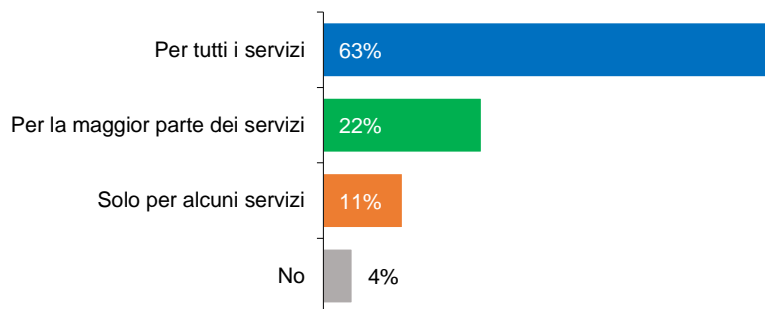
In merito alle piattaforme centrali utilizzate dalla PA, emerge dai dati raccolti che **la maggior parte delle Amministrazioni ha intrapreso il percorso di adesione a SPID e CIE, abbandonando altre modalità di autenticazione per i servizi online**. Questa transizione è stata effettuata per la maggior parte dei servizi *online*

da quasi tutte le Amministrazioni coinvolte (come si può vedere nel grafico in basso). Tuttavia, per quanto riguarda l'adesione al *Login with eIDAS* per l'accesso ai servizi da parte dei cittadini dell'Unione Europea, solo il 22% delle PA rispondenti ha già aderito, mentre il 34% ha pianificato di farlo.

Per quanto riguarda il prodotto MyID offerto dalla Regione del Veneto per l'integrazione dei servizi che richiedono l'accesso tramite SPID, CIE o CNS, la maggior parte delle PA rispondenti (63%) non l'ha ancora adottato. Diversamente, **il 96% dei rispondenti ha dichiarato di aver adottato il sistema SIOPE+ (Sistema Informativo Operazioni Enti Pubblici)** per la rilevazione e il monitoraggio di incassi e pagamenti da parte delle PA. Sul tema dell'adesione a NoiPA (Piattaforma per la gestione del personale della PA), la maggioranza degli Enti partecipanti (60%) non ha mostrato interesse al momento, mentre la stessa percentuale di rispondenti ha **espresso un certo interesse per l'integrazione e l'uso del Sistema Gestione Deleghe (SGD) al fine di delegare un terzo soggetto ad agire presso la PA, sia online che presso gli sportelli.**

Per quanto riguarda l'attivazione di nuovi servizi all'interno della piattaforma di pagamenti elettronici PagoPA e l'AppIO per i servizi pubblici, l'89% delle PA ha dichiarato di effettuarla per entrambi. Infine, l'85% ha mostrato interesse nell'integrarsi alla Piattaforma Notifiche Digitali (PND), che consente la centralizzazione delle notifiche degli atti a valore legale verso i cittadini utilizzando il domicilio digitale e creando un cassetto per la consultazione digitale delle notifiche. Relativamente ai fabbisogni emersi, si evidenzia come la maggior parte dei rispondenti ritenga mediamente utili (48%) o poco utili (37%) le attività di formazione sull'uso delle piattaforme. Di conseguenza, **emerge la necessità di intensificare le iniziative formative e di supporto, in particolare per la piattaforma di notifiche.** Si auspica inoltre un **maggiore coinvolgimento delle software house nell'adozione di soluzioni standard e condivise.**

Figura 22 – Adesione a SPID/CIE per i servizi online da parte degli intervistati



Leve per l'Innovazione

Il presente questionario si focalizza sull'analisi dei sistemi di *procurement* innovativo a disposizione delle PA. Dalle risposte ottenute, emerge come la **maggioranza delle Amministrazioni partecipanti abbia dichiarato di non avere conoscenza** o di non valutare, nel contesto della pianificazione per l'attuazione delle proprie strategie digitali, gli strumenti disponibili per il *procurement* innovativo. In particolare, la maggior parte di tali Amministrazioni **non ha aderito alla piattaforma istituzionale per gli appalti di innovazione Smarter Italy**, anche se il 50% di esse manifesta un interesse nei confronti di quest'ultima.

Anche per quanto riguarda la procedura del Partenariato per l'innovazione, che permette di sviluppare prodotti o servizi innovativi non ancora presenti sul mercato e di acquisirli senza ricorrere a procedure di appalto commerciali, la maggior parte dei soggetti intervistati ha dichiarato di non esserne a conoscenza. Questo ha spinto i partecipanti a richiedere un **maggiore supporto mediante opportune attività di formazione volte a promuovere l'utilizzo delle nuove piattaforme di e-procurement.**

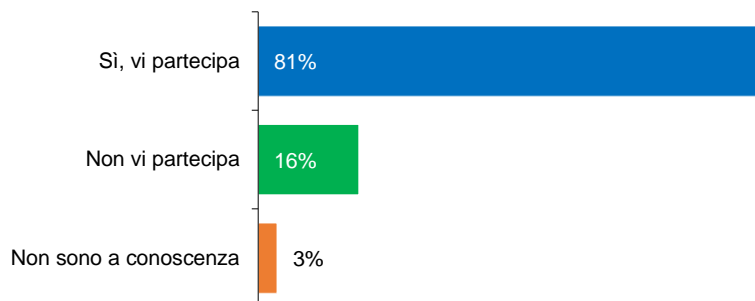
Governare la Trasformazione Digitale

In merito al tema relativo al Governo della Trasformazione Digitale, dall'analisi dei risultati ottenuti dal questionario emerge che **il 97% degli Enti coinvolti ha designato il proprio RTD**, mentre per coloro che non hanno proceduto a tale nomina, ciò è attribuibile alla mancanza di una figura professionale adeguata.

Per quanto concerne la partecipazione agli eventi di formazione dedicati agli RTD, organizzati da AgID, il 59% degli intervistati ha dichiarato di parteciparvi, mentre **per gli eventi e i webinar proposti dalla Regione del Veneto, l'adesione tra i partecipanti raggiunge l'81%** (vedi figura in basso). In generale, le attività di formazione sono state valutate come utili, e coloro che non hanno partecipato vi hanno rinunciato principalmente a causa di impegni lavorativi che ne limitavano la disponibilità di tempo. Un'altra domanda riguardava l'adozione della **soluzione online Format PT per la raccolta di dati e informazioni finalizzata alla verifica della coerenza delle attività con il Piano Triennale**. Dall'indagine emerge che **il 54% dei partecipanti non sia a conoscenza di tale soluzione**.

Sulle necessità e i fabbisogni emersi, **si sottolinea l'importanza che gli incontri con gli RTD si traducano in azioni concrete**, come ad esempio tramite l'implementazione di clausole contrattuali da inserire nei capitolati per i servizi *SaaS* al fine di garantire l'adeguamento dei servizi alle normative vigenti. Inoltre, si manifesta **l'esigenza di sviluppare una soluzione online che consenta agli Enti di redigere il proprio piano con i relativi dati e adempimenti, nonché di promuovere una maggiore aggregazione degli RTD, specialmente per quegli Enti di dimensioni contenute** che non dispongono di un vero e proprio CED.

Figura 23 – Partecipazione ai webinar di Regione da parte degli RTD

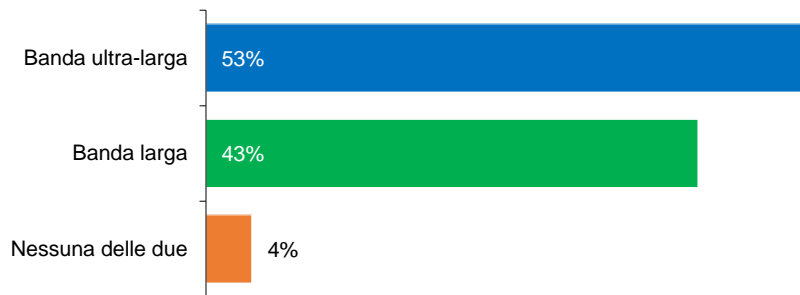


Connettività

In merito al tema della connettività nelle PA rispondenti, si osserva come l'offerta di servizi di connessione *Wi-Fi* gratuiti negli uffici e nei luoghi pubblici sia coerente con quanto è emerso dal questionario somministrato ai cittadini, con una percentuale dell'80%. Per quanto riguarda invece la velocità della connessione, come evidenziato nel grafico sottostante, **il 53% degli Enti partecipanti ha dichiarato di usufruire della banda ultra-larga, il 43% dispone di banda larga**, mentre solo il 4% non dispone di nessuna delle due tipologie di connessione.

Relativamente alla **migrazione verso i nuovi servizi all'interno del Sistema Pubblico di Connettività (SPC)**, emerge che il 17% delle PA rispondenti ha aderito a tali servizi, mentre il 33% ha l'intenzione di farlo. Chi **non vi ha aderito** lo ha fatto principalmente perché dispone già della banda ultra-larga o **per via dei costi più elevati dei servizi del SPC rispetto alle alternative presenti sul libero mercato**. Sul tema di approvvigionamento attraverso il nuovo Catalogo MEPA (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione), il 77% delle PA ha dichiarato di usufruirne, mentre solamente il 17% non ne fa uso. Nel complesso, tra le esigenze e i fabbisogni emersi dall'indagine, si evidenzia la **richiesta di rendere la SPC economicamente più competitiva**. Inoltre, emerge la **necessità di un maggiore supporto informativo e specialistico relativamente agli aspetti tecnici e contrattuali, nonché nella conduzione di studi di fattibilità**.

Figura 24 – Disponibilità della banda larga e ultra-larga degli Enti rispondenti



Competenze ed Inclusione Digitale

Un ulteriore aspetto rilevante riguarda le competenze digitali sia dei cittadini che dei dipendenti della PA. In questo contesto, **il 90% delle Amministrazioni coinvolte ha dichiarato di aver aderito all'iniziativa Syllabus per la formazione digitale**, mentre la maggioranza non partecipa alle attività di formazione relative al "Monitoraggio dei contratti ICT". Per quanto riguarda le iniziative proposte dalla Regione, come la "**Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali**" che comprende *webinar*, incontri e laboratori volti a creare una base comune di conoscenze, **il 68% dichiara di avervi aderito**, mentre tra coloro che non vi hanno aderito emerge la mancata conoscenza dell'iniziativa.

In merito alla realizzazione di **attività di formazione sulle competenze digitali per i cittadini che coinvolgono anche i dipendenti**, solo **il 36% delle PA partecipanti ha dichiarato di non farlo**, principalmente a causa della carenza di personale idoneo per la formazione. Per quanto riguarda la presenza sul territorio delle **Palestre Digitali o Innovation Lab** finalizzati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, coloro che **non vi hanno aderito** hanno motivato questa scelta con la **mancanza di spazio e di personale dedicato**.

In generale, tra le necessità espresse emergono la **richiesta di una maggiore diffusione delle best practices**, l'**implementazione di meccanismi premianti legati alle attività formative** mediante l'utilizzo di **laboratori pratici per consentire l'applicazione pratica delle competenze acquisite**. Viene inoltre suggerita la creazione di **corsi di formazione di breve durata (sotto forma di video-pillole) accessibili da remoto**, utilizzando una **piattaforma di e-learning**. Infine, si auspica l'organizzazione di momenti formativi a livello territoriale coordinati con il coinvolgimento degli RTD.

Cloud e Data Center

L'ultimo argomento che andremo ad esaminare riguarda l'adozione del *Cloud* da parte delle PA rispondenti. In generale, le Amministrazioni hanno dichiarato di utilizzare principalmente servizi in modalità *SaaS* per i servizi di conservazione documentale conformi alle normative, i servizi di posta elettronica e i servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC). Un punto importante riguarda la predisposizione da parte delle Amministrazioni di una classificazione dei dati e dei servizi, nonché la **realizzazione di un piano di migrazione per attuare la strategia "Cloud Italia" attraverso la migrazione verso infrastrutture e servizi Cloud qualificati**. Rispetto a questo, **il 77% ha già avviato il processo di migrazione e il 15% ha l'intenzione di farlo**.

I fabbisogni emersi in questo contesto riguardano principalmente la **necessità di garantire una connessione stabile e veloce, adatta alle esigenze di traffico richieste dalla tecnologia Cloud**. Inoltre, si richiede una **maggiore formazione del personale, la qualificazione dei prodotti Lizard GPE/GPU/GAP, nonché un adeguato supporto tecnico e organizzativo** per l'implementazione e gestione dei servizi *Cloud*.

5.2 Analisi dei Focus Group *online*

L'utilizzo dei *Focus Group online* si è dimostrato una strategia di analisi efficace per acquisire informazioni dettagliate e approfondite relative ai fabbisogni espressi dal territorio. Questo metodo **offre un ambiente di discussione interattiva, in cui partecipanti** provenienti da diversi contesti e comunità **possono condividere le loro prospettive, idee e opinioni** in modo collaborativo, anche a distanza. Questo approccio favorisce un dialogo strutturato e ricco di spunti, consentendo di esplorare in profondità le tematiche chiave e di catturare sfumature complesse delle esigenze locali. Nel corso di questo paragrafo, esamineremo come l'uso di questo strumento possa rappresentare un **elemento cruciale per avere una comprensione più approfondita di alcuni bisogni che non sono stati espressi precedentemente** con la compilazione dei questionari *online*.

Per questa linea di attività, **la campagna di condivisione degli inviti è stata realizzata in collaborazione con Agenda Digitale del Veneto** che, tramite lo strumento di *Mail App*, ha permesso di raggiungere tutti i possibili partecipanti. In particolare, **sono stati realizzati quattro Focus Group online, dalla durata di circa due ore ciascuno, con un totale di 24 partecipanti provenienti da tutte le province venete**. La composizione di ciascun *Focus Group* ha seguito un criterio di provenienza geografica dell'intera regione, al fine di garantire un mix di diverse province di appartenenza e favorire una pluralità di prospettiva.

Il risultato è stata l'organizzazione di *Focus Group online* in cui **le differenze rispetto al contesto di provenienza e l'eventuale eterogeneità ruolo professionale** (GTA, GDA, RTD, Rappresentanti delle Associazioni di Consumatori, Rappresentanti degli Innovation Lab etc.) **hanno dato vita a dibattiti attivi, liberi e coinvolgenti, che hanno avuto modo di confrontarsi con esperienze, posizioni e prospettive diverse. Di seguito sono rappresentati le province e le associazioni di consumatori partecipanti** a ciascun incontro:

Tabella 2 – Province partecipanti a ciascun Focus Group e relativa data

Focus Group e Data	Province e Associazioni Partecipanti
FOCUS GROUP 1 (12/09)	Padova
	Rovigo
	Venezia
	Associazione di Consumatori
FOCUS GROUP 2 (14/09)	Verona
	Vicenza
	Treviso
	Associazione di Consumatori
FOCUS GROUP 3 (19/09)	Verona
	Treviso
	Venezia
FOCUS GROUP 4 (21/09)	Belluno
	Padova
	Treviso

Ciascun incontro ha seguito una specifica struttura, che ha previsto la **presentazione** ai partecipanti **del progetto** al fine di far comprendere l'importanza del documento in questione, descrivendone le diverse fasi di redazione ed **esponendo per ciascun tema** affrontato nel Piano Triennale **gli obiettivi** posti da AgID e **gli strumenti messi a disposizione** degli Enti per il raggiungimento di tali obiettivi, ovvero il PNRR, il PR FESR 2021-27 e la *Governance*. Questo è stato il punto di partenza della discussione, nella quale i **partecipanti hanno potuto liberamente esprimere delle loro idee su possibili azioni** che Regione del Veneto potrebbe introdurre al fine di aiutare i propri Enti nel raggiungimento degli obiettivi posti dal Piano Triennale. Qui di seguito vengono descritti per ciascuna tematica del Piano Triennale le principali richieste pervenute dai partecipanti nel corso del dibattito.

Servizi

In merito alla tematica dei Servizi, gli intervistati esprimono come prioritaria **la questione relativa all'Usabilità e Accessibilità degli strumenti regionali, la cui enfasi dovrebbe estendersi**, oltre che all'interfaccia rivolta ai cittadini, **anche al *back-end* utilizzato dagli operatori**. Inoltre, si ritiene opportuno affrontare la questione contrattuale che sorge tra i comuni e le aziende ICT, ponendo l'accento sull'importanza di **assistere le amministrazioni locali nella chiara definizione delle esigenze di interoperabilità e di adesione alle direttive di AgID all'interno di tali contratti**. Questo richiede l'instaurazione di un **dialogo efficace con i fornitori e l'identificazione di clausole contrattuali *standard*** che incoraggino l'integrazione di *web services* nei prodotti forniti, al fine di garantire la qualità dei servizi digitali erogati dalle PA.

Sono state evidenziate le sfide emerse a seguito del PNRR riguardo la promozione dei LEDD Regionali, facendo notare come spesso **i piccoli comuni abbiano optato per l'acquisto di soluzioni chiavi in mano a causa della mancanza di tempo e delle competenze tecniche** tra il personale comunale, **pur con il rischio di essere legati contrattualmente a fornitori specifici (*lock-in*)**. Pertanto, si rafforza la necessità di promuovere l'adozione dei LEDD Regionali e di garantire una maggiore interoperabilità dei servizi.

Viene espresso **l'interesse per iniziative di formazione relative all'accessibilità** messe a disposizione del territorio dalla Regione per il personale pubblico, **considerando anche la mancanza di strumenti *software*** in grado di valutare il grado di accessibilità dei servizi. Infine, si propone in futuro di concentrare l'attenzione per il progetto "Agire per la Cittadinanza Digitale" sulla **definizione del ruolo dei Soggetti Aggregatori Digitali (SAD) nel fornire supporto alla gestione e alla sostenibilità degli Enti**, tenendo conto proprio della **limitata autosufficienza dei più piccoli** nelle decisioni.

Dati

Relativamente alla tematica dei Dati, nel corso di un *Focus Group* è emersa la necessità di **affrontare in futuro a livello regionale la gestione dell'infrastruttura IoT e della rete finalizzata alla raccolta di dati tramite sensori nell'ambito di *MyData***. Questo perché in precedenza i singoli comuni erano spesso sprovvisti di adeguate competenze tecniche per la gestione dell'infrastruttura di raccolta dati. Pertanto, viene avanzata la proposta di **centralizzare la gestione di tali infrastrutture al fine di garantire una maggiore efficacia e coerenza nella raccolta dei dati**.

Sul tema dei Dati è emerso nel corso di più incontri come, **nella fase di implementazione delle API all'interno della PDND, gli Enti abbiano agito in maniera sostanzialmente autonoma, seguendo le proposte dei loro fornitori** senza una chiara percezione degli interessi condivisi nell'utilizzo di tali risorse. A tal proposito, i partecipanti hanno suggerito la **necessità di coordinare questo processo** di espansione dei servizi al fine di rispondere a interessi reali e statisticamente rilevanti relativi ai servizi più utilizzati dagli Enti.

Nel corso di un *Focus Group*, è emerso come **gli *Open Data* rappresentino uno dei temi più strategici, ma al contempo meno conosciuti nella PA. Viene suggerita, pertanto, l'attivazione di programmi di formazione e di divulgazione presso gli uffici tecnici al fine di sensibilizzare e informare adeguatamente in merito a questa tematica**. Sempre relativamente agli *Open Data*, viene sollevata la questione della **definizione delle priorità regionali riguardo ai dati aperti** necessari per le differenti funzionalità, al fine di garantire la completezza e l'adeguatezza dei dati resi disponibili. Infine, **è stata avanzata l'idea di stabilire delle linee guida o delle indicazioni a livello regionale sulle interfacce che possono essere esposte**, al fine di eliminare l'attuale eterogeneità e favorire l'interoperabilità dei dati, migliorando complessivamente la gestione delle risorse informative.

Piattaforme

Per quanto concerne la tematica delle Piattaforme, gli intervistati suggeriscono di **concentrare l'attenzione a livello regionale sulle piattaforme abilitanti e ribadiscono l'importanza che le aziende**, che forniscono servizi di rendicontazione e riconciliazione agli Enti, **aggiornino e documentino i web services**. Questo risulta fondamentale **per garantire l'interoperabilità tra i sistemi e facilitare una transizione agevole da un fornitore all'altro**, garantendo così una maggiore flessibilità nella scelta dei servizi.

Si sottolinea inoltre l'importanza di **stabilire un canale di comunicazione efficace tra il supporto fornito dalla Regione e le aziende ICT che operano in collaborazione con i Comuni**, al fine di evitare inefficienze nella gestione delle segnalazioni relative a problemi tecnici. Viene avanzata **l'idea di integrare l'Hub delle notifiche con AppIO, le interfacce di protocollo e altre piattaforme di notifiche all'interno di MyPay**. Questo progetto mirerebbe a **creare un Hub di Notifiche Regionali**, consentendo ai comuni di diventare indipendenti dai fornitori attuali e di evitare costi aggiuntivi per l'invio di notifiche relative a vari servizi.

Viene condivisa da alcuni intervistati l'esperienza nell'utilizzo dei prodotti della Regione al fine di garantire l'aderenza al principio di interoperabilità e di evitare politiche di *lock-in* da parte dei fornitori. Su questo punto, **viene suggerita l'idea di istituire un referente o un ufficio di riferimento che possa coordinare e seguire i progetti al fine di assistere gli Enti nell'adempimento dei loro obblighi**.

Infine, **si sottolinea l'importanza che la Regione e AgID definiscano dei tracciati record strutturati e aperti per le piattaforme**, superando così le sfide legate ai costi e ai tempi di implementazione delle soluzioni proposte dalle *software-house*. Questa iniziativa contribuirebbe a garantire una maggiore uniformità e compatibilità tra le diverse piattaforme, facilitando l'interoperabilità dei dati e dei servizi.

Infrastrutture

Sulla tematica delle Infrastrutture, **gli intervistati hanno condiviso le esperienze dei propri comuni nell'attuazione del processo di migrazione verso il Cloud**. Spesso, viene espressa la decisione di **optare per un unico fornitore SaaS, nonostante il costo più elevato**, per semplificare la gestione e rimuovere la dipendenza dai vari servizi. Su questo punto però, si solleva la questione che **l'adozione di un sistema unico comporti anche una qualità media dei prodotti e una difficile contrattazione** per apportare ulteriori modifiche al servizio.

Tra gli intervistati, **emergono casi in cui gli importi di spesa si sono rivelati molto superiori rispetto ai finanziamenti previsti dal PNRR, mentre altri in cui gli importi di spesa invece sono risultati allineati** con gli importi previsti dal PNRR. Viene inoltre suggerita la **necessità di definire alcune Linee Guida con le quali stabilire delle modalità minime**, in base alla tipologia del comune, **sulla sicurezza informatica delle infrastrutture**, la formazione interna o per i processi di verifica delle differenti problematiche.

Interoperabilità

Sul tema dell'Interoperabilità, nel corso di un *Focus Group*, è stato preso in esame il caso specifico della **gestione degli incidenti stradali** e la raccolta dei dati ad essi associati, suggerendo come una possibile soluzione per migliorare la sicurezza stradale e ottenere dati in tempo reale, sia **l'uso di un software che interagisca con l'ISTAT, semplificando la raccolta e la condivisione dei dati sugli incidenti**.

In aggiunta, **sono state avanzate proposte riguardanti la definizione di punti di interoperabilità tra i vari moduli applicativi, con l'obiettivo primario di prevenire situazioni di lock-in** e stabilire *standard* di interfaccia da suggerire ai produttori di *software*. Tale iniziativa mira a **promuovere una maggiore flessibilità nella scelta** e nell'integrazione dei moduli applicativi da parte delle amministrazioni pubbliche, assicurando così una maggiore aderenza agli standard tecnologici.

Inoltre, **si sottolinea l'importanza di approfondire la gestione documentale all'interno dell'amministrazione pubblica**, considerata come un patrimonio cruciale nel contesto dei servizi digitali. Questo aspetto riveste un

ruolo chiave nella conservazione, nell'accesso e nella condivisione delle informazioni e dei documenti necessari al corretto funzionamento delle pubbliche amministrazioni.

Un'altra richiesta riguarda la **necessità di coinvolgere le *software-house* nella corretta applicazione dei principi di interoperabilità, inclusa la libera condivisione dei dati**. Tuttavia, si rileva che questo obiettivo non è ancora pienamente realizzato a causa dell'imaturità del mercato e della mancanza di competenze tecniche da parte delle amministrazioni comunali. Pertanto, si evidenzia la necessità di adottare misure e iniziative mirate per promuovere una maggiore aderenza agli standard e alla condivisione dei dati tra i fornitori di soluzioni *software* e le PA.

Sicurezza Informatica

Sul tema della Sicurezza Informatica, nel corso dei *Focus Group* è emersa la **necessità di istituire un gruppo di supporto agli enti per valutare le misure di sicurezza offerte dai fornitori di servizi *Cloud*, attualmente basate su autodichiarazioni**. Su questo punto, infatti, risultano necessarie delle verifiche effettive sulla sicurezza del *software* offerto e per questo motivo appare importante fornire tale assistenza ai comuni che si stanno spostando verso il *Cloud*, sia in termini di interpretazione normativa che di certificazioni.

Viene espresso un **generale consenso in merito all'iniziativa nazionale di formazione con il *Syllabus***, in quanto molti dei rischi legati alla sicurezza sono dovuti a comportamenti dei dipendenti della PA. Viene comunque suggerita la **necessità di un supporto a livello regionale mediante l'implementazione di alcune linee guida per gli Enti, volte a valutare la corretta implementazione dei principi di sicurezza da parte dei fornitori di *software***.

Sempre su questo tema, un partecipante ha espresso, sotto un punto di vista tecnico, il proprio **desiderio di virtualizzare le postazioni di lavoro, al fine di eliminare la necessità di entrare in contatto con i dati e doverli tutelare dai propri comportamenti**.

Leve per l'Innovazione Digitale

In merito alle Leve per l'Innovazione Digitale, nel corso dei Focus Group sono intervenuti **due rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, che hanno esposto ai presenti la propria collaborazione con Regione del Veneto nell'ambito del progetto pilota *DigitalMentis***, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), per promuovere l'apertura e il mantenimento dei punti di facilitazione digitale.

In particolare, queste associazioni **hanno messo a disposizione i propri sportelli per formare i cittadini più fragili sull'uso dei servizi digitali**, ottenendo anche la richiesta di alcuni comuni di aprire questi punti nelle loro sedi, non disponendo del personale atto svolgere tale compito. Inoltre, nel corso dei *Focus Group* è emerso anche un **generale consenso in merito all'opportunità offerta anche dai volontari del servizio civile digitale, che lavorano parallelamente agli Innovation Lab**.

Governare la Trasformazione Digitale

Durante i *Focus Group*, sul tema del Governo della Trasformazione Digitale, **è stata proposta l'idea di istituire un "RTD Aggregato" per ciascuna Provincia**, al fine di fornire supporto ai comuni più piccoli nelle loro iniziative di trasformazione digitale. I partecipanti hanno espresso differenti opinioni, sottolineando la **necessità di concentrare l'attenzione sulle azioni richieste agli Enti locali e di chiarire il processo di selezione per queste figure chiave**.

Alcuni partecipanti hanno sottolineato la necessità che, affinché tali figure siano efficaci nel loro operato, i comuni ne riconoscano la loro autorevolezza e utilità come guide strategiche e hanno suggerito che il mandato primario, e principale supporto fornito, sia concentrato sugli aspetti obbligatori previsti dal Piano Triennale e successivamente sulle possibili progettualità future. In questo contesto, si ritiene fondamentale che **le dimensioni di queste figure debbano essere ottimali**, in modo da **mantenerle vicine agli enti locali**, agevolandone la collaborazione tra i comuni nell'ambito della trasformazione digitale.

6. Azioni cantierabili (TO DO)

Nel percorso di ascolto dei bisogni del modello di e-Governance regionale, dopo aver

- valutato lo stato dell'arte della maturità digitale del territorio (cap.3 AS IS),
- analizzato gli obiettivi delle agende digitali (cap. 4 TO BE),
- indagato sui punti di debolezza del sistema digitale attuale in rapporto all'analisi sullo stato dell'arte (cap. 5 GAP),

si vuole concentrare l'attenzione sulle possibili azioni cantierabili, in relazione alle risorse disponibili e alle politiche di crescita e cittadinanza digitale.

Infatti, le sfide poste dalla transizione digitale rappresentano una **necessità di impegno congiunto da parte delle comunità del Veneto**, con l'obiettivo di instaurare un'autentica innovazione nella relazione tra cittadini ed enti locali. La Regione del Veneto da tempo è fortemente impegnata in questo processo di modernizzazione, **adottando un approccio collaborativo che coinvolge una diversificata gamma di soggetti** (SAD, AU, Consulta dei piccoli comuni, ANCI, Veneto Innovazione, etc.). Questi soggetti svolgono un ruolo straordinario **nell'accompagnare verso la trasformazione digitale una variegata serie di Pubbliche Amministrazioni Locali**.

Le circostanze legate alla pandemia degli scorsi anni hanno accelerato significativamente la necessità di digitalizzazione e, di conseguenza, la richiesta di soluzioni tecnologiche. La sfida di rispondere a tali esigenze rappresenta un'opportunità straordinaria di cambiamento, soprattutto alla luce delle **importanti risorse** che sono messe a disposizione **attraverso il PNRR, il PR FESR 2021-2027 e le altre fonti di finanziamento**.

In questa sezione, **verrà descritto il programma di interventi a livello nazionale e regionale proposti dalla Regione del Veneto al proprio territorio, condivisi nel corso di un evento in presenza denominato "Laboratorio di Condivisione"**, per permettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

6.1 Il Laboratorio di Condivisione

Regione del Veneto, al fine di garantire il pieno coinvolgimento del proprio territorio, **ha deciso di far partecipare i rappresentanti della Pubblica Amministrazione, delle Imprese ICT e dei Cittadini per condividere e discutere sulle Azioni Cantierabili** previste per aiutare gli Enti Locali nel raggiungimento degli obiettivi presenti nel Piano Triennale redatto da AgID. Tale evento, **realizzato il 23 ottobre 2023 presso la sede di Infocamere a Padova**, denominato **"Laboratorio di Condivisione"** ha permesso la partecipazione di 44 rappresentanti delle tre diverse categorie. Il laboratorio ha rappresentato uno strumento di straordinaria utilità in cui **i partecipanti hanno potuto condividere idee ed avviare discussioni costruttive**, stimolando la creatività e favorendo una collaborazione efficace. I partecipanti **hanno condiviso le proprie prospettive ed esperienze**, mettendo in comune una vasta gamma di competenze e conoscenze.

Nel corso del Laboratorio, a seguito di una breve plenaria di apertura per la presentazione del progetto, **i partecipanti sono stati suddivisi in tre tavoli** e ciascuno, diretto dai referenti ICT di Regione del Veneto, ha permesso il **confronto sulle Azioni Cantierabili suddivise secondo gli otto temi** presenti all'interno del Piano Triennale redatto da AgID. Vengono qui di seguito riportati i tre tavoli con il relativo numero di partecipanti:

- **Tavolo della Pubblica Amministrazione** (17 partecipanti);
- **Tavolo delle Imprese ICT** (15 partecipanti);
- **Tavolo dei Cittadini e delle Associazioni dei Consumatori** (12 partecipanti).

Ciascun tavolo di lavoro parallelo ha previsto una discussione dalla durata di circa un'ora, a cui è seguita la nomina di un referente del tavolo per presentare una serie di proposte o conferme delle azioni individuate da illustrare nella plenaria di chiusura. Vengono qui di seguito brevemente descritte le risultanze di ciascun tavolo di lavoro parallelo.

Tavolo della Pubblica Amministrazione

Nel corso del tavolo di lavoro con le PA, le tematiche affrontate dai partecipanti hanno riguardato principalmente la figura del RTD Aggregato, le piattaforme abilitanti regionali, le Misure del PNRR e il ruolo delle Province. **Tra le necessità emerse vi sono quella di utilizzare i fondi PNRR anche per le Province**, in quanto escluse tra i soggetti beneficiari dei fondi PNRR. Tra le progettualità da sviluppare viene suggerito di **focalizzare le linee di azione sugli Open Data e sulla PDND**: l'importanza di **fornire un servizio di supporto e assistenza da parte degli enti centrali in tempi certi in merito alle modalità di sviluppo degli e-services** del territorio, per coltivare la cultura del dato aperto anche e, soprattutto, a livello locale.

Il tema del RTD aggregato si è sviluppato molto nel dibattito tra i partecipanti, dove **alcuni hanno sollevato perplessità** sulla possibilità per tale figura di agire in un comune diverso dal proprio, **mentre per altri rappresenta una valida soluzione** per i piccoli comuni dove, a causa della mancanza di competenze interne, la figura di un RTD associato può garantire quella conoscenza tecnologica tuttora mancante. Un partecipante ha proposto, oltre a tale figura, la **creazione di un "ufficio RTD diffuso" che in sinergia con Regione proponga una governance che indirizzi gli Enti in una determinata direzione** condivisa, con più incontri nel corso dell'anno. Nella concezione di questo "ufficio RTD diffuso", viene immaginata la **partecipazione ad un tavolo dei vari RTD aggregati** con la condivisione tra loro di aggiornamenti normativi e tecnologici, criticità e *best practices* funzionanti in modo da governare al meglio la trasformazione digitale.

Viene inoltre posta l'attenzione sulla necessità di **garantire una maggiore cultura digitale, con delle linee guida centrali per l'interoperabilità, la proprietà del dato e la lettura dei contratti** con le aziende ICT. Un partecipante ha evidenziato **l'importanza di un nuovo modello di Governance delle forme associate a geometria variabile** che garantisca un contatto continuo con i vari comuni e li supporti nel raggiungimento degli obiettivi dei progetti. Tuttavia, è necessario considerare un **modello di sostenibilità nel lungo periodo di questi soggetti**, perché una volta finiti i bandi non esiste una pianificazione adeguata a garantirne il sostentamento nel tempo. Viene infine sollevata la necessità di **creare degli standard per la rappresentazione dei dati**, visto che in alcuni casi manca sia la parte ontologica che la parte descrittiva e che questo "ufficio RTD diffuso" possa supportare direttamente gli enti con dei template contrattuali con SLA che garantiscano la sicurezza per l'ente.

Tavolo delle Imprese ICT

Nel presente tavolo di lavoro viene discusso il ruolo delle Aziende ICT nell'attuazione delle Linee Guida con gli Enti Locali. Viene fatta emergere **l'esigenza di una maggiore chiarezza da parte di Regione riguardo il riuso del software** e i processi dal punto di vista industriale, oltre alla **necessità di coinvolgere attivamente sia gli operatori comunali che i cittadini per la co-progettazione dei servizi**.

Viene sottolineata la **necessità di standardizzare il back-office e di avere un interlocutore unico** per le aziende che lavorano con la Pubblica Amministrazione, al fine di ridurre le tempistiche nello sviluppo dei prodotti.

Emerge come positivo lo sforzo da parte di Regione nell'attività di direzione, pur esprimendo il mancato utilizzo da parte dei Comuni dei prodotti loro offerti, con *stakeholder* che spesso, secondo i partecipanti, non si aprono del tutto all'ascolto delle proposte.

Viene fatta emergere l'importanza di **definire delle regole che garantiscano la qualità dei servizi offerti, di offrire alle aziende un supporto maggiormente concreto e in tempi certi**, oltre a **garantire una maggiore visibilità ai benefici per i cittadini derivanti dai servizi offerti dai Comuni**.

Tavolo dei Cittadini e delle Associazioni dei Consumatori

Nel corso della discussione, vengono presentate le azioni cantierabili che riguardano attivamente i cittadini e le Associazioni dei Consumatori. In particolare, viene condivisa e approvata dai partecipanti la recente **collaborazione con la rete dei Cittadini Amici per effettuare i test di usabilità ed accessibilità** dei prodotti regionali e la **collaborazione con le Associazioni dei Consumatori per promuovere l'alfabetizzazione digitale** dei cittadini più fragili.

Particolare attenzione viene riscossa dai LEDD regionali, ovvero i livelli essenziali dei diritti digitali che i Comuni sono chiamati a garantire ai propri cittadini. Su quest'ultimo tema viene condiviso l'ampliamento del loro numero, mentre **emerge tra i partecipanti la necessità di sensibilizzare attivamente i propri Comuni a garantire questi servizi minimi ai propri cittadini, oltre che di far conoscere l'iniziativa.**

Tra le proposte dei presenti vi è **la creazione di un servizio di "help-desk centralizzato" con risposte semiautomatiche che possano indirizzare l'utente nella risoluzione dei problemi più generali**, mentre per quelli più specifici con la presenza degli sportelli locali. Inoltre, emerge la **richiesta che le azioni di facilitazione e formazione possano diventare uno standard**, facendo conoscere ai cittadini i servizi che vengono offerti e che devono essere loro garantiti.

Vengono infine approvate le iniziative della Coalizione Sviluppo Competenze Digitali che in futuro potrebbe coinvolgere, mediante degli incontri annuali, i facilitatori digitali, **oltre all'uso del portale MyExtranet**, in cui potrebbero essere migliorate l'integrazione virtuale e in presenza degli eventi, nonché l'implementazione degli strumenti di comunità dove scambiare informazioni in maniera privata.

Dopo aver presentato le risultanze emerse da parte dei tre tavoli di lavoro, **vengono descritte nei prossimi paragrafi le azioni cantierabili** proposte agli Enti Locali a livello nazionale, tramite le Misure e i bandi del PNRR, e regionale, tramite gli strumenti del PR FESR 2021-27 e la *Governance*.

6.2 Le Azioni di Regione

Con un costante impegno verso l'innovazione e il progresso, la Regione del Veneto si propone di potenziare e modernizzare gli enti del territorio, **sfruttando appieno le opportunità offerte dal PNRR**. Questa iniziativa unica è volta a catalizzare lo sviluppo sostenibile, stimolare l'innovazione e rafforzare la resilienza territoriale, aprendo prospettive di crescita e benessere. Per supportare tale visione, sono state implementate varie iniziative, **con un solido supporto amministrativo attraverso uno sportello aperto** agli Enti Locali, affiancato da attività formative mirate.

Nel campo dei servizi e delle piattaforme digitali, **si sta attivamente lavorando sullo sviluppo di MyPortal**, ampliando l'offerta di servizi digitali e adeguandosi alle nuove Linee Guida. **Le attività legate a LEDD regionali e MyID sono indirizzate alla co-progettazione dei servizi**, coinvolgendo operatori comunali e cittadini. **Anche MyPay e MyPivot seguono lo stesso percorso**, includendo attività di coinvolgimento e formazione del personale della Pubblica Amministrazione.

La creazione della comunità **SPAC Reload** ha rappresentato un passo significativo per favorire la **collaborazione** e l'implementazione di soluzioni software condivise. Coinvolgendo nuove Amministrazioni e fornendo loro supporto tecnico, si vuole contribuire ulteriormente a razionalizzare le risorse investite nello sviluppo di software, garantendo una partecipazione strutturata ed efficace.

Nel campo dei dati, la Regione intende **proseguire il progetto MyData, realizzando una "Veneto Data Platform" su scala regionale**, integrando i dati delle partecipate regionali per sostenere la competitività del territorio e promuovere nuovi servizi digitali. **La promozione della cultura dell'Open Data è un obiettivo**

chiave, raggiungibile mediante l'arricchimento del Portale Open Data Veneto con sessioni interdisciplinari di co-progettazione e con nuove funzionalità operative.

In ottica di utilizzo e condivisione dei dati, si intende creare spazi di innovazione aperta, coinvolgendo la Pubblica Amministrazione, giovani, *start-up*, *maker* e cittadini per rinnovare le proprie capacità. Questo coinvolge la creazione di nuovi spazi di *Open Innovation*, garantendo un supporto costante ai referenti e monitorando le relative attività. Nel settore delle infrastrutture, **l'implementazione del Piano "Italia a 1 Giga" mira a garantire una connettività ultraveloce alle aree non ancora coperte da reti**, fornendo supporto ai comuni del territorio coinvolti.

Gli sforzi recenti sono stati concentrati sullo sviluppo delle competenze digitali presso le Pubbliche Amministrazioni e nel territorio, **con collaborazioni significative con la rete dei Cittadini Amici e le Associazioni dei Consumatori. Gli Innovation Lab rappresentano un importante punto di convergenza** per lo sviluppo di idee innovative e il potenziamento della rete esistente. **Si intende inoltre contribuire allo sviluppo della "Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali"**, definendo una strategia condivisa per potenziare le competenze digitali degli operatori pubblici e degli amministratori.

Infine, relativamente alla Governance, **Regione del Veneto intende rinnovare la campagna "Linee Guida per la redazione del Piano Triennale dell'Informatica nella PA" e sta lavorando ad un modello di sostenibilità economica per i Soggetti Aggregatori Digitali**. Il progetto RTD Aggregato, invece, mira a **creare una rete di RTD a livello provinciale**, agevolando l'attività dei Comuni, mentre **il portale MyExtranet è orientato a rendere disponibili informazioni utili agli stakeholder**, migliorandone in futuro l'integrazione degli eventi virtuali e in presenza.

Dopo aver brevemente descritto come Regione del Veneto intende promuovere e garantire l'innovazione e la trasformazione digitale del territorio, **vengono di seguito riportate nello specifico le azioni cantierabili previste per ciascuna componente del Piano Triennale**.

6.3 Servizi

6.3.1 Gli obiettivi

La componente dei Servizi presenta al suo interno i seguenti quattro obiettivi:

- **OB 1.1 Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali**
 - Diffusione del modello di riuso di *software* tra le amministrazioni
 - Diffusione del monitoraggio della fruizione dei servizi digitali
- **OB 1.2 Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi**
 - Diffusione dei modelli standard per lo sviluppo di siti web
 - Diffusione dei test di usabilità per agevolare il *feedback* degli utenti
 - Incremento dell'accessibilità dei servizi digitali
- **OB 1.3 Piena applicazione del Regolamento Europeo EU 2018/1724 (Single Digital Gateway)**
 - Aumento del livello di fruizione delle informazioni, spiegazioni e istruzioni
 - Realizzazione delle procedure (art. 6, 13, 14 e 15 del Reg. EU 2018/1724)
- **OB 1.4 Adeguamento dei servizi di recapito certificato qualificato a norma del regolamento eIDAS**
 - Migrazione dalla PEC ai servizi SERQ

6.3.2 Le Azioni Cantierabili

Il **miglioramento della qualità e dell'inclusività dei servizi pubblici digitali** costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre

Pubbliche Amministrazioni. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e *Governance*).

PNRR 1.3.2 Sportello Digitale Unico

Descrizione	L'azione ha come obiettivo quello di facilitare l'implementazione dello "Sportello Digitale Unico" (<i>Single Digital Gateway</i>), ovvero di supportare l'attuazione del regolamento europeo che ha l'obiettivo di uniformare l'accesso ai servizi digitali in tutti i Paesi membri dell'UE
Beneficiari	Regione del Veneto, Città Metropolitana di Venezia, Accademia
Obiettivi	OB 1.3 "Piena applicazione del Regolamento Europeo EU 2018/1724"

PNRR 1.4.1 Esperienza del Cittadino

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali definendo e promuovendo l'adozione di modelli collaudati e riutilizzabili per la creazione dei siti Internet e l'erogazione dei servizi pubblici digitali.
Beneficiari	Comuni
Obiettivi	OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi"

PNRR 1.4.2 Accessibilità

Descrizione	L'azione ha come obiettivo quello di migliorare l'accessibilità dei servizi pubblici digitali attraverso la diffusione di strumenti e strategie condivise: dai test di usabilità ad attività di comunicazione e disseminazione, passando per lo sviluppo di <i>kit</i> dedicati e altro.
Beneficiari	Città Metropolitana di Venezia, Regione del Veneto, Comuni di Venezia e Padova
Obiettivi	OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi"

SPAC Reload

Descrizione	Le Comunità di Sviluppo Partecipato, Aperto e Condiviso (SPAC) sono gruppi di lavoro creati da Regione del Veneto al fine di permettere la collaborazione per l'implementazione di soluzioni <i>software</i> condivise e razionalizzare le risorse investite nello sviluppo di software. SPAC permette di dare concreta attuazione al concetto di riuso del <i>software</i> , mettendo a disposizione anche i prodotti regionali (MyPay, MyPivot, MyID, MyPA, MyPortal, MyIntranet).
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 1.1 "Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali"

ViviVeneto Casa del Cittadino

Descrizione	"ViviVeneto Casa del Cittadino" è l'App gratuita di Regione del Veneto proposta ai cittadini per la fruizione dei servizi digitali erogati dalle PA attraverso un unico punto di accesso. L'App consente di accedere a servizi verticali riguardanti Amministrazione, Salute, Turismo, Lavoro etc. e ricevere notizie, avvisi, comunicazioni o promemoria. Per accedere ad alcuni servizi, il cittadino deve essere in possesso di una identità digitale SPID/CIE. Attraverso quest'App sarà possibile interfacciarsi con gli uffici pubblici direttamente dal proprio dispositivo, riducendo i tempi di erogazione del servizio e migliorando la propria esperienza.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali
Obiettivi	OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi" OB.1.3 "Piena applicazione del Regolamento Europeo 2018/1724"

MyPortal 3.1

Descrizione	MyPortal 3.1 è il portale di Regione del Veneto aggiornato alle ultime linee guida di AgID per essere <i>compliant</i> con i requisiti dell'Avviso PNRR 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici. Inoltre, MyPortal 3.1 rappresenta un contesto per l'erogazione di servizi digitali ai cittadini, prestandosi all'interfacciamento e l'integrazione con prodotti/servizi sviluppati anche da fornitori terzi. Il portale è responsivo e offre una sezione personale del cittadino
--------------------	---

	denominata MyArea, attraverso cui accedere ai servizi erogati dal Comune, un <i>back-office</i> per gli operatori degli Enti e l'integrazione con AppIO e le altre piattaforme regionali.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi"

Diffusione dei LEDD

Descrizione	I Livelli Essenziali di Diritti Digitali (LEDD) sono l'insieme minimo di servizi pubblici digitali e gratuiti messi a disposizione di tutti i cittadini del Veneto. Sono costruiti secondo una logica di <i>workflow</i> che consentono all'utente di creare un'istanza dal proprio dispositivo informatico e di ricevere avvisi sullo stato di avanzamento della domanda, fino alla chiusura della stessa. Questa linea di azione si concretizza nel dispiegamento dei LEDD esistenti e nello sviluppo e dispiegamento di nuovi servizi digitali che gli Enti Locali possono mettere a disposizione dei loro cittadini, grazie anche al potenziamento di un servizio di notifiche integrato con AppIO.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese ICT
Obiettivi	OB 1.1 "Migliorare la capacità di generare ed erogare servizi digitali" OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi" OB 1.4 "Adeguamento dei servizi di recapito certificato qualificato a norma del Regolamento eIDAS"

MyID

Descrizione	MyID è un gateway di identità sviluppato per le Amministrazioni locali, progettato per gestire le identità digitali e consentire l'accesso dei cittadini ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione tramite SPID, CIE, CNS ed eIDAS. Questa piattaforma crea una federazione tra servizi e sistemi di autenticazione, consentendo agli utenti di accedere a vari servizi con un'unica <i>username</i> e <i>password</i> . MyID facilita la comunicazione tra <i>Identity Provider</i> (IDP) e <i>Service Provider</i> (SP) per garantire l'accesso a numerosi servizi utilizzando una sola credenziale di autenticazione. Inoltre, include un IDP locale per la registrazione degli operatori delle PA e il loro riconoscimento quando accedono ai servizi della federazione.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 1.2 "Migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi"

6.4 Dati

6.4.1 Gli obiettivi

La componente dei Dati presenta al suo interno i seguenti tre obiettivi:

- **OB 2.1 Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese**
 - Aumento del numero di basi di dati di interesse nazionale che espongono API coerenti con il Modello di Interoperabilità
 - Aumento del numero di dataset aperti di tipo dinamico in coerenza con la Direttiva (UE) 2019/1024
 - Aumento del numero di dataset resi disponibili attraverso i servizi di dati territoriali
- **OB 2.2 Aumentare la qualità dei dati e dei metadati**
 - Aumento del numero di dataset con metadati di qualità conformi agli standard europei e nazionali
 - Aumento del numero di dataset di tipo aperto resi disponibili dalle PA
- **OB 2.3 Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati**

- Aumento del numero di dataset di tipo aperto che adottano le licenze previste dalle Linee Guida sui dati aperti

6.4.2 Le Azioni Cantierabili

La **valorizzazione del patrimonio informativo pubblico** è un obiettivo strategico per affrontare le sfide della data economy, garantire la creazione di servizi digitali a valore aggiunto e fornire ai policy maker strumenti *data-driven* da utilizzare nei processi decisionali. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e Governance).

PNRR 1.3.1 Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di sviluppare una Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per garantire l'interoperabilità dei dati pubblici, permettendo così agli enti di erogare servizi in modo sicuro, più veloce ed efficace e ai cittadini di non fornire nuovamente informazioni che la PA già possiede.
Beneficiari	Comuni, Regione del Veneto, Città Metropolitana di Venezia, Accademia
Obiettivi	OB 2.1 "Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese"

PNRR 1.4.6 Mobility as a Service (MaaS)

Descrizione	L'azione ha come obiettivo quello di promuovere l'adozione di Mobility as a Service (MaaS) , un concetto globale di mobilità che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblico e privato accessibili grazie ad un unico canale digitale.
Beneficiari	Città Metropolitana di Venezia
Obiettivi	OB 2.1 "Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese" OB 2.3 "Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati"

Portale Open Data Veneto

Descrizione	La Regione del Veneto ha in programma di promuovere la cultura dell' Open Data , rendendo disponibili sempre più dati pubblici nel Portale Open Data Veneto , senza restrizioni per l'accesso e il riutilizzo. Per supportare gli Enti locali nella raccolta e strutturazione intelligente dei dati aperti, sono previsti interventi per rafforzare la <i>cybersecurity</i> , implementare forme agili di interoperabilità attraverso API, modernizzare i sistemi di <i>back-office</i> e dematerializzare i documenti pubblici. Questa azione mira a espandere e arricchire il catalogo tematico dei dati aperti della PA veneta , garantendo la loro diffusione e riutilizzo per scopi pubblici e commerciali, promuovendo l'interoperabilità e la riusabilità dei dati raccolti da vari attori, inclusi strumenti come il <i>Destination Management System regionale (DMS)</i> .
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese ICT, Accademia
Obiettivi	OB.2.1 "Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese"

Spazi di Open Innovation

Descrizione	I cambiamenti dei modi di lavorare, di socializzare, di apprendere, conseguenza della diffusione ed evoluzione delle nuove tecnologie digitali richiede alle PA di avere dei "sensori attivi" in grado di cogliere le nuove tendenze e sperimentare in modo veloce nuove soluzioni per rispondere ai fabbisogni dei cittadini e delle imprese. Da questo nasce l'esigenza di creare spazi di innovazione aperta dove la PA si contamina con giovani, <i>start-up</i> , maker, cittadini per rinnovare le proprie capacità di ascolto e di realizzazione mettendo a disposizione dati e servizi aperti .
--------------------	---

Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese ICT
Obiettivi	OB.2.1 “Favorire la condivisione e il riutilizzo dei dati tra le PA e il riutilizzo da parte di cittadini e imprese” OB.2.3 “Aumentare la consapevolezza sulle politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico e su una moderna economia dei dati”

MyData 2

Descrizione	Per le PA locali si intende continuare il progetto MyData per una nuova e integrata gestione del dato attraverso la realizzazione del progetto “Veneto Data Platform” su scala regionale integrando anche i dati delle agenzie/partecipate regionali . L’intervento ha l’obiettivo di far diventare l’Amministrazione regionale veneta una “Data Region” che da una parte utilizza e valorizza il dato, e dall’altra sostiene la competitività del territorio favorendone la condivisione e la promozione di nuovi servizi. L’obiettivo è “riappropriarsi” dei dati generati sul territorio sia raccogliendoli con proprie reti di sensori sia mediante accordi con i diversi soggetti pubblici e privati che li producono per poi usarli per la definizione delle politiche di governo e monitoraggio del territorio e per l’erogazione dei servizi.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 2.2 “Aumentare la qualità dei dati e dei metadati”

MyMobility 2

Descrizione	L’azione si struttura in due sotto-azioni: la realizzazione e il completamento dei sistemi di infomobilità per il Trasporto Pubblico e la realizzazione dell’infrastruttura tecnologica per l’integrazione dei sistemi tariffari per il Trasporto Pubblico locale . L’integrazione tariffaria permette ai viaggiatori una più articolata offerta di titoli di viaggio volti a massimizzare l’efficienza del sistema e degli spostamenti rispetto alle necessità. La realizzazione ed il completamento dei sistemi di infomobilità mirano a creare una rete, sia <i>hardware</i> che <i>software</i> , sui mezzi e alle fermate e nodi di interscambio attraverso la predisposizione e l’installazione di strumenti di infomobilità i cui risultati finali sono l’informazione “minuto per minuto” al cittadino sulle tempistiche e le disponibilità di mezzi di trasporto pubblico.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali
Obiettivi	OB 2.2 “Aumentare la qualità dei dati e dei metadati”

6.5 Piattaforme

6.5.1 Gli obiettivi

La componente delle Piattaforme presenta al suo interno i seguenti tre obiettivi:

- **OB 3.1 Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l'azione amministrativa**
 - Incremento del livello di alimentazione e digitalizzazione del FSE
 - Incremento del numero di Amministrazioni servite in NoiPA ed estensione dell’uso dei servizi offerti
- **OB 3.2 Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni**
 - Incremento dell'adozione di SPID e CIE da parte delle PA
 - Incremento dei servizi sulla piattaforma pagoPA
 - Incremento del numero di Amministrazioni scolastiche la cui spesa è consultabile on-line attraverso SIOPE+
- **OB 3.3 Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le Amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini**
 - Incremento dei servizi sulla Piattaforma IO

- Realizzazione della Piattaforma Indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche e degli altri enti
- Realizzazione del Sistema Gestione Deleghe (SGD) digitali al fine di agevolare la fruizione dei servizi online attraverso soggetti delegati
- Realizzazione della Piattaforma Notifiche Digitali (PND)

6.5.2 Le Azioni Cantierabili

Le Piattaforme nascono per supportare la razionalizzazione dei processi di *back-office* o di *front-end* della PA, favorendo l'integrazione e l'interoperabilità tra sistemi, riducendo tempi e costi di attuazione dei servizi e garantendo una maggiore sicurezza informatica. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e Governance).

PNRR 1.4.3 Adozione PagoPA e App IO

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di accelerare l'adozione di PagoPA, la piattaforma digitale per i pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni, e dell'App IO quale principale punto di contatto tra Enti e cittadini per la fruizione dei servizi pubblici digitali.
Beneficiari	Comuni, Accademia
Obiettivi	OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA"

PNRR 1.4.4 Adozione identità digitale

Descrizione	L'azione ha come obiettivo quello di favorire l'adozione dell'identità digitale (Sistema Pubblico di Identità Digitale, SPID e Carta d'Identità Elettronica, CIE) e dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR).
Beneficiari	Comuni, Province, Città Metropolitana di Venezia, Accademia
Obiettivi	OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA"

PNRR 1.4.5 Digitalizzazione degli avvisi pubblici

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di sviluppare e implementare la Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici, l'infrastruttura che le PA utilizzeranno per la notificazione di atti amministrativi a valore legale verso persone fisiche e giuridiche, contribuendo ad una riduzione di costi e tempo per cittadini ed enti.
Beneficiari	Comuni
Obiettivi	OB 3.3 "Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le PA al fine di semplificare i servizi ai cittadini"

MyPortal 3.1

Descrizione	MyPortal 3.1 è il portale di Regione del Veneto aggiornato alle ultime linee guida di AgID per essere <i>compliant</i> con i requisiti dell'Avviso PNRR 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici. Inoltre, MyPortal 3.1 rappresenta un contesto per l'erogazione di servizi digitali ai cittadini, prestandosi all'interfacciamento e l'integrazione con prodotti/servizi sviluppati anche da fornitori terzi. Il portale è responsivo e offre una sezione personale del cittadino denominata MyArea, attraverso cui accedere ai servizi erogati dal Comune, un <i>back-office</i> per gli operatori degli Enti e l'integrazione con AppIO e le altre piattaforme regionali.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 3.1 "Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti" OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni"

MyID

Descrizione	MyID è un gateway di identità sviluppato per le Amministrazioni locali , progettato per gestire le identità digitali e consentire l'accesso dei cittadini ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione tramite SPID, CIE, CNS ed eIDAS. Questa piattaforma crea una federazione tra servizi e sistemi di autenticazione, consentendo agli utenti di accedere a vari servizi con un'unica <i>username</i> e <i>password</i> . MyID facilita la comunicazione tra <i>Identity Provider</i> (IDP) e <i>Service Provider</i> (SP) per garantire l'accesso a numerosi servizi utilizzando una sola credenziale di autenticazione. Inoltre, include un IDP locale per la registrazione degli operatori delle PA e il loro riconoscimento quando accedono ai servizi della federazione.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 3.1 "Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti" OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni"

MyPay/MyPivot

Descrizione	L'obiettivo generale primario delle piattaforme MyPay e MyPivot è quello di dotare l'Ente Creditore di uno strumento che, oltre a mettere a disposizione dei cittadini un sistema di pagamento completo, gli consenta di tenere sotto controllo tutte le posizioni debitorie che i cittadini possiedono nei confronti dell'Ente. Lo strumento dovrebbe arricchirsi delle funzionalità necessarie a rispondere ai bisogni relativi ai concetti di riconciliazione, regolarizzazione, riscossione, recupero base contribuenti, fascicolo delle posizioni debitorie.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese
Obiettivi	OB 3.1 "Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti" OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni"

Piattaforma di Monitoraggio Territoriale

Descrizione	Regione del Veneto ha in programma un potenziamento della sperimentazione del PIMOT (Piattaforma Intelligente di Monitoraggio Territoriale) , coinvolgendo tutto il territorio regionale, e l'avvio di uno studio di fattibilità per lo studio di modelli in grado di mappare il "comportamento delle aree, simularne l'evoluzione sulla base dei dati e algoritmi, fornire delle opzioni di intervento a chi deve prendere decisioni di governance.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali
Obiettivi	OB 3.1 "Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti" OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni"

Lizard 2.0 e Livetec

Descrizione	Lizard 2.0 è una piattaforma open-source che offre tre verticali per la gestione di attività produttive, pratiche edilizie e piani urbanistici . Questa soluzione è proposta agli Enti locali come un completo pacchetto <i>software</i> per automatizzare processi tecnico-amministrativi, integra sistemi telematici e dati aziendali, e si integra con protocolli e sistemi GIS. Livetec completa l'intero sistema attraverso un modulo <i>Web</i> di pubblicazione e consultazione dei dati, fruibile sia nel contesto di una Intranet sia nel contesto del mondo Internet.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese
Obiettivi	OB 3.1 "Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti" OB 3.2 "Aumentare il grado di adozione delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni"

Piattaforma SEND

Descrizione	L'obiettivo dell'azione è quello di sviluppare e implementare l'integrazione con la piattaforma SEND , l'infrastruttura messa a disposizione da PagoPA Spa, che le PA utilizzeranno per la notificazione di atti amministrativi a valore legale verso persone fisiche e giuridiche, contribuendo ad una riduzione di costi e tempo per cittadini ed enti.
--------------------	--

Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 3.3 “Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le Amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini”

6.6 Infrastrutture

6.6.1 Gli obiettivi

La componente delle Infrastrutture presenta al suo interno i seguenti due obiettivi:

- **OB 4.1 Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni attuando la Strategia Cloud e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati incluso PSN**
 - Incrementare il numero di amministrazioni che hanno inviato la classificazione di dati e servizi e il piano di migrazione
 - Incremento del numero di Amministrazioni migrate
 - Ampliamento dell'offerta del Catalogo dei servizi cloud qualificati
- **OB 4.3 Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA**
 - Disponibilità di servizi di connettività Internet a banda larga e ultra larga per le PA locali
 - Aggiornamento dei servizi di connettività a banda ultra larga nel contratto SPC connettività

6.6.2 Le Azioni Cantierabili

Lo sviluppo delle **infrastrutture digitali** è parte integrante della strategia di modernizzazione del settore pubblico. Esse **devono essere affidabili, sicure, energeticamente efficienti ed economicamente sostenibili** e garantire l'erogazione di servizi essenziali per il Paese. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e Governance).

PNRR 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di implementare un programma di supporto e incentivo per migrare sistemi, dati e applicazioni delle pubbliche amministrazioni locali verso servizi cloud qualificati .
Beneficiari	Comuni
Obiettivi	OB 4.1 “Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni attuando la Strategia Cloud e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati incluso PSN”

HUB Regionale

Descrizione	L'obiettivo è realizzare un Hub Regionale in grado di garantire l'erogazione delle piattaforme abilitanti e supportare la migrazione al cloud degli Enti convergenti . Gli Enti territoriali sono coinvolti grazie al Bando Agire per la Cittadinanza Digitale 2 (Comuni e Province attraverso i Soggetti Aggregatori per il Digitale).
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 4.1 “Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni attuando la Strategia Cloud e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati incluso PSN”

Rete di supercalcolo

Descrizione	La Regione del Veneto ha in programma di investire nella realizzazione di un'infrastruttura con potenza di calcolo elevatissima (HPC) condivisa tra i diversi atenei del Veneto in grado
--------------------	---

	di eseguire elaborazioni onerose, simulazioni, e analisi predittive, che siano in grado di considerare un altissimo numero di variabili, valorizzando le competenze professionali.
Beneficiari	Enti Locali, Imprese, Accademia
Obiettivi	OB 4.1 "Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle Amministrazioni attuando la Strategia Cloud e migrando verso infrastrutture e servizi cloud qualificati incluso PSN"

Piano Italia a 1 Giga

Descrizione	Il Piano "Italia a 1 Giga" prevede l'installazione di infrastrutture per banda ultraveloce in Italia per garantire connettività di almeno 1 Gbit/s in download e 200 Mbit/s in upload alle aree non coperte da reti.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese
Obiettivi	OB 4.3 "Migliorare la fruizione dei servizi digitali per cittadini ed imprese tramite il potenziamento della connettività per le PA"

6.7 Interoperabilità

6.7.1 Gli obiettivi

La componente dell'Interoperabilità presenta al suo interno i seguenti tre obiettivi:

- **OB 5.1 Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API**
 - Incremento del numero delle API presenti nel Catalogo API
 - Incremento del numero delle Amministrazioni registrate in PDND API ed erogatrici di API
- **OB 5.2 Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità**
 - Incremento del numero delle Amministrazioni registrate in PDND e fruitrici di API
 - Incremento del numero delle autorizzazioni realizzate ad API registrate in PDND
- **OB 5.3 Modelli e regole per l'erogazione integrata di servizi interoperabili**
 - Ampliamento del numero delle Amministrazioni coinvolte nell'evoluzione delle Linee guida sull'Interoperabilità tecnica delle PA

6.7.2 Le Azioni Cantierabili

L'interoperabilità permette la collaborazione e l'interazione digitale tra Pubbliche Amministrazioni, cittadini e imprese, favorendo l'attuazione del principio *once-only* e recependo le indicazioni dell'*European Interoperability Framework*. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e Governance).

PNRR 1.3.1 Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di sviluppare una Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per garantire l'interoperabilità dei dati pubblici, permettendo così agli enti di erogare servizi in modo sicuro, più veloce ed efficace e ai cittadini di non fornire nuovamente informazioni che la PA già possiede.
Beneficiari	Città Metropolitana di Venezia, Accademia
Obiettivi	OB 5.1 "Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API" OB 5.2 "Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità"

Veneto API Management (VAM)

Descrizione	Veneto API Management (VAM) è un'infrastruttura regionale per lo scambio di dati tra le Pubbliche Amministrazioni. Favorisce l'aggiornamento dei servizi esistenti e lo sviluppo di
--------------------	--

	nuovi, seguendo <i>standard</i> europei e italiani, consentendo l'esposizione di API tramite interfacce SOAP e REST.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 5.1 "Favorire l'applicazione della Linea guida sul Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API" OB 5.2 "Adottare API conformi al Modello di Interoperabilità"

Linee Guida di interoperabilità

Descrizione	La Regione del Veneto ha in programma di definire delle Linee Guida di interoperabilità con le piattaforme abilitanti regionali e di elaborare delle politiche di conferimento dei dati nella Veneto Data Platform ospitata nel <i>Cloud</i> ibrido regionale.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese, Accademia
Obiettivi	OB 5.3 "Modelli e regole per l'erogazione integrata di servizi interoperabili"

6.8 Sicurezza Informatica

6.8.1 Gli obiettivi

La componente della Sicurezza Informatica presenta al suo interno i seguenti due obiettivi e risultati attesi:

- **OB 6.1 Aumentare la consapevolezza del rischio *cyber* (*Cyber Security Awareness*) nelle PA**
 - Incremento del livello di *Cyber Security Awareness* misurato tramite questionari di *self-assessment* ai RTD e ai loro uffici
- **OB 6.2 Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione**
 - Incremento del numero dei portali istituzionali che utilizzano il protocollo *HTTPS only*, misurato tramite tool di analisi specifico
 - Massimizzare il numero dei Content Management System (CMS) con versione aggiornata utilizzati dalle PA, misurato tramite tool di analisi specifico

6.8.2 Le Azioni Cantierabili

A causa del crescente numero di incidenti e attacchi *cyber*, è essenziale **garantire servizi digitali sicuri e resilienti**. Questo è possibile non solo con interventi tecnici, ma anche con programmi di formazione per i propri dipendenti ed utenti dei servizi pubblici. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello regionale (PR FESR e Governance).

GDA sulla Cybersecurity

Descrizione	I Gruppi di Approfondimento (GdA) sono gruppi di lavoro "tra pari" che riuniscono operatori di PA diverse favorendo lo scambio di esperienze e di informazioni legate al tema della sicurezza informatica . L'obiettivo è la tutela di confidenzialità, integrità e disponibilità delle informazioni da parte degli operatori della PA.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 6.1 "Aumentare la consapevolezza del rischio <i>cyber</i> nelle PA"

Adeguamento infrastruttura di sicurezza

Descrizione	La Regione del Veneto ha in programma la definizione delle Linee Guida per l'adeguamento dell'infrastruttura di sicurezza a seguito della razionalizzazione dell'infrastruttura applicativa.
Beneficiari	Enti Locali

Obiettivi	OB 6.2 “Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione”
------------------	--

MyPortal 3.1

Descrizione	MyPortal 3.1 è il portale di Regione del Veneto aggiornato alle ultime linee guida di AgID per essere <i>compliant</i> con i requisiti dell’Avviso PNRR 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici. Inoltre, MyPortal 3.1 rappresenta un contesto per l’erogazione di servizi digitali ai cittadini , prestandosi all'interfacciamento e l’integrazione con prodotti/servizi sviluppati anche da fornitori terzi. Il portale è responsivo e offre una sezione personale del cittadino denominata MyArea, attraverso cui accedere ai servizi erogati dal Comune, un <i>back-office</i> per gli operatori degli Enti e l’integrazione con ApplO e le altre piattaforme regionali.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 6.2 “Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione”

MyID

Descrizione	MyID è un gateway di identità sviluppato per le Amministrazioni locali , progettato per gestire le identità digitali e consentire l'accesso dei cittadini ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione tramite SPID, CIE, CNS ed eIDAS. Questa piattaforma crea una federazione tra servizi e sistemi di autenticazione, consentendo agli utenti di accedere a vari servizi con un'unica <i>username e password</i> . MyID facilita la comunicazione tra <i>Identity Provider (IDP)</i> e <i>Service Provider (SP)</i> per garantire l'accesso a numerosi servizi utilizzando una sola credenziale di autenticazione. Inoltre, include un IDP locale per la registrazione degli operatori delle PA e il loro riconoscimento quando accedono ai servizi della federazione.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 6.2 “Aumentare il livello di sicurezza informatica dei portali istituzionali della Pubblica Amministrazione”

6.9 Leve per l’Innovazione

6.9.1 Gli obiettivi

La componente delle Leve per l’Innovazione presenta al suo interno i seguenti due obiettivi:

- **OB 7.1 Rafforzare le leve per l'innovazione delle PA e dei territori**
 - Incremento della percentuale di PMI e start up che partecipano agli appalti di innovazione
 - Incremento del livello di trasformazione digitale mediante l'utilizzo dei servizi previsti dalle Gare strategiche
 - Incremento della percentuale di soggetti aggregatori che hanno disponibilità di sistemi di e-procurement conformi alle regole tecniche per la digitalizzazione degli appalti
- **OB 7.2 Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale**
 - Diffusione delle competenze digitali nella PA, attraverso la promozione dell'accesso da parte dei dipendenti pubblici a percorsi formativi sulle competenze digitali in e-learning
 - Incremento delle competenze digitali dei cittadini sulla base della definizione e realizzazione di modelli, strumenti e interventi in ambito e dell'uso dei servizi pubblici digitali
 - Diffusione delle competenze digitali nella PA per l'attuazione degli obiettivi del Piano triennale

6.9.2 Le Azioni Cantierabili

Le leve per la digitalizzazione sono la qualità dei servizi e le competenze digitali. Gli strumenti a supporto sono la digitalizzazione delle procedure d'appalto (*e-procurement*) e la formazione rivolta ai dipendenti delle PA e agli utenti finali dei servizi digitali. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello nazionale (PNRR) e regionale (PR FESR e *Governance*).

PNRR 1.7.1 Servizio civile digitale

Descrizione	La misura ha come obiettivo quello di sviluppare l'iniziativa "Servizio civile digitale", finalizzata, tra le altre cose, alla formazione di circa 9.700 volontari e al coinvolgimento di 1 milione di cittadini beneficiari di attività di facilitazione digitale e di educazione digitale.
Beneficiari	Cittadini ed Enti Locali
Obiettivi	OB 7.2 "Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale"

PNRR 1.7.2 Centri di facilitazione digitale

Descrizione	Obiettivo primario dell'azione è supportare l'inclusione sociale e ridurre il digital divide fornendo assistenza diretta ai cittadini, con particolare attenzione a quelli delle categorie socio-economicamente più svantaggiate, abilitandoli al pieno utilizzo delle tecnologie di base, attraverso la realizzazione di 250 Centri di Facilitazione digitale sul territorio veneto , potenziando l'attuale rete delle Palestre Digitali.
Beneficiari	Cittadini ed Enti Locali
Obiettivi	OB 7.2 "Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale"

Innovation Lab

Descrizione	Obiettivo principale è lo sviluppo di nuove idee che soddisfano i bisogni sociali dei cittadini in modo innovativo ed efficace (Social Innovation) attraverso le sinergie tra quattro attori fondamentali (PA, Imprese, Cittadini e Accademia) per co-creare servizi innovativi e valore condiviso (ecosistema dell'innovazione) negli spazi fisici denominati Innovation Lab. L'azione promuove il rafforzamento ed il potenziamento della rete esistente e delle funzioni di coordinamento strategico sui temi legati alle priorità dell'Agenda Digitale nazionale e regionale, ospitando attività di co-progettazione e collaborazione pubblico-privato.
Beneficiari	Cittadini, Enti Locali, Imprese e Accademia
Obiettivi	OB 7.2 "Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale"

Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali (CSCD)

Descrizione	L'obiettivo generale dell'azione è lo sviluppo dell'alleanza territoriale denominata Coalizione per lo Sviluppo delle Competenze Digitali per definire una strategia condivisa per la costruzione di una campagna annuale di progetti, eventi ed incontri finalizzata a potenziare le competenze digitali degli operatori pubblici e degli amministratori.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 7.2 "Rafforzare le competenze digitali per la PA e per il Paese e favorire l'inclusione digitale"

e-Procurement

Descrizione	L'e-Procurement è la gestione informatizzata delle procedure di gara, manifestazioni di interesse ed acquisti diretti di Regione del Veneto. In vista della conclusione contrattuale con l'applicativo SINTEL di ARIA, attualmente in uso, è in programma l'acquisizione in riuso da Regione Marche del codice sorgente GT-SUAM. Il codice in riuso sarà di proprietà di Regione del Veneto e verrà sviluppato rispettando l'obiettivo di istituire una propria piattaforma identificativa. Questa linea d'azione consisterà, pertanto, nello sviluppo di un applicativo integrato con i sistemi regionali che permetta la gestione delle gare di appalto
--------------------	--

	nella loro interezza, snellendone le procedure, e la costituzione di un canale informativo unico per la raccolta delle esigenze e degli acquisti e per i fornitori della PA.
Beneficiari	Enti Locali, Imprese
Obiettivi	OB 7.1 “Rafforzare le leve per l’innovazione delle PA e dei territori”

6.10 Governare la Trasformazione Digitale

6.10.1 Gli obiettivi

La componente del Governo delle Trasformazione Digitale presenta al suo interno il seguente obiettivo:

- **OB 8.1 Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA**
 - Aumento delle PA con RTD nominato e promozione e diffusione di modalità e modelli di consolidamento del ruolo dei RTD, anche in forma aggregata presso la PAL

6.10.2 Le Azioni Cantierabili

La trasformazione digitale richiede visione strategica, capacità realizzativa, efficacia della governance. La figura del **RTD** ha un duplice ruolo, interno per **coordinare le attività di digitalizzazione**, ed esterno per **innescare forme di collaborazione in un’ottica di rete**. Per aiutare gli Enti del territorio nel raggiungimento di questi obiettivi, sono previste le seguenti Azioni Cantierabili a livello regionale (PR FESR e Governance).

Campagna Linee Guida del Piano Triennale per l’Informatica della PA

Descrizione	Obiettivo della Campagna è la realizzazione del presente documento da fornire agli enti del territorio e che rappresenti uno strumento a supporto nel raggiungimento degli obiettivi del Piano Triennale redatto da AgID.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 8.1 “Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA”

Sostenibilità dei SAD

Descrizione	Sviluppare un modello di sostenibilità economica di medio-lungo periodo per i Soggetti Aggregatori Digitali (SAD), agevolando e fornendo supporto ai Comuni nelle attività di trasformazione digitale.
Beneficiari	Soggetti Aggregatori Digitali (SAD)
Obiettivi	OB 8.1 “Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA”

RTD Aggregato

Descrizione	Il progetto RTD Aggregato mira a realizzare una rete di RTD a livello provinciale con lo scopo di agevolare l’attività e fornire un supporto agli RTD dei Comuni per raggiungere gli obiettivi definiti da AgID nel Piano Triennale.
Beneficiari	Enti Locali
Obiettivi	OB 8.1 “Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA”

MyExtranet

Descrizione	L’ obiettivo generale primario del portale MyExtranet è di rendere disponibile agli stakeholder (PA, Accademia, Impresa e Cittadini) un luogo virtuale dove poter far crescere il senso di appartenenza alle comunità/reti di conoscenza e pratica del territorio veneto . Lo strumento dovrebbe arricchirsi delle funzionalità necessarie per tutte le informazioni sui prodotti erogati e la relativa documentazione, collaborare ai progetti, richiedere i servizi di supporto, partecipare agli eventi e trovare le linee guida per le azioni di digitalizzazione.
Beneficiari	Enti Locali ed Imprese
Obiettivi	OB 8.1 “Migliorare i processi di trasformazione digitale della PA”

7. Conclusioni

L'aggiornamento delle Linee Guida del Piano Triennale della Regione del Veneto per il periodo 2023-2025 ha mantenuto la struttura consolidata delle precedenti edizioni, focalizzandosi sulla valutazione della maturità digitale del territorio, la comprensione degli obiettivi proposti da AgID, la rilevazione dei fabbisogni locali e la definizione delle azioni cantierabili.

Questa edizione, articolata in un percorso dalla durata di un anno, è stata avviata con l'aggiornamento e la condivisione di questionari tematici *online*, seguiti dalla realizzazione di *Focus Group online* e dall'evento in presenza denominato "Laboratorio di Condivisione". Il percorso ha trovato compimento con la presentazione del documento finale e l'approvazione da parte della Consulta dell'Innovazione nel mese di dicembre. **Queste attività hanno previsto il coinvolgimento di una platea sempre più ampia di stakeholder (PA, Imprese ICT, Cittadini, Accademia) a cui rivolgiamo un sentito ringraziamento per il loro contributo.**

La definizione delle azioni cantierabili di Regione del Veneto a favore degli enti del territorio rappresenta un primo passo verso la realizzazione degli obiettivi di digitalizzazione delineati da AgID, con l'impegno da parte della Regione nell'assistere i propri enti nel raggiungimento di *standard* sempre più elevati in termini di maturità digitale.

Nel contesto della stesura del proprio Piano Triennale da parte di ciascun ente, si sottolinea l'importanza di seguire la struttura definita da AgID. Questa include una breve introduzione che delinea la struttura dell'Amministrazione, con un riferimento al contesto normativo ed organizzativo sulle tematiche di digitalizzazione. È fondamentale **anche evidenziare il ruolo del Responsabile per la Transizione al Digitale dell'Ente**, descrivendo l'organizzazione del suo ufficio e specificandone il contesto organizzativo in cui si colloca, con particolare enfasi sulle sue attività e responsabilità. **La sezione successiva relativa al Contesto Strategico** deve indicare le strategie attuative per il raggiungimento degli obiettivi di breve e lungo periodo, sintetizzando il percorso intrapreso dall'Amministrazione a livello di progetti realizzati. **Gli obiettivi generali dell'Ente** in tema di digitalizzazione per il periodo di riferimento e la spesa complessiva prevista completano il quadro introduttivo. Successivamente, per ciascuna componente del Piano Triennale, devono essere definite le singole progettualità che consentono all'Amministrazione di raggiungere gli obiettivi definiti da AgID. A tal proposito, **al termine del presente documento è stata inserita una scheda tipo che gli enti possono utilizzare per indicare le singole azioni cantierabili** che ciascuno di loro ha previsto per le differenti componenti tecnologiche.

INSERIRE IL LOGO DELL'ENTE



NOME DELL'AZIONE CANTIERABILE

COMPONENTE TECNOLOGICA DEL
PIANO TRIENNALE

Inserire il Codice e l'obiettivo definito all'interno del Piano Triennale

DESCRIZIONE

Inserire una breve descrizione dell'azione/progettualità messa in atto dall'Ente

ATTIVITÀ OPERATIVE

Indicare per punti le attività operative richieste dall'azione/progettualità

TARGET



Cittadini



*Pubblica
Amministrazione*



Imprese



Accademia

RESPONSABILI

Indicare i responsabili dell'azione/progettualità

RISULTATI ATTESI

Indicare i risultati attesi/output dell'azione/progettualità

Data di completamento dell'azione



Impegno economico

