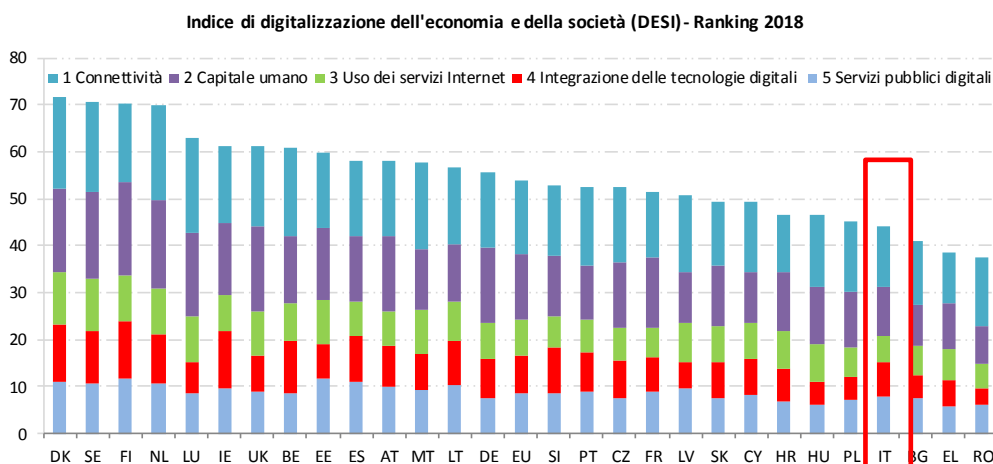


# Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI)<sup>1</sup>, relazione nazionale sull'Italia per il 2018

La relazione DESI, che rileva i progressi compiuti dagli Stati membri in termini di digitalizzazione, è strutturata in cinque capitoli:

<b>1 Connettività</b>	Reti fisse a banda larga, reti mobili a banda larga e relativi prezzi
<b>2 Capitale umano</b>	Uso di Internet, competenze digitali di base e avanzate
<b>3 Uso dei servizi Internet</b>	Uso di contenuti, canali di comunicazione e transazioni online da parte dei cittadini
<b>4 Integrazione delle tecnologie digitali</b>	Digitalizzazione delle imprese e e-commerce
<b>5 Servizi pubblici digitali</b>	eGovernment e sanità digitale

Il DESI per gli anni passati è stato ricalcolato per tutti i paesi in esame, al fine di rispecchiare lievi modifiche nella scelta degli indicatori e correzioni agli indicatori sottostanti. Di conseguenza, è possibile che i punteggi e le posizioni in classifica dei vari paesi presentino alcune variazioni rispetto alla pubblicazione precedente. Per ulteriori informazioni si prega di consultare la nota metodologica DESI all'indirizzo <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.



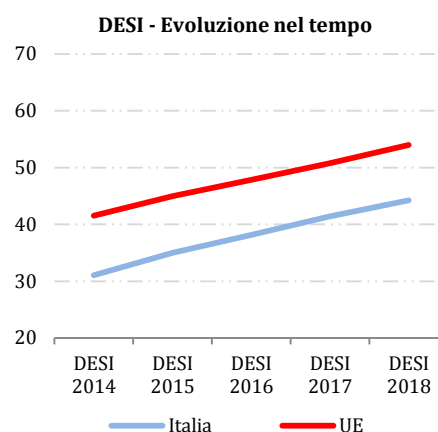
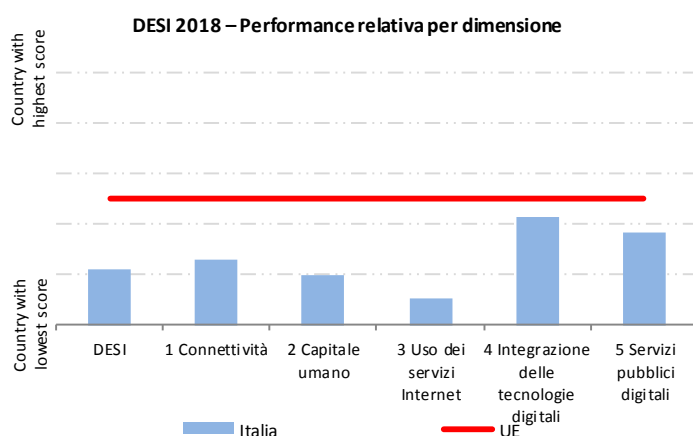
<sup>1</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
<b>DESI 2018</b>	<b>25</b>	<b>44,3</b>	<b>43,5</b>	<b>54,0</b>
DESI 2017	25	41,4	40,4	50,8

L'Italia si posiziona al 25° posto fra i 28 Stati membri dell'UE. Nel corso dell'ultimo anno ha fatto registrare nel complesso un miglioramento, pur se la sua posizione nella classifica DESI è rimasta invariata. L'integrazione delle tecnologie digitali e i servizi pubblici digitali rappresentano i principali catalizzatori del progresso digitale a livello nazionale. Un altro segnale positivo è offerto dalle prestazioni in termini di copertura delle reti NGA, che appaiono in fase di recupero (dal 23° posto del 2016 al 13° del 2017). Come negli anni precedenti, la sfida principale è rappresentata dalla carenza di competenze digitali: benché il governo italiano abbia adottato alcuni provvedimenti al riguardo, si tratta di misure che appaiono ancora insufficienti. Le conseguenze risultano penalizzanti per la performance degli indicatori DESI sotto tutti e cinque gli aspetti considerati: diffusione della banda larga mobile, numero di utenti Internet, utilizzo di servizi online, attività di vendita online da parte delle PMI e numero di utenti eGovernment.

Le prestazioni dell'Italia si collocano all'interno del gruppo di paesi dai risultati inferiori alla media<sup>2</sup>.

A livello nazionale, l'Italia ha adottato la Strategia per la crescita digitale 2014-2020<sup>3</sup> e la Strategia per la Banda Ultralarga<sup>4</sup> nel marzo 2015



<sup>2</sup> Il gruppo di paesi dai risultati inferiori alla media comprende Romania, Grecia, Bulgaria, Italia, Polonia, Ungheria, Croazia, Cipro e Slovacchia.

<sup>3</sup> Strategia per la crescita digitale 2014-2020. <http://www.agid.gov.it/notizie/2015/03/24/approvati-i-piani-nazionali-la-banda-ultralarga-crescita-digitale>

<sup>4</sup> Strategia Nazionale per la Banda Ultralarga <http://www.infratelitalia.it/wp-content/uploads/2015/03/Strategy.pdf>

# 1 Connettività

1 Connettività	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
DESI 2018	26	52,8	55,0	62,6
DESI 2017	25	49,8	50,1	58,5

	Italia				UE
	DESI 2018		DESI 2017		DESI 2018
	valore	posizione in classifica	valore	posizione in classifica	valore
<b>1a1 Copertura delle reti fisse a banda larga</b> % delle famiglie	99% →	10	99%	11	97%
	2017		2016		2017
<b>1a2 Diffusione della banda larga fissa</b> % delle famiglie	57% ↑	28	55%	28	75%
	2017		2016		2017
<b>1b1 Copertura 4G</b> % delle famiglie (media degli operatori)	89% ↑	20	86%	19	91%
	2017		2016		2017
<b>1b2 Diffusione della banda larga mobile</b> Numero di abbonamenti ogni 100 persone	86 ↑	17	85	11	90
	2017		2016		2017
<b>1c1 Copertura della banda larga veloce (NGA)</b> % delle famiglie coperte da VDSL, FTTP o Docsis 3.0	87% ↑	13	72%	23	80%
	2017		2016		2017
<b>1c2 Diffusione della banda larga veloce</b> % abitazioni con abbonamento con almeno 30 Mbps	12% ↑	26	7%	26	33%
	2017		2016		2017
<b>1d1 Copertura della banda larga ultraveloce</b> % delle famiglie coperte da FTTP o Docsis 3.0	22%	27	NA		58%
	2017				2017
<b>1d2 Diffusione della banda larga ultraveloce</b> % abitazioni con abbonamento con almeno 100 Mbps	4,8% ↑	25	1,1%	25	15,4%
	2017		2016		2017
<b>1e1 Indice dei prezzi dei servizi a banda larga</b> Punteggio (da 0 a 100)	87 ↓	15	90	7	87
	2017		2016		2017

Con un punteggio complessivo in termini di connettività pari a 52,8, l'Italia si piazza al 26° posto fra gli Stati membri dell'UE, retrocedendo di un posto rispetto al 2017. Benché la percentuale di copertura fissa sia rimasta invariata attestandosi a quota 99%, un valore leggermente superiore alla media UE (97%), l'Italia ha visto un ulteriore significativo incremento della copertura della banda larga veloce (NGA), che è passata dal 72 all'87%, superando dunque la media UE (80%). Per quanto riguarda invece la banda larga ultraveloce (100 Mbps e oltre) l'Italia appare ancora in ritardo (con una percentuale pari ad appena il 22% in confronto a una media UE del 58%) piazzandosi al 27° posto, in prossimità del fondo classifica. Per quanto riguarda le percentuali di utilizzo, con 86 abbonamenti ogni 100 persone la banda larga mobile si piazza leggermente al di sotto della media UE (90), mentre la banda larga fissa ha registrato un lieve incremento: tuttavia sotto questo aspetto l'Italia è ancora in ritardo e si piazza al 28° posto fra i paesi UE. Inoltre, mentre le reti NGA

rappresentano una relativa novità in gran parte del paese e la percentuale degli abbonamenti alla banda larga veloce ha evidenziato lo scorso anno un netto incremento, passando dal 7% del 2016 al 12% del 2017, quella di utilizzo di Internet veloce rimane ridotta in termini assoluti e relativi e l'Italia si riconferma al 26° posto nell'UE.

Il 2017 ha segnato l'inizio della fase di attuazione della Strategia nazionale per la banda ultra-larga<sup>5</sup>. I primi due appalti sono stati assegnati a Open Fiber (il primo contratto è stato sottoscritto nel giugno 2017 e il secondo nel novembre 2017)<sup>6</sup> e l'apertura dei primi cantieri risale a dicembre 2017. I preparativi per il terzo e ultimo appalto, riguardante Sardegna, Puglia e Calabria, si sono svolti alla fine del 2017: in particolare, il mese di ottobre 2017 ha visto il lancio di una nuova consultazione pubblica in merito al piano di investimenti per la diffusione della banda ultra-larga in aree bianche delle tre regioni in questione, al fine di individuare le aree ancora bisognose di interventi pubblici. Il terzo appalto è previsto per i primi mesi del 2018. Il 7 agosto 2017, il CIPE (Comitato interministeriale per la programmazione economica) ha completato la distribuzione delle risorse per il Piano per la banda ultra-larga, devolvendo un importo aggiuntivo di € 1,3 miliardi al Fondo di sviluppo e coesione (FSC). L'importo complessivo delle risorse distribuite ammonta a € 3,6 miliardi, che verranno utilizzati per l'attuazione della seconda fase del Piano per la banda ultra-larga, in cui sono previsti interventi infrastrutturali nelle aree grigie e la distribuzione di buoni-acquisto per stimolare la domanda.

Grazie a un crescente livello di concorrenza a livello infrastrutturale e a una combinazione di investimenti a carattere sia privato che pubblico, l'Italia sta registrando un significativo miglioramento sul fronte dell'installazione di reti di accesso in fibra ottica di nuova generazione (NGA), in conformità agli obiettivi previsti dall'Agenda digitale della Commissione Europea. Si tratta inoltre di un fattore che ha sicuramente avuto ripercussioni positive sulla domanda, che sta evidenziando una crescita parallela, anche se a un ritmo più lento. Per quanto riguarda il vectoring multioperatore (MOV), un comitato tecnico di operatori promosso dall'AGCOM ha formulato, nel giugno 2015, una serie di orientamenti in merito alle caratteristiche tecniche dei sistemi MOV cui Telecom Italia e gli operatori interessati all'uso di sistemi di trasmissione vectoring devono conformarsi, come stabilito da una misura regolamentare del 2015<sup>7</sup>. Nonostante lo svolgimento di vari trial basati sul dato del 2015, non si è ancora provveduto al lancio di un modello di business MOV.

D'altro canto, l'Autorità nazionale garante della concorrenza ha espresso il sospetto che vari fattori, fra cui il ricorso a tattiche dilatorie da parte dell'operatore storico, abbiano inciso negativamente sul processo di attuazione della Strategia nazionale per la banda ultra-larga.

---

<sup>5</sup> Per una descrizione più dettagliata del piano e della strategia UBB italiani, è possibile consultare il capitolo telecomunicazioni del report EDPR 2017 per l'Italia al seguente indirizzo: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/europes-digital-progress-report-2017-country-profiles-telecom-country-reports>

<sup>6</sup> Gli interventi infrastrutturali previsti ai sensi del primo e del secondo contratto riguardano, rispettivamente, Veneto, Toscana, Molise, Emilia-Romagna e Abruzzo e Valle d'Aosta, Umbria, Sicilia, provincia autonoma di Trento, Piemonte, Marche, Liguria, Lazio, Friuli Venezia Giulia, Campania e Basilicata, per un totale di 6.743 comuni e oltre 13 milioni di cittadini.

<sup>7</sup> Delibera AGCOM n. 623/15/CONS, articolo 20.

Relativamente all'attuazione della direttiva sulla riduzione dei costi della banda larga, l'Italia è stata il primo Stato membro a recepire integralmente la legislazione, ma nel 2017 lo sportello unico telematico (SINFI) non risultava ancora pienamente operativo<sup>8</sup>. Si prevede che le persistenti problematiche dovute a ritardi nel rilascio di autorizzazioni/permessi locali verranno risolte mediante la negoziazione di accordi comunitari preliminari.

L'Italia si colloca tra i pionieri della tecnologia mobile 5G, grazie alle iniziative di test intraprese in varie città sia dal governo sia, a livello privato, dagli operatori. In particolare, il piano governativo "5G in 5 città" ha visto, nel settembre 2017, l'assegnazione di 100 MHz nella porzione di spettro 3,6-3,8 GHz<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Secondo le informazioni fornite dalle autorità italiane, SINFI è attualmente oggetto di una prova tecnica sul campo che vede la partecipazione di 10 operatori e dovrebbe divenire pienamente operativo entro la fine del primo trimestre 2018.

<sup>9</sup> Gli offerenti prescelti inizieranno a testare entro il 2018 infrastrutture e servizi nella zona metropolitana di Milano, Prato, L'Aquila, Bari e Matera. Cfr. <http://bandaultralarga.italia.it/en/5g-5-italian-cities-approved-the-best-projects/>.

## 2 Capitale umano

2 Capitale umano	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
DESI 2018	25	40,8	42,2	56,5
DESI 2017	24	39,7	40,6	54,6

	Italia		UE		
	DESI 2018	DESI 2017	DESI 2018	DESI 2018	
	valore	posizione in classifica	valore	posizione in classifica	valore
<b>2a1 Utenti Internet</b> % di individui	69% ↑ 2017	25	67% 2016	25	81% 2017
<b>2a2 In possesso perlomeno di competenze digitali di base</b> % di individui	NA 2017		44% 2016	25	57% 2017
<b>2b1 Specialisti TIC</b> % di individui	2,6% ↑ 2016	22	2,5% 2015	20	3,7% 2016
<b>2b2 Laureati in scienze, tecnologia, ingegneria o matematica<sup>10</sup></b> Ogni 1000 individui (età compresa fra 20 e 29 anni)	13,5 ↓ 2015	22	13,9 2014	24	19,1 2015

Sul fronte del capitale umano, l'Italia è retrocessa di un posto, scivolando ulteriormente verso il fondo classifica. La percentuale di utenti Internet è rimasta stabile sia in termini assoluti (registrando anzi un lieve incremento) che dal punto di vista della classifica. Il numero di specialisti TIC ha registrato un lieve incremento passando dal 2,5 al 2,6%, mentre la percentuale di laureati in discipline scientifiche, tecnologiche e matematiche (STEM) ha subito una flessione, attestandosi a quota 1,3% nella fascia di età 20-29 anni (rispetto all'1,4% dell'anno precedente).

Nel 2018, una nuova disposizione della legge di bilancio ha introdotto crediti d'imposta sulle spese incrementalmente sostenute per iniziative di formazione su discipline correlate a Industria 4.0 (Lavoro 4.0), misura che potrebbe contribuire a colmare le attuali carenze nelle competenze digitali della forza lavoro. Il 2017 ha visto la conclusione del programma "Crescere in digitale". Il programma, dedicato ai giovani inoccupati e al di fuori di qualsiasi ciclo di istruzione o formazione (NEET), ha goduto di finanziamenti sia da parte di privati che del Fondo sociale europeo. L'iniziativa prevedeva un corso iniziale finalizzato all'acquisizione di competenze digitali, seguito da un tirocinio remunerato presso un'impresa al fine di contribuire alla digitalizzazione delle attività aziendali (ad esempio realizzando un sito Web). Nei suoi due anni di esistenza, il programma ha provveduto alla formazione di 105.000 giovani, occupati presso più di 6.500 imprese. Più di recente, nell'ambito del Piano Nazionale

<sup>10</sup> L'indice DESI 2018 è stato formulato in base ai dati più recenti. A seconda dello Stato membro oggetto dell'analisi, le informazioni potrebbero riferirsi al 2016 o al 2015. Ciò è rispecchiato nella classifica DESI 2018. I dati storici sono stati aggiornati da Eurostat.

Scuola Digitale (PNSD), il ministero dell'istruzione ha varato una serie di collaborazioni con vari partner industriali finalizzate all'offerta agli studenti delle scuole superiori di tirocini, inerenti alle discipline correlate a Lavoro 4.0, gestiti all'insegna di un piano imperniato sull'abbinamento di attività scolastiche e lavorative (piano "Alternanza Scuola-Lavoro"). Le iniziative lanciate durante gli anni precedenti nell'ambito del PNSD hanno raggiunto una portata rilevante: ad esempio, sono state impartite lezioni di codifica a 1,3 milioni di studenti e a 50.000 insegnanti. Infine, al termine del 2017 la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della pubblica amministrazione ha lanciato un progetto ("Competenze digitali per la PA") finalizzato al rafforzamento delle competenze digitali di base dei dipendenti pubblici e alla diffusione di una visione comune sui temi della cittadinanza digitale. Tramite una piattaforma dedicata di valutazione online, si provvederà alla quantificazione delle lacune in materia di competenze digitali dei dipendenti pubblici, per poi colmarle tramite corsi di e-learning personalizzati.

L'Italia manca ancora di una strategia globale dedicata alle competenze digitali, lacuna che penalizza quei settori della popolazione, come gli anziani e le persone inattive, che non vengono fatti oggetto di altre iniziative in materia.

### 3 Uso dei servizi Internet

3 Uso dei servizi Internet	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
DESI 2018	27	37,4	41,0	50,5
DESI 2017	27	36,1	38,7	47,5

	Italia				UE
	DESI 2018	DESI 2018	DESI 2017	DESI 2017	DESI 2018
	valore	posizione in classifica	valore	posizione in classifica	valore
<b>3a1 Notizie</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	56% ↓	28	60%	26	72%
	2017		2016		2017
<b>3a2 Musica, video e giochi</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	79%	14	79%	14	78%
	2016		2016		2016
<b>3a3 Video on Demand</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	15%	14	15%	14	21%
	2016		2016		2016
<b>3b1 Videochiamate</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	39% ↑	25	34%	23	46%
	2017		2016		2017
<b>3b2 Social Network</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	61% ↑	23	60%	22	65%
	2017		2016		2017
<b>3c1 Servizi bancari</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 3 mesi	43% ↑	23	42%	23	61%
	2017		2016		2017
<b>3c2 Shopping</b> % di individui che hanno utilizzato Internet nel corso degli ultimi 12 mesi	44% ↑	25	41%	25	68%
	2017		2016		2017

L'Italia non è riuscita a fare progressi nella classifica riguardante l'utilizzo di Internet, confermandosi al penultimo posto in classifica. L'utilizzo di servizi online come shopping online, eBanking e social network ha segnato un lieve aumento. In Italia, la lettura delle notizie online si colloca al di sotto della media UE, probabilmente come conseguenza del crescente utilizzo di servizi a pagamento da parte dei media. L'utilizzo di chiamate e videochiamate ha subito un incremento, sia pure a un ritmo ridotto rispetto alla media UE.



## 4 Integrazione delle tecnologie digitali

4 Integrazione delle tecnologie digitali	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
DESI 2018	20	36,8	29,2	40,1
DESI 2017	19	33,0	26,7	36,7

	Italia				UE
	DESI 2018		DESI 2017		DESI 2018
	valore	posizione in classifica	valore	posizione in classifica	valore
<b>4a1 Scambio di informazioni elettroniche</b> % di imprese	37% ↑	13	36% ↑	14	34%
	2017		2015		2017
<b>4a2 RFID</b> % di imprese	5,2% ↑	11	4,6% ↑	12	4,2%
	2017		2014		2017
<b>4a3 Social media</b> % di imprese	17% ↑	16	16% ↑	18	21%
	2017		2016		2017
<b>4a4 Fatture elettroniche</b> % di imprese	NA →		30,3% ↑	5	NA
	2017		2016		2017
<b>4a5 Cloud</b> % di imprese	NA →		11,5% ↑	17	NA
	2017		2016		2017
<b>4b1 Attività di vendita online da parte delle PMI</b> % PMI	7,9% ↑	25	7,4% ↑	26	17,2%
	2017		2016		2017
<b>4b2 Fatturato e-commerce</b> % fatturato PMI	5,8% ↓	24	6,4% ↑	21	10,3%
	2017		2016		2017
<b>4b3 Vendite online transnazionali</b> % PMI	6,2% ↑	22	5,2% ↑	22	8,4%
	2017		2015		2017

Durante lo scorso anno, pur avendo fatto qualche progresso sul fronte dell'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese, l'Italia è comunque retrocessa dal 19° al 20° posto in classifica, in quanto altri paesi hanno registrato un'evoluzione più rapida. Le imprese italiane si collocano al di sopra della media (con relativo avanzamento in classifica) per quanto riguarda l'utilizzo di soluzioni di eBusiness come scambio di informazioni elettroniche e RFID. Sul fronte dell'e-commerce, tuttavia, il quadro si presenta contraddittorio: a un incremento della percentuale di PMI che si dedicano ad attività di vendita online, anche a livello transnazionale, fa infatti da contrappeso una flessione delle vendite elettroniche.

L'Italia ha lanciato una strategia Industria 4.0 di ampio respiro, ora ribattezzata Piano Impresa 4.0 al fine di meglio riflettere la portata dell'iniziativa, che non si limita al settore manifatturiero. Le detrazioni fiscali sugli investimenti, correlati a Industria 4.0, in beni strumentali, software, macchinari e attrezzature industriali, sono state prorogate fino alla fine del 2018. Si è finora provveduto alla creazione di 18 poli di innovazione digitale (Digital Innovation Hubs o DIH) perlopiù in collaborazione con Confindustria. I poli in questione costituiscono per le aziende il principale punto di accesso al mondo di Industria 4.0, consentendo loro di usufruire di servizi finalizzati all'introduzione di tecnologie digitali avanzate e di partecipare all'ecosistema innovativo a livello regionale, nazionale ed europeo.

Sono situati soprattutto al Nord, ma la maggior parte delle regioni italiane conta almeno una struttura di questo tipo. Nel giugno 2017, il governo italiano ha adottato una nuova legge che definisce gli obblighi fiscali per gli intermediari, piattaforme digitali comprese. La legge prevede che sia l'intermediario (anche se straniero) ad applicare l'imposta forfettaria sui redditi da locazione, nonché le eventuali tasse di soggiorno previste in loco. Questa legge consentirà ai locatori rispettosi della legge di ridurre l'onere amministrativo degli obblighi fiscali, incrementando di conseguenza la disponibilità di servizi di economia collaborativa.

La strategia italiana Piano Impresa 4.0 manca ancora di un elemento importante, vale a dire i cosiddetti "Centri di competenza", la cui attivazione è prevista durante il 2018. Questi centri dovrebbero fungere da poli di innovazione, imperniati su partnership private fra università, centri di ricerca e aziende. I centri hanno come obiettivo l'erogazione di servizi di trasferimento e formazione tecnologici soprattutto alle PMI, al fine di promuovere l'introduzione di nuove tecnologie, fungere da banco di prova per progetti di ricerca industriale e incrementare le competenze della forza lavoro. Una volta che tutti gli elementi del Piano Impresa 4.0 saranno finalmente operativi, è probabile che il processo di digitalizzazione delle PMI proceda a un ritmo accelerato.

## 5 Servizi pubblici digitali

5 Servizi pubblici digitali	Italia		Gruppo	UE
	posizione in classifica	punteggio	punteggio	punteggio
DESI 2018	19	52,5	48,0	57,5
DESI 2017	19	47,0	44,2	53,7

	Italia				UE
	DESI 2018	posizione in classifica	DESI 2017	posizione in classifica	DESI 2018
	valore		valore		valore
<b>5a1 Utenti eGovernment<sup>11</sup></b> % di utenti Internet tenuti a presentare moduli	<b>30%</b> 2017	<b>28</b>	<b>NA</b> 2016		<b>58%</b> 2017
<b>5A2 Moduli precompilati</b> Punteggio (da 0 a 100)	<b>33</b> → 2017	<b>21</b>	<b>33</b> 2016	<b>19</b>	<b>53</b> 2017
<b>5a3 Livello di completezza dei servizi online</b> Punteggio (da 0 a 100)	<b>87</b> ↑ 2017	<b>14</b>	<b>84</b> 2016	<b>16</b>	<b>84</b> 2017
<b>5a4 Servizi digitali pubblici per le aziende</b> Punteggio (da 0 a 100) - iniziative nazionali e transnazionali comprese	<b>81</b> → 2017	<b>19</b>	<b>81</b> 2016	<b>15</b>	<b>83</b> 2017
<b>5a5 Open data</b> % del punteggio massimo	<b>81%</b> ↑ 2017	<b>8</b>	<b>52%</b> 2016	<b>19</b>	<b>73%</b> 2017
<b>5b1 Servizi di sanità digitale</b> % di individui	<b>24%</b> 2017	<b>8</b>	<b>NA</b>		<b>18%</b>

Sul fronte eGovernment, l'Italia sta procedendo lentamente e si è confermata al 19° posto in classifica. Sul fronte open data ha invece registrato una notevole crescita: il paese ha infatti migliorato la sua posizione in classifica di 11 posti, superando così la media UE. La disponibilità di servizi eGovernment (ad es. livello di completezza dei servizi online) è al di sopra della media, benché il livello di sviluppo dei servizi rivolti alle imprese si collochi leggermente al di sotto della media. La performance peggiore è ascrivibile alla categoria degli utenti eGovernment, che vede l'Italia all'ultimo posto in classifica fra i paesi UE: si tratta di un risultato addirittura peggiore di quello registrato per l'uso di altri servizi online, che potrebbe essere il sintomo di alcuni problemi per quanto riguarda l'utilizzabilità dei servizi pubblici. Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi di sanità digitale, l'Italia si posiziona bene, collocandosi all'8° posto fra gli Stati membri dell'UE.

Nel maggio 2017 il governo italiano ha varato la nuova strategia triennale relativa alle tecnologie dell'informazione nella pubblica amministrazione. La strategia in questione mira ad accelerare l'attuazione di importanti iniziative eGovernment in ritardo sulla tabella di marcia, con particolare riferimento agli uffici anagrafici locali (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente, ANPR) e al sistema di identità elettronica conforme alla normativa

<sup>11</sup> La definizione di questo indicatore è stata modificata. Il nuovo indicatore definisce gli utenti eGovernment come percentuale degli utenti Internet tenuti a presentare moduli alla pubblica amministrazione.

eIDAS ("SPID", Sistema Pubblico di Identità Digitale). Quest'ultimo beneficerà certamente della prevista adozione da parte dei fornitori di servizi privati (ad esempio le banche), che accelererà l'utilizzo da parte dei cittadini (il numero di eID<sup>12</sup> rilasciate a tutt'oggi è pari ad appena 2,2 milioni, ben al di sotto dell'obiettivo di 10 milioni di utenti per la fine del 2017). Il sistema di certificazione da parte dei fornitori di attributi, vale a dire le istituzioni in grado di attestare il possesso di determinate qualifiche (ad esempio gli albi professionali) aggiungendole all'eID del cittadino, inizialmente previsto per il 2017, verrà probabilmente varato durante il 2018. Al momento, la cartella clinica elettronica è stata adottata da 16 regioni italiane su 21 (benché solo una minoranza la impieghi per tutti i servizi sanitari) mentre 11 sono pronte per l'introduzione dell'interoperabilità.

Il Team per la Trasformazione Digitale, nominato dal precedente governo al fine di coordinare le iniziative di digitalizzazione della pubblica amministrazione, ha introdotto metodologie gestionali moderne ed efficienti, contribuendo a una più rapida attuazione di vari progetti di ampia portata. Ora che il mandato del team è in fase di conclusione, la prossima sfida per il governo italiano consisterà nel fare tesoro delle lezioni apprese grazie a questa iniziativa, applicandole su una scala più ampia.

#### **Avvenimenti salienti del 2018: Designers Italia e Developers Italia**

Designers Italia e Developers Italia sono due progetti, lanciati nel giugno 2017 dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dal Team per la Trasformazione Digitale, che si collocano nell'ambito della medesima strategia, mirata al rafforzamento del ruolo dei cittadini nello sviluppo dei servizi pubblici. Designers Italia si rivolge ai designer di servizi, operanti sia all'interno che all'esterno della pubblica amministrazione, invitandoli a valorizzare il ruolo del *design thinking* nella pianificazione di servizi pubblici digitali per creare servizi in funzione delle esigenze dei cittadini, mentre Developers Italia è una comunità dedicata allo sviluppo di software open-source a supporto dei servizi pubblici digitali italiani. Designers Italia si propone di collaborare con i designer di servizi al fine di: 1) tener conto del punto di vista del pubblico durante il processo di sviluppo e scelta delle tecnologie a supporto dei servizi pubblici digitali; 2) comprendere le esigenze degli utenti, caratterizzati da situazioni, bisogni e stati d'animo diversi durante le interazioni con la pubblica amministrazione; 3) aiutare il pubblico a comprendere i nuovi strumenti digitali e 4) offrirgli varie possibilità di familiarizzare con i cambiamenti introdotti. La comunità di Developers Italia contribuisce alla creazione della nuova infrastruttura digitale. Entrambi i progetti mirano a semplificare la tecnologia e a creare servizi incentrati sulle esigenze del pubblico.

---

<sup>12</sup> Dati forniti dall'Ente italiano per il monitoraggio dei progetti digitali, rilevati al 02/03/2018  
<https://avanzamentodigitale.italia.it/it>