

L'UNIONE EUROPEA E IL DIGITAL SINGLE MARKET: L'ITALIA DI FRONTE ALLA SFIDA DELL'ECONOMIA DIGITALE

**Mercato Unico Digitale:
Linee di Azione per l'e-government in
Italia**

Le nuove tecnologie stanno cambiando profondamente la vita delle persone e le dinamiche concorrenziali. Spetta alla politica pubblica, a livello europeo e a livello nazionale, accompagnare questa trasformazione per cogliere appieno le potenzialità positive per l'economia e la società, con concreti benefici per i cittadini.

Le sfide pubbliche della trasformazione digitale:

- *e-government*
- *e-commerce*
- politica industriale per la trasformazione e la crescita digitale

Il punto di partenza è la consapevolezza circa alcuni aspetti che hanno un rilievo trasversale:

- la posizione dell'Italia nel confronto internazionale
- l'esigenza di un approccio strategico
- necessità di stretta integrazione tra politica pubblica in Italia e a livello europeo

La posizione dell'Italia nel confronto internazionale

Per diversi profili l'Italia registra ancora un ritardo, in tema di digitalizzazione, rispetto alla media dei paesi europei.

Il Digital economy and society index (DESI) 2016 colloca l'Italia al 25° posto tra gli Stati membri in termini di sviluppo dell'economia e della società digitale.

L'Italia sta progredendo più velocemente della media dei paesi europei e sta recuperando il ritardo; tuttavia, rimane un gap da colmare.

Connettività

I punti critici sono:

- la copertura delle reti di accesso di nuova generazione (27° posto; a giugno 2015 la copertura riguardava il 44% delle famiglie a fronte di una media UE del 71%) (rete fissa connessione a internet di almeno 30 Mbps in download – dato 2014 36%);
- lo scarso numero di abbonamenti alla banda larga su rete fissa (28° posto, con il 53% delle famiglie a fronte di una media UE del 72%).
- banda ultralarga mobile, l'Italia è competitiva, in ragione delle crescenti sinergie fra infrastruttura fissa e mobile nella prospettiva del 5G.

Capitale umano

L'Italia si colloca al 24° posto.

Solo il 63% della popolazione usa internet regolarmente, a fronte di una media UE del 76%. Tra gli utilizzatori regolari di internet il 31% è privo dei digital skills di base.

Sul fronte delle competenze, nel 2015 solo il 2,2% degli occupati era costituito da professionisti *ICT*; la quota di laureati nelle materie *STEM* (scienze, tecnologia, ingegneria e matematica) raggiunge solo l'1,4% tra la popolazione da 20 a 29 anni.

Uso di internet

- I dati della Commissione europea rivelano che quasi la totalità degli utenti digitali in Italia utilizza internet ogni giorno (95%, 10 punti sopra la media UE) e che la posizione italiana è migliore della media UE per la fruizione di contenuti digitali (musica, video, giochi, con il 52% a fronte di una media UE del 49%).
- Nell'acquisto di beni e servizi on-line vi è stato un miglioramento (39% degli utenti di internet tra 16 e 74 anni rispetto al 35% dell'anno precedente, con il 25° posto).
- L'Italia si colloca al 23° posto per l'e-banking, 26° posto per l'accesso alle news online, 19° posto per i video *on demand* e 22° posto per le videochiamate.

Attività d'impresa

Per l'integrazione della tecnologia digitale (20° posto nella *UE*), i dati forniti dal *DESI* 2016 sono carenti, non riportando nulla circa fatturazione elettronica (obbligatoria per tutte le *PA* dal marzo 2015) e *cloud*. Per il commercio elettronico viene rilevato che solo il 6,5% delle *PMI* vende *on-line* (5,2% se si guarda alle vendite *on-line* transfrontaliere), anche se la quota del fatturato delle *PMI* riconducibile all'*ecommerce* è aumentata in un solo anno dal 4,9% all'8,2%.

Servizi pubblici digitali

La dimensione dei **servizi pubblici digitali** è quella rispetto alla quale l'Italia si trova collocata meglio nel confronto intra UE (17° posto), anche se ci troviamo ancora al di sotto della media.

La posizione dell'Italia nel confronto internazionale

Complessivamente, la collocazione dell'Italia nel confronto con gli altri Stati membri evidenzia la necessità di uno sforzo intenso e ben coordinato volto ad accelerare la riduzione del gap.

L'esigenza di un approccio strategico

Per la **strategia**, sia a livello europeo che a livello nazionale da qualche anno vi sono segnali di un approccio più sistematico, basato su programmi di azione pluriennali per lo sviluppo digitale.

- In Europa, dopo l'adozione nel 2010 dell'Agenda digitale europea, nel 2015 è stata lanciata la cosiddetta *Digital Single Market (DSM) Strategy* (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en), basata su sedici linee di intervento che coinvolgono numerose Direzioni generali della Commissione europea.
- In Italia dal 2012, vi è una maggiore consapevolezza dell'importanza di concentrare l'attenzione su poche linee di azione prioritarie, basate su una visione complessiva del sistema.

L'esigenza di un approccio strategico

Indicative di uno sforzo di programmazione degli interventi sono l'ultima Strategia per la banda ultralarga e la Strategia per la crescita digitale 2014-2020, entrambe adottate il 3 marzo 2015.

L'esigenza di un approccio strategico

Nella **Strategia per la banda ultralarga** sono individuati gli obiettivi 2020 di copertura e di penetrazione dei servizi.

Nella **Strategia per la crescita digitale** sono identificate come prioritarie azioni infrastrutturali trasversali e piattaforme abilitanti prevedendo monitoraggio a cura di *Agid*.

Le azioni previste dalla strategia per la crescita digitale

Azioni infrastrutturali trasversali

- *SPC e wifi* negli edifici pubblici
- *Digital Security PA*
- Razionalizzazione patrimonio *ICT*, consolidamento *data center* e *cloud computing*
- Sistema pubblico di identità digitale (*SPID*)

Piattaforme abilitanti

- Anagrafe popolazione residente (*ANPR*)
- Pagamenti elettronici
- Fatturazione elettronica PA
- *Open Data*
- Sanità, scuola, giustizia, turismo e agricoltura digitale

Programmi di accelerazione

- *Italia Login* – la casa del cittadino
- Competenze digitali
- *Smart cities & communities*

Lo stato di avanzamento dell'e-government in Italia

Per i servizi pubblici digitali l'Italia si trova al 17° posto a livello europeo.

Vi è ancora molto da fare per favorire l'interazione dei cittadini con la *PA* su *internet* (solo il 18% degli utilizzatori di *internet* interagisce attivamente *on-line* con le *PA* compilando moduli elettronici).

I progetti strategici orizzontali e il loro stato di avanzamento

Al cuore dell'attuale politica in materia di *e-government* vi sono alcuni progetti strategici orizzontali individuati come prioritari nell'ambito della Strategia per la crescita digitale 2014-2020. I progetti (**fatturazione elettronica; SPID e carta d'identità elettronica; ANPR; PagoPA**), realizzati dalle pubbliche amministrazioni centrali in cooperazione con quelle territoriali, rappresentano i cosiddetti fattori abilitanti per l'*e-government*.

I progetti strategici orizzontali e il loro stato di avanzamento

Il ritardo registrato sul fronte della carta d'identità elettronica è in parte recuperato con lo *SPID*. L'Italia si è infatti mossa in anticipo rispetto agli altri maggiori paesi europei, attivando per prima nel marzo 2016 un sistema di identificazione *online* ispirato al regolamento *eIDAS*, che in prospettiva dovrebbe consentire l'accesso ai servizi pubblici in tutti gli Stati membri su base interoperabile. Occorre ora un impegno specifico per la diffusione e l'utilizzo dello *SPID* da parte di cittadini e imprese.

I progetti strategici orizzontali e il loro stato di avanzamento

Anche il quadro normativo sull'Anagrafe nazionale della popolazione residente è ormai completo ed alcuni comuni hanno aderito alla fase pilota; si registrano, tuttavia, tra i comuni diffuse resistenze ai profondi cambiamenti che ne derivano.

E-government: la governance e le regole

Occorre una *governance* forte e stabile dell'agenda digitale in Italia per la progressiva messa a punto della strategia e per assicurare l'attuazione dei progetti. E' necessario un mandato politico forte, accompagnato da una chiara attribuzione delle responsabilità dei vari soggetti coinvolti nella strategia, evitando incertezze e sovrapposizioni. Vanno identificati gli obiettivi prioritari, e assicurare che siano realizzati con scadenze precise e in breve tempo, con stretto monitoraggio del Governo.

La normativa primaria va il più possibile semplificata, mentre può essere utile un osservatorio per il monitoraggio della giurisprudenza relativa ai temi digitali.

Rapporti delle PA con cittadini e imprese: verso uno Stato efficiente e silenzioso

La digitalizzazione spesso non ha cambiato il modo di essere delle amministrazioni e il numero di adempimenti a carico degli utenti, limitandosi a informatizzare processi inefficienti. Occorre cambiare prospettiva, ripensando i processi *end to end* guardando dal punto di vista di cittadini e imprese. I rapporti delle PA con cittadini e imprese devono mirare a realizzare uno Stato efficiente e silenzioso “*people-centered*”.

Per realizzare questo obiettivo e conseguire, inoltre, significativi risparmi di spesa, occorre reingegnerizzare profondamente i processi interni delle PA.

Le competenze digitali

- Per creare un contesto generale in grado di sfruttare appieno le potenzialità offerte dall'*ICT*, in Italia occorre agire sul fronte delle competenze digitali. Queste rilevano in modo trasversale per l'*e-government*, l'*e-commerce* e la trasformazione digitale dell'attività d'impresa.
- Le competenze digitali rappresentano la chiave per accedere al mercato del lavoro e competere nell'economia globalizzata.

Le competenze digitali

Oggi ci troviamo di fronte ad uno *skills gap*: secondo la Commissione europea, se non si interviene, in Europa entro il 2020 ben 900.000 posti di lavoro rischiano di restare scoperti a causa della carenza di competenze.

La formazione professionale in tema di *ICT*

La Commissione europea ha posto in evidenza che in Europa l'interesse verso le carriere *ICT* ha avuto un picco nella metà dell'ultimo decennio e successivamente è diminuito: dal 2006 il numero di laureati è sceso costantemente. La Francia è oggi *leader* nell'istruzione universitaria per i laureati *ICT* e contribuisce per il 18% alle entrate nel mercato del lavoro in Europa, spiazzando il Regno Unito (17%).

La formazione professionale in tema di *ICT*

L'Unione europea ha formulato una serie di proposte per rafforzare le competenze digitali sia nell'Agenda Digitale Europea del 2010, sia nel 2012 con la comunicazione della *Commissione Towards a job-rich recovery*. Nel marzo 2013 è stata lanciata la *Grand coalition for digital jobs* per spingere i paesi europei a rivedere i curricula formativi e la classificazione delle figure professionali. In Italia su questa base è stata avviata l'iniziativa *Culture e Competenze Digitali* della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Vi è una consolidata carenza di figure professionali genericamente riconducibili al settore *ICT* nella sua accezione più estesa, ovvero di coloro che devono essere artefici, progettisti e promotori del cambiamento.

Erronea politica didattica delle università italiane che in diversi casi hanno continuato a declinare quelle competenze come esclusivamente tecnologiche rifuggendo da ogni trasversalità scientifica con le scienze che si occupano dei contenuti dell'attività sulla quale intervenire. Ciò vale anche per figure obbligatoriamente previste dalla nostra normativa.

Esempio classico è la figura del conservatore dei documenti digitali che, prevista dal 2005 ma operativa solo dal 2015 a valle dell'approvazione delle regole tecniche di cui all'articolo 71 del *CAD*, prevede un mix di competenze informatiche, giuridiche e documentali che non trovano spesso riscontro nelle figure professionali in uscita dai percorsi universitari curriculari. A ciò si aggiunga che l'Istat censisce la figura insieme al Conservatore dei Registri immobiliari e al Conservatore delle Ipoteche (*Istat Cp 2011*) dando la misura della scarsa o inesistente definizione delle competenze professionali.

La formazione professionale in tema di *ICT*

In sostanza, vi è oggi in Italia l'esigenza di riconoscere e valorizzare le professionalità del digitale, che vanno censite, codificate e inserite negli schemi di contratto, dando così modo al sistema formativo di adeguarsi all'andamento qualitativo e quantitativo del mercato del lavoro.

Le competenze digitali necessarie alle pubbliche amministrazioni

Le competenze degli operatori della *PA* seguono lo stesso andamento discendente in quanto strettamente correlate a quelle dei professionisti che dei primi dovrebbero costituire i formatori. A ciò si aggiunga una generale scarsa attenzione della *PA* verso la formazione in genere e verso la formazione *ICT* in particolare ed il quadro è ragionevolmente completo delineando una situazione nella quale alle domande di comprensione dei principali termini dell'*e-government* un campione significativo di dipendenti pubblici ha risposto per il 46,3% con un “*non so*” per lo *SPID*, con punte 48% per il termine “*Sistema pubblico di connettività*”, mentre solo il 31,5% degli intervistati sa cosa sia l’“*Agenzia per l’Italia Digitale*” (Indagine *Unical 2016*). Rispetto a questo tipo di carenze, l’intervento sta nell’affiancamento e non nella formazione d’aula, impraticabile per il numero dei destinatari.

Le competenze digitali necessarie alle pubbliche amministrazioni

La pubblica amministrazione è carente di competenze digitali anche in conseguenza di un ventennio di blocco delle assunzioni. Laddove necessario, si dovrebbe consentire alle amministrazioni, in modo mirato e selettivo, di acquisire competenze digitali in parallelo all'aggiornamento della preparazione del personale più anziano. Peraltro, va sottolineato che alle pubbliche amministrazioni non servono figure professionali per costruire app e nuovi servizi, sostituendosi al mercato. A monte, la pubblica amministrazione deve avere la capacità di definire chiaramente il progetto da realizzare. Serve poi la competenza digitale per governare i contenuti e controllare i risultati.

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

Un discorso a parte meritano le competenze dei cittadini, che sono al tempo stesso fruitori dei servizi della *PA* nel contesto dell'*e-government* e potenziali utenti dell'economia digitale.

Abbiamo già riportato alcuni dati sull'utilizzo di internet da parte della popolazione italiana.

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

La prima criticità è che resta non connesso quasi il 40% del paese. Inoltre, tra i “connessi” la percentuale che accede ai siti della *PA* non supera il 34,5%.

L'unico dato di connettività massiva è dato dalla telefonia mobile che copre oltre il 90% della popolazione.

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

Accanto a questo, bisognerebbe costruire una strategia formativa per le scuole primarie e secondarie per un uso della rete e dei suoi servizi basato su una reale comprensione degli strumenti utilizzati. Ad oggi la fascia 6-16 anni fa degli strumenti digitali un uso meramente strumentale e non consapevole tanto da rispondere alla domanda: tu usi internet? “No, io uso facebook”.

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

L'educazione digitale dei cittadini deve comprendere anche la formazione riguardo ai rischi, in modo da prevenire usi impropri che possono mettere a repentaglio la sicurezza e produrre una perdita di fiducia nei nuovi strumenti.

Vanno sostenute le iniziative volte, ad esempio, a spiegare chiaramente ai consumatori e alle imprese come utilizzare gli strumenti di identificazione elettronica (incluso lo *SPID*), al fine di conseguire diversi livelli di sicurezza nelle transazioni.

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

Soluzione:

SPID

- un unico identificativo per molteplicità di utilizzi
- maggiore sicurezza per gli utenti

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

- I canali per la formazione diffusa dei cittadini: la televisione è un naturale strumento in grado di raggiungere vaste parti della popolazione che può essere utilizzato per programmi di alfabetizzazione digitale
- Anche i terminali televisivi connessi alla rete (diffusi nel 20-25% delle famiglie) possono essere utili per iniziative mirate

Le competenze e la consapevolezza digitale dei cittadini

Uno strumento complementare, con particolare riferimento alla formazione all'interno delle *PMI*, è quello delle piattaforme a distanza (*e-learning, mobile learning*) che possono essere sviluppate dalla pubblica amministrazione, dai privati o attraverso forme di collaborazione istituzionale.

Sintesi – le competenze digitali

Per le competenze digitali l'intervento sostanziale da effettuare è sul sistema scolastico e sul sistema universitario costruendo percorsi formativi tecnologici che escano dal chiuso dell'insegnamento informatico “*all purpose*” per definire curricula congruenti con gli ambiti di applicazione e con le richieste del mercato del lavoro. Nell'ambito della pubblica amministrazione, le competenze digitali devono mirare soprattutto ad assicurare la capacità di governare i contenuti e monitorare i risultati. Per i cittadini, andrebbe sviluppata una capillare azione di divulgazione dei vantaggi base del digitale per superare la naturale diffidenza verso gli strumenti di una parte considerevole della popolazione. A questa va accompagnata un'azione per promuovere l'utilizzo consapevole e corretto dei nuovi strumenti.



Raffaele Malatesta

**Regione Molise – Attuazione Agenda
Digitale e Sistemi Informativi Sanitari**

raffaele.malatesta@regione.molise.it