



# Strategia per la crescita digitale 2014-2020

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Roma 6 novembre 2014



versione in  
consultazione

# Indice

<b>Strategia per la crescita digitale 2014-2020</b>	<b>1</b>
<i>Indice</i>	2
<b>Premessa</b>	<b>5</b>
<b>1. Obiettivi strategici</b>	<b>8</b>
<b>2. Il contesto di riferimento</b>	<b>11</b>
<b>La domanda di servizi in rete</b>	<b>13</b>
<i>Il ritardo dell'Italia</i>	13
<i>La domanda dei cittadini</i>	14
<i>La domanda delle imprese</i>	18
<i>L'offerta di servizi in rete</i>	20
<i>Il posizionamento dell'Italia</i>	21
<i>La situazione nelle diverse aree applicative</i>	22
<i>Sanità</i>	22
<i>Diffusione e adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico</i>	23
<i>Scuola</i>	24
<i>Servizi PA locale</i>	25
<i>Sintesi caratteristiche della domanda e offerta</i>	27
<b>3. Analisi SWOT</b>	<b>29</b>
<b>4. Organizzazione</b>	<b>33</b>
<b>5. Le azioni per una crescita digitale</b>	<b>37</b>
<b>Azioni infrastrutturali trasversali</b>	<b>38</b>
<i>Sistema Pubblico di Connettività e predisposizione wifi tutti edifici pubblici</i>	41
<i>Digital Security per la PA</i>	43
<i>Razionalizzazione del patrimonio ICT, consolidamento data center e cloud computing</i>	45
<i>Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)</i>	48
<b>Piattaforme abilitanti</b>	<b>50</b>
<i>Anagrafe Popolazione Residente</i>	51
<i>Pagamenti elettronici</i>	53
<i>Fatturazione elettronica PA</i>	56
<i>Open Data</i>	59
<i>Sanità digitale</i>	62

<i>Scuola Digitale</i>	69
<i>Giustizia Digitale</i>	70
<b>Programmi di accelerazione</b>	<b>78</b>
<i>Italia Login – La casa del cittadino</i>	80
<i>Le competenze digitali</i>	84
<i>Smart City &amp; communities</i>	87
<b>Monitoraggio</b>	<b>90</b>
<b>Il fabbisogno finanziario</b>	<b>93</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>94</b>

# Premessa

---

Le *policies* dell'innovazione italiana hanno tradizionalmente pensato più a digitalizzare processi esistenti, invece di utilizzare il digitale come leva di trasformazione economica e sociale.

Ma l'agenda digitale è invece un'occasione di trasformazione essenziale per perseguire i grandi obiettivi della crescita, dell'occupazione, della qualità della vita, della rigenerazione democratica nel paese. E se si mettono al centro delle azioni i cittadini e le imprese, l'innovazione digitale diventa un investimento pubblico che coincide immediatamente con una riforma strutturale del Paese.

Il processo di digitalizzazione, per definizione, è trasversale, pertanto anche la presente strategia dovrà integrare in modo sussidiario quanto realizzato o in fase di realizzazione sia nel settore pubblico, sia nel settore privato, come ad esempio:

- La strategia per la *smart specialization* per la ricerca, l'innovazione e la competitività del sistema produttivo;
- Il «Patto per la Salute» e le relative iniziative di e-Health del Ministero della Salute;
- Il piano della Giustizia Digitale in ambito civile e penale; il programma di riforma "La Buona Scuola" del MIUR;
- La strategia per la digitalizzazione delle imprese all'interno del PON competitività per le 8 regioni del SUD
- Le iniziative previste nel PON Governance – capacità istituzionale

- Le azioni relative al PON Metro per le Smart Cities and Communities

In quest'ottica, deve realizzarsi una piena sinergia con altre strategie pubbliche in essere, sia di pertinenza del governo nazionale sia di competenza regionale, per mettere utilmente "a sistema" obiettivi, processi e risultati.

Una ricetta nuova, dunque, che mette al centro le esigenze di modernizzazione e sviluppo digitale di cittadini e imprese italiane, anche utilizzando gli interventi nel settore pubblico come leva. Per questo, la presente strategia si focalizza su:

- il coordinamento di tutti gli interventi di trasformazione digitale e l'avvio di un percorso di centralizzazione della programmazione e della spesa pubblica in materia
- il principio di Digital First, attraverso lo switch-off della tipologia tradizionale di fruizione dei servizi al cittadino
- la diffusione di cultura digitale e lo sviluppo di competenze digitali in imprese e cittadini
- la modernizzazione della pubblica amministrazione partendo dai processi, superando la logica delle regole tecniche e delle linee guida e puntando alla centralità dell'esperienza e bisogno dell'utenza
- un approccio architetturale basato su logiche aperte e standard, che garantiscano accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi

La presente strategia ha, inoltre, un **carattere dinamico**, per essere capace di adattarsi progressivamente agli scenari nel periodo di riferimento 2014-2020.

L'Agenzia per l'Italia digitale<sup>1</sup> ne coordina l'attuazione con tutte le amministrazioni centrali e locali, e avvalendosi del supporto concreto e fattivo di tutte le Regioni e delle loro strutture sui territori.

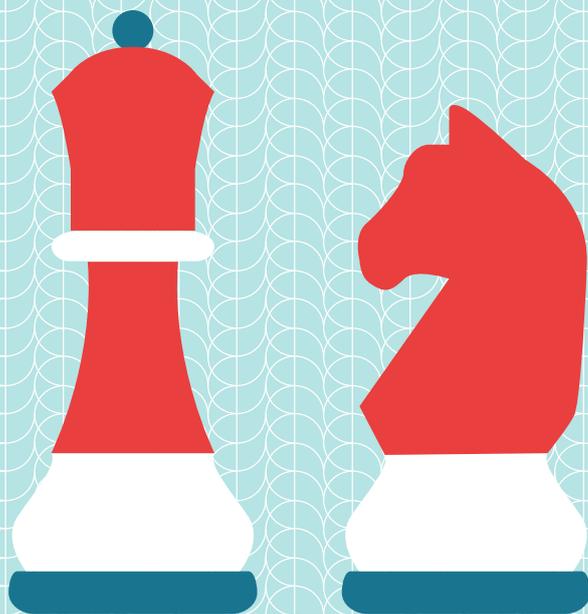
**Lo sviluppo della strategia deve, infatti, avvenire secondo la logica della co-progettazione, anche valorizzando le *best practices* sul territorio per definire piani e standard nazionali. Una logica di**

---

<sup>1</sup> istituita con il D.L. del 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.

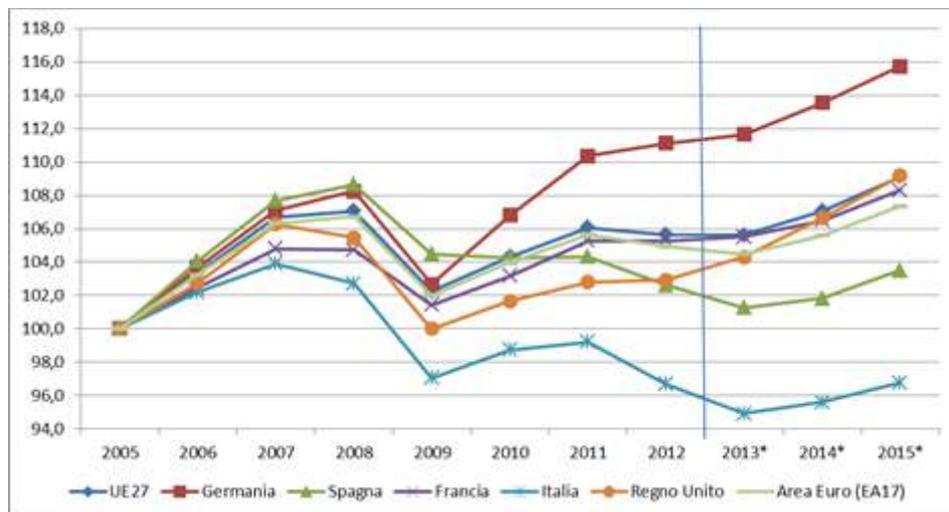
razionalizzazione e efficienza che capitalizza quanto di buono realizzato finora e lo proietta nel quadro di sistema Paese.

# 1. Obiettivi strategici



**L'Italia deve crescere:** il PIL italiano soffre più degli altri e la sua ripresa è troppo lenta. Lo sviluppo del nostro Paese è di gran lunga inferiore alla media europea e lo sono anche le nostre prospettive di crescita.

Figura 1 - Evoluzione del Pil nei principali Paesi europei, anni 2005-2015 (valori concatenati, anno di riferimento 2005; numero indice 2005=100)



Fonte: elaborazioni DPS su dati Eurostat; per il 2013-2015 stime Eurostat

Gli anni in cui il PIL nazionale è rimasto stagnante o arretrato sono gli stessi in cui il processo di digitalizzazione non si è realizzato. Puntare sul recupero del terreno perduto nella trasformazione digitale è la chiave della presente strategia.

Il Consiglio europeo del 26 e 27 giugno 2014 ha ribadito fra le principali ricette anticrisi proprio quella del **mercato unico digitale**. Si tratta di una misura che vale il 3% del Pil all'anno.

Utilizzare le leve pubbliche per lo sviluppo digitale di cittadini e imprese è il fulcro di questa strategia. Le risorse pubbliche devono servire per promuovere la trasformazione digitale delle imprese italiane e sviluppare le competenze dei cittadini.

**Per questo il documento si chiama «crescita digitale», perché è una strategia dinamica che si deve adeguare alle nuove sfide, all'evoluzione tecnologica, e al mercato, con un focus sullo sviluppo socio-economico del sistema paese.**

Gli interventi proposti intervengono sulla pubblica amministrazione esclusivamente in quanto piattaforma abilitante, ma come un mezzo, non un fine. Una leva potente per aumentare la domanda digitale (di cui l'Italia registra percentuali inferiori alla media europea) se percorsa in logica switch-off delle modalità tradizionali di fruizione del servizio al cittadino.

Questo documento, quindi, traccia una *roadmap* per la digitalizzazione del Paese capace di:

- a. determinare il **progressivo switch off dell'opzione analogica** per la fruizione dei servizi pubblici, progettando la digitalizzazione della pubblica amministrazione in un'ottica **centrata sull'utente** e coordinando e mettendo a sistema le diverse azioni avviate da tutte amministrazioni pubbliche
- b. garantire **crescita economica e sociale**, attraverso lo **sviluppo di competenze** nelle imprese e di diffusione di **cultura digitale** fra i cittadini per la creazione di nuova domanda capace di generare offerta innovativa e qualificata,
- c. rendere più efficiente il sistema paese, **coordinando in materia unitaria la programmazione** e gli investimenti in innovazione digitale e ICT.

## 2. Il contesto di riferimento

---

---

---

---



Utenti Internet ultimi 12 mesi	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<i>Sesso</i>						
Maschi	45.8%	49.8%	54.6%	56.6%	58.3%	60.2%
Femmine	35.0%	39.4%	43.6%	46.7%	47.0%	49.7%
<i>Classe di età</i>						
6-10 anni	22.2%	30.5%	36.7%	38.2%	40.7%	44.9%
11-14 anni	59.3%	69.6%	75.7%	78.0%	76.3%	80.7%
15-17 anni	76.7%	82.1%	87.2%	89.1%	88.3%	89.6%
18-19 anni	77.2%	83.7%	90.4%	88.7%	88.6%	89.9%
20-24 anni	71.0%	77.6%	82.1%	85.5%	85.6%	85.4%
25-34 anni	62.6%	67.9%	73.3%	77.0%	78.9%	80.1%
35-44 anni	53.8%	58.2%	64.6%	69.4%	68.9%	73.4%
45-54 anni	44.0%	48.6%	53.0%	56.0%	58.6%	61.2%
55-59 anni	29.7%	33.1%	41.0%	42.2%	45.2%	48.7%
60-64 anni	18.0%	22.8%	25.2%	28.6%	30.9%	36.4%
65-74 anni	7.2%	8.5%	12.1%	13.8%	16.3%	18.9%
75 anni e più	1.3%	1.5%	2.0%	2.7%	3.3%	3.5%
<i>Ripartizione geografica</i>						
Nord-Ovest	44.7%	48.3%	53.6%	56.5%	57.1%	58.0%
Nord-Est	45.4%	48.2%	51.3%	55.9%	57.6%	60.1%
Centro	42.9%	46.8%	51.3%	54.2%	55.0%	57.6%
Sud	32.1%	37.3%	41.9%	43.6%	43.3%	46.7%
Isole	33.5%	39.5%	44.5%	44.0%	47.5%	49.9%
<i>Condizione occupazionale</i>						
Occupati	59.0%	63.6%	68.7%	71.7%	73.0%	75.7%
In cerca di nuova occupazione	40.0%	47.5%	54.8%	58.8%	56.3%	61.0%
In cerca di prima occupazione	41.7%	55.3%	59.7%	68.9%	66.5%	68.0%
Casalinghe	10.8%	14.3%	17.1%	19.5%	19.3%	21.6%
Studenti	85.0%	88.3%	91.8%	92.3%	93.2%	92.1%
Ritirati dal lavoro	9.3%	10.6%	13.3%	14.7%	16.3%	18.3%
Altra condizione	12.2%	16.2%	22.6%	23.2%	24.3%	24.9%
<b>Totale</b>	<b>40.2%</b>	<b>44.4%</b>	<b>48.9%</b>	<b>51.5%</b>	<b>52.5%</b>	<b>54.8%</b>

# La domanda di servizi in rete

---

## Il ritardo dell'Italia

Il quadro che emerge dagli ultimi dati resi disponibili dal Digital Agenda Scoreboard<sup>2</sup> evidenzia una situazione di estrema debolezza nell'utilizzo dei servizi in rete da parte di cittadini e imprese italiani. Al di là della dicotomia relativa agli aspetti infrastrutturali, per cui l'Italia risulta allineata alla media europea per la banda larga, mentre presenta una situazione di grave ritardo nella banda ultra larga, il divario rispetto agli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea è tuttora rilevante.

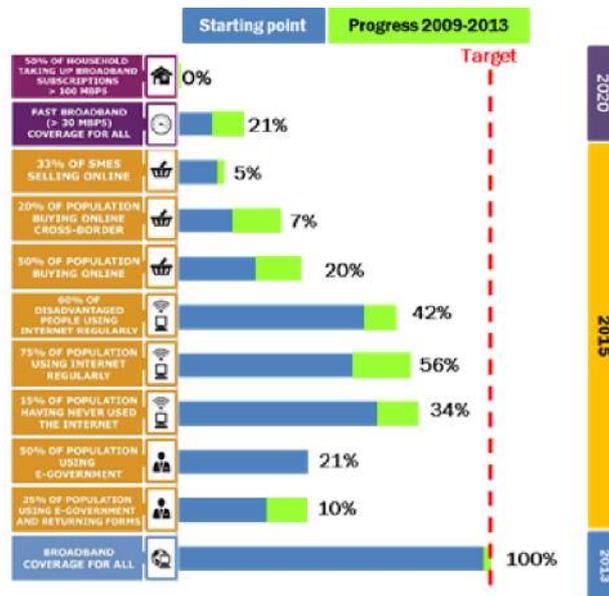
Gli utenti regolari<sup>3</sup> di Internet sono solamente il 56% della popolazione di età compresa tra 16 e 74 anni, contro una media europea pari al 72%, mentre per converso sono il 34% gli italiani che non hanno mai utilizzato Internet contro il 21% medio europeo.

Il livello di utilizzo dei diversi servizi in rete è di norma inferiore alla metà del valore medio riscontrabile all'interno dell'Unione Europea e, di conseguenza, molto distante dagli obiettivi europei fissati per il 2015. La diffusione dell'acquisto di beni e servizi in rete è leggermente inferiore al 20% in Italia, a fronte del 47% medio dell'Unione Europea,

---

<sup>2</sup> Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

<sup>3</sup> Individui che hanno utilizzato Internet almeno una volta a settimana nel corso degli ultimi tre mesi

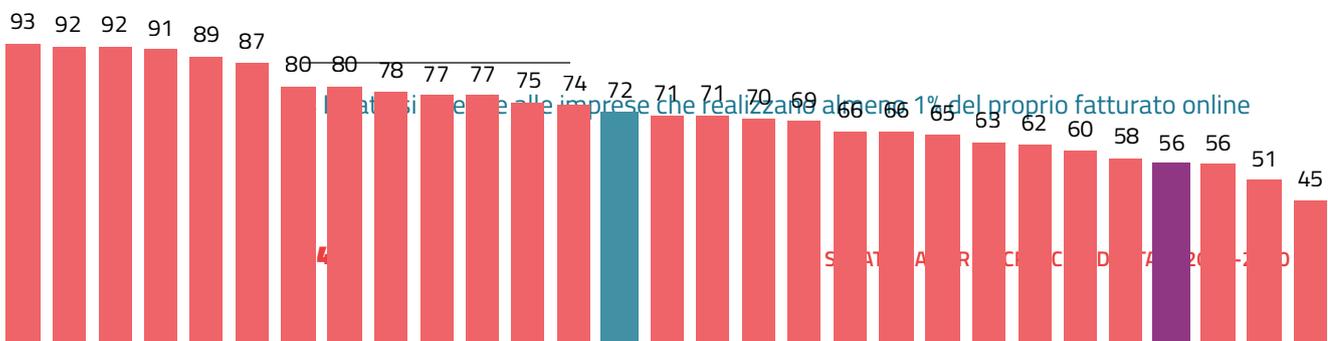


con valori ancora più bassi per gli acquisti *cross-border* (6,6% contro il 12,1%). Allo stesso tempo, i cittadini italiani che hanno utilizzato servizi di e-government sono pari a circa il 21% rispetto al 42% medio europeo, mentre coloro che hanno inviato moduli della Pubblica Amministrazione compilati sono poco più del 10% contro il 21%. Il divario è rilevante anche per le piccole e medie imprese (imprese con 10 e più addetti) che vendono online. In effetti, solo meno del 5% delle PMI italiane vendono in rete<sup>4</sup>, rispetto al 14% europeo. Analizzando la dinamica degli ultimi tre anni si rileva come, nonostante l'incremento nel valore degli indicatori, il posizionamento relativo rispetto alla media europea tenda in realtà a peggiorare, ad eccezione degli utenti regolari di Internet e dell'invio di moduli compilati della Pubblica Amministrazione.

## La domanda dei cittadini

Il ritardo nell'utilizzo dei servizi in rete trova origine innanzitutto nelle caratteristiche socio-demografiche della popolazione che utilizza Internet. In effetti, mentre per la fascia di età 16-24 anni il differenziale è di circa 10 punti percentuali rispetto alla media europea, il divario cresce sensibilmente per le fasce di età successive (di 15 punti per la fascia 25-54 e di 18 punti per la fascia 55-74 anni).

Regular Internet usage (% individuals aged 16-74)



In sintesi, le principali differenze nell'utilizzo di Internet da parte dei cittadini si possono riassumere nel seguente modo<sup>5</sup>:

- L'utilizzo di internet cresce con l'età, fino ad arrivare a sfiorare il 99% nella fascia 18-19 anni, per poi scendere progressivamente sotto il 75% nella fascia 35-44 anni, sotto al 50% per quella di 55-59 anni, fino a valori inferiori al 10% nella fascia di 75 anni e oltre;
- Permane un differenziale di poco più di 10 punti tra l'utilizzo di Internet da parte dei maschi rispetto alle femmine;
- La penetrazione per area geografica varia dal 60% del Nord-Est al 50% delle Isole;
- La penetrazione per condizione professionale è attorno al 20% per casalinghe (21%) e i ritirati dal lavoro (18%), ma sale, rispettivamente, oltre il 75% e il 90% per gli occupati e gli studenti;
- L'85,7% delle famiglie con almeno un minorenne possiede un collegamento a Internet, mentre nelle famiglie di soli anziani di 65 anni e più la presenza di Internet scende al 12,7%.

Oltre al ritardo nell'utilizzo di Internet si aggiunge anche il divario negli skills digitali. In Italia, il 61% degli individui nella fascia 16-74 anni possiede un livello di skills ICT basso (21%) o nullo (40%), contro il 46% della Spagna, il 42% del Regno Unito, il 40% della Germania e il 37% della Francia, fino ad arrivare a valori inferiori al 30% per Finlandia, Svezia, Olanda, Danimarca e Lussemburgo<sup>6</sup>.

Ulteriori differenze si riscontrano anche nei servizi utilizzati dagli utenti Internet italiani rispetto a quelli degli altri Paesi dell'UE. L'indice di diversificazione delle attività svolte in rete è inferiore a 5 per l'Italia, contro la media europea di 6,2<sup>7</sup>. In effetti, mentre le attività legate alla comunicazione e all'informazione presentano dei livelli di diffusione allineati rispetto alla media europea, per quanto riguarda le attività transattive il divario rimane particolarmente ampio (32% di acquisti online contro il 61%, 37% di online banking contro il 55%). Allo stesso

---

<sup>5</sup> Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

<sup>6</sup> Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

<sup>7</sup> Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014. Indice su 12 possibili attività online.

tempo, gli utenti Internet che hanno utilizzato servizi di e-government nell'ultimo anno è stato pari al 34%, contro il valore medio europeo del 54%<sup>8</sup>.

Anche se negli ultimi anni la crescita maggiore è riferibile all'interazione con altri utenti attraverso i social network, si riscontrano sensibili incrementi per l'insieme delle attività svolte online. Ad esempio, dal 2011 al 2013 l'utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni sanitarie è cresciuto dal 45% al 50%, così come l'utilizzo del web per leggere informazioni, giornali e riviste è passato dal 51% al 63% nell'ultimo anno. Allo stesso tempo, sono cresciuti sensibilmente i servizi finanziari, assicurativi e gli acquisti di beni e servizi (da 5 a 8 punti percentuali di penetrazione).

Le motivazioni principali che guidano le relazioni online con la Pubblica Amministrazione, sono il pagamento delle tasse (27%), l'iscrizione a scuole superiori o all'università (21%) e l'accesso alle biblioteche pubbliche, mentre valori più bassi sono riscontrabili per le richieste di documenti personali e certificati (11% e 8%, rispettivamente)<sup>9</sup>. La condizione professionale è la caratteristica che influenza maggiormente la motivazione del contatto con la Pubblica Amministrazione.

Riguardo al gradimento dei servizi online della Pubblica Amministrazione e alle criticità riscontrate, si può notare come:

- Un elevato livello di soddisfazione venga rilevato per meno del 5% degli utenti Internet, ma è anche vero lo stesso valore si riscontra per gli utenti per nulla soddisfatti. La maggior parte degli utenti si dichiara, invece, abbastanza soddisfatto, con un gradimento relativamente maggiore per l'utilità delle informazioni disponibili (67%) rispetto ad altri aspetti come le informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche (49%);
- A livello territoriale, la quota di utenti soddisfatti diminuisce dal Nord al Sud, con i valori più elevati per regioni come Trentino Alto Adige e Umbria e valori minimi per Calabria e Sicilia. Anche se le differenze non sono particolarmente rilevanti, si riscontra un gradimento leggermente superiore alla media per i comuni centro di aree metropolitane e i piccoli comuni, mentre le criticità maggiori sono riferibili alle periferie delle aree metropolitane;

---

<sup>8</sup> Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

<sup>9</sup> Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

- La qualità delle informazioni (completezza, chiarezza, aggiornamento) vengono citate dal 36% degli utenti Internet come la principale criticità, seguita dai problemi tecnici del sito (28%) e dalle carenze del servizio di assistenza (21%);

Infine, per quanto concerne le motivazioni che spiegano il mancato utilizzo di Internet da parte delle famiglie, il principale ostacolo rimane la mancanza di skills (43%), seguito dalla percezione di inutilità (27%), mentre la barriera dell'accessibilità economica riveste un peso relativamente meno importante (10% degli intervistati cita il costo del collegamento e il 9% il costo degli strumenti per connettersi). Da notare, inoltre, come il 13% delle famiglie dichiara di collegarsi in realtà da altri luoghi<sup>10</sup>.

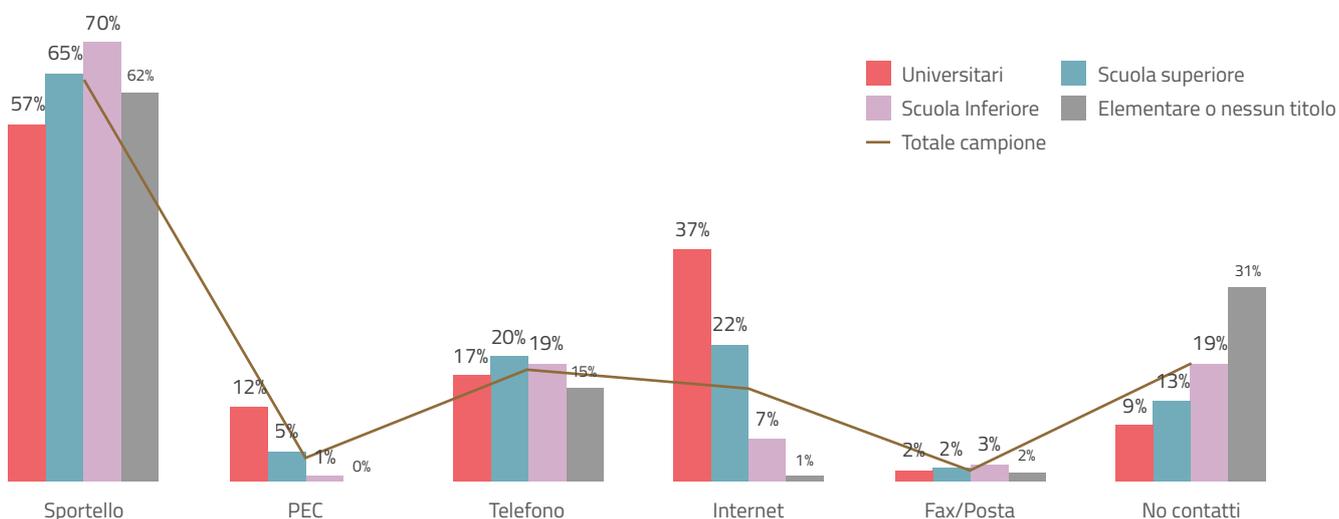
Questo ultimo aspetto va tenuto in dovuta considerazione nello sviluppo dei servizi in rete vista la rapida crescita dell'utilizzo dei dispositivi mobili per lo svolgimento delle diverse attività in rete. In effetti, nel 2013 era già 1/3 gli utenti Internet che utilizzano Internet in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro<sup>11</sup>.

Un ulteriore aspetto fondamentale nell'orientamento delle politiche per lo sviluppo dei servizi in rete è rappresentato dal peso ancora prevalente dell'utilizzo dei canali più tradizionali per l'interazione con la Pubblica Amministrazione.

Secondo un'indagine condotta dall'Istat nel 2012<sup>12</sup>, il contatto diretto tramite lo sportello rappresenta la modalità ancora prevalente nella relazione con la Pubblica Amministrazione (64%), seguita dal telefono (18%), mentre l'utilizzo degli strumenti online si ferma a meno del 20%. L'utilizzo degli strumenti online supera il 35% per i giovani con meno di 30 anni e per le persone con un elevato grado di istruzione.

#### Modalità prevalente di contatto tra PA - consumatori

Anno 2012, quote percentuali di risposta per titolo di studio

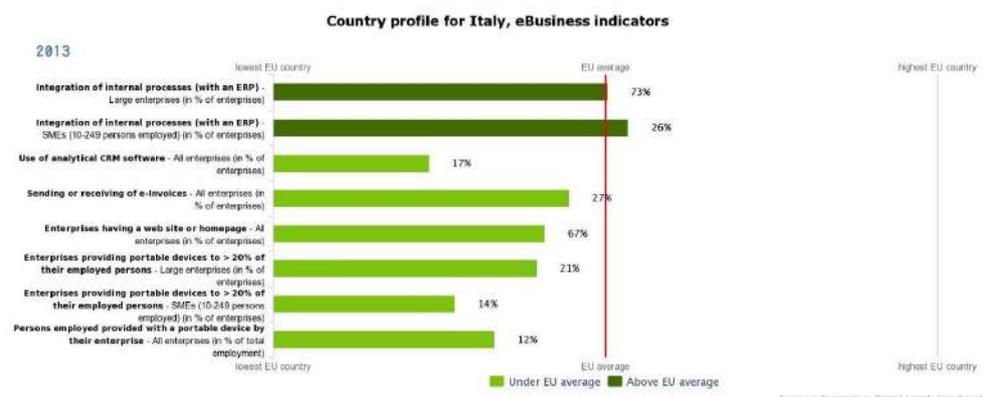


Il grado di soddisfazione per i servizi prestati online è superiore nel caso delle pratiche scolastiche (82% di utenti molto o abbastanza soddisfatti) rispetto alle pratiche sanitarie (73%) a quelle anagrafiche e a quelle riguardanti il lavoro (70% e 69%, rispettivamente). Anche se per circa il 40% la qualità del servizio è migliorata nell'ultimo anno, la maggioranza (48%) ritiene che non ci siano stati miglioramenti sensibili.

La situazione sopra descritta evidenzia come l'obiettivo dell'Agenda Digitale Europea di avere entro il 2015 il 75% dei cittadini utenti regolari di Internet non sia di fatto raggiungibile per il nostro Paese. Negli ultimi cinque anni l'utilizzo di Internet è cresciuto dal 40,3% al 54,3%, con incrementi annui che sono dell'ordine di alcuni punti percentuali nell'ultimo periodo<sup>13</sup>.

## La domanda delle imprese

Gli indicatori analizzati dal Digital Agenda Scoreboard<sup>14</sup> in materia di adozione di servizi digitali mostrano come le imprese italiane (10 e più addetti) siano allineate rispetto alla media europea in materia di utilizzo di applicazioni gestionali integrate (ERP), mentre il divario è più marcato per l'utilizzo di applicazioni di gestione della relazione con i clienti (CRM), ma anche riguardo alla diffusione di dispositivi aziendali mobili. Il divario è invece relativamente minore riguardo alla presenza di siti web e alla fatturazione elettronica.

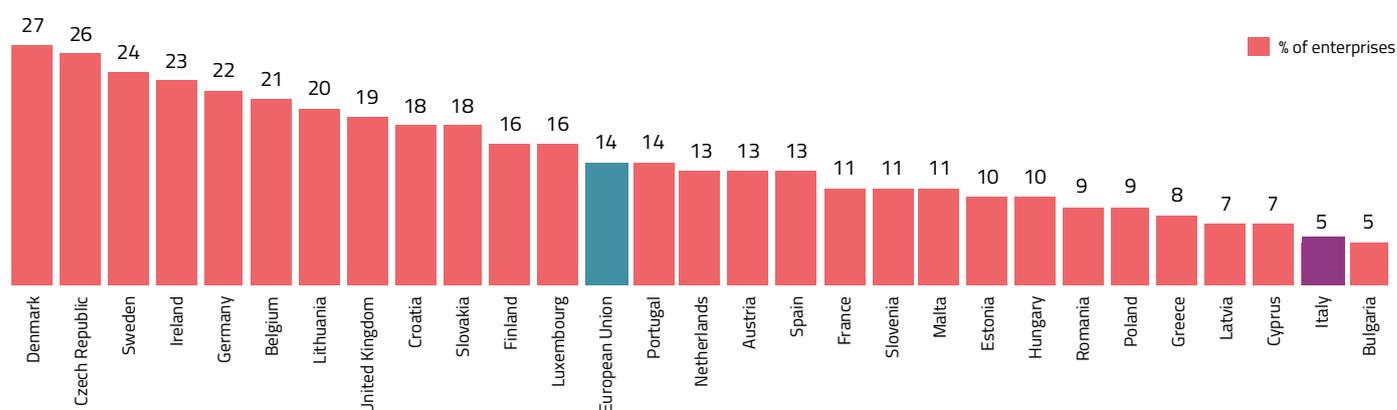


<sup>13</sup> Uso di Internet da parte di persone con 6 anni e più. Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

<sup>14</sup> Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

Uno dei dati peggiori riguarda l'e-commerce, che potrebbe invece rappresentare un buon volano, anche per l'export. Solo il 5% delle imprese italiane vende online.

Soprattutto per le imprese con meno di 10 addetti, che sono la stragrande maggioranza del tessuto produttivo, la diffusione delle attività in rete sconta le difficoltà nelle competenze già rilevate per i cittadini, che si accentuano per le imprese nelle quali l'età del titolare di impresa è più elevata.



Enterprises using any computer network for sales (at least 1%) - Dati a dicembre 2013

Da notare, come per oltre il 40% delle imprese il principale ostacolo all'utilizzo di Internet sia la percezione di inutilità rispetto alla propria attività.

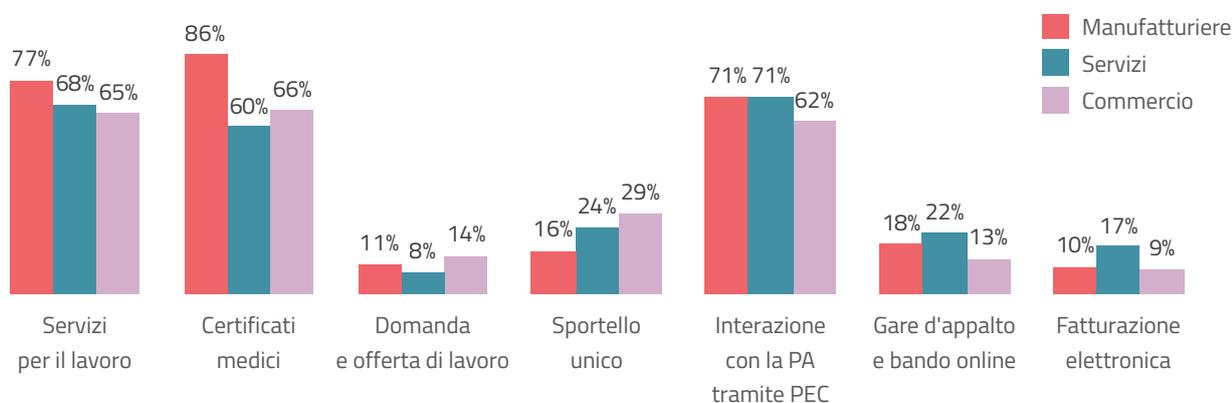
Un'area in forte crescita e evoluzione è relativa all'utilizzo dei social media. Circa il 25% delle imprese utilizza almeno un social media e l'11% ne utilizza almeno due, con la finalità di sviluppare l'immagine dell'impresa e dei suoi prodotti (19%), ma anche di interagire con la clientela per rispondere a domande ovvero sviluppare nuovi prodotti e servizi (rispettivamente il 13% e il 9% delle motivazioni dell'utilizzo). Per quanto concerne i rapporti con la Pubblica Amministrazione, sono circa l'86% le imprese che utilizzano Internet per relazionarsi con le amministrazioni pubbliche.

I dati rilevati dall'Istat nel 2012 consentono di ricostruire un quadro più completo dell'utilizzo dei servizi in rete offerti dalla Pubblica Amministrazione<sup>15</sup>.

15

## Utilizzo dei principali servizi di e-government da parte delle imprese

Anno 2012, quote percentuali di imprese che dichiarano di aver utilizzato lo strumento



La modalità di interazione prevalente è diventata la posta elettronica (quasi il 70%), con una quota significativa di imprese che utilizzava la posta elettronica certificata (35%), mentre le modalità più tradizionali sono in progressiva riduzione.

I servizi più diffusi sono la gestione dei certificati medici (86%), seguiti dai servizi per il lavoro (77%) e dalla posta elettronica certificata (35%), mentre gli altri servizi presentano una diffusione significativamente inferiore (gare d'appalto al 18%, sportello unico delle attività produttive al 16%, fino alla fatturazione elettronica al 10%).

In realtà, appare chiaro come la rapida diffusione dell'utilizzo dei servizi in rete sia strettamente legata all'obbligatorietà o meno delle procedure telematiche e questo a maggiore ragione per le imprese minori.

Anche se il 40% delle imprese dichiara di non aver riscontrato nessun problema nell'utilizzo dei servizi online, i principali ostacoli all'utilizzo o ad un uso più esteso sono riconducibili alla necessità di un contatto personale (26%), a difficoltà tecniche (18%), ovvero a timori per la sicurezza del processo (10%). Le valutazioni sulla percezione della qualità del servizio e la sua evoluzione sono sostanzialmente in linea con il punto di vista dei cittadini (cfr. sopra).

## L'offerta di servizi in rete

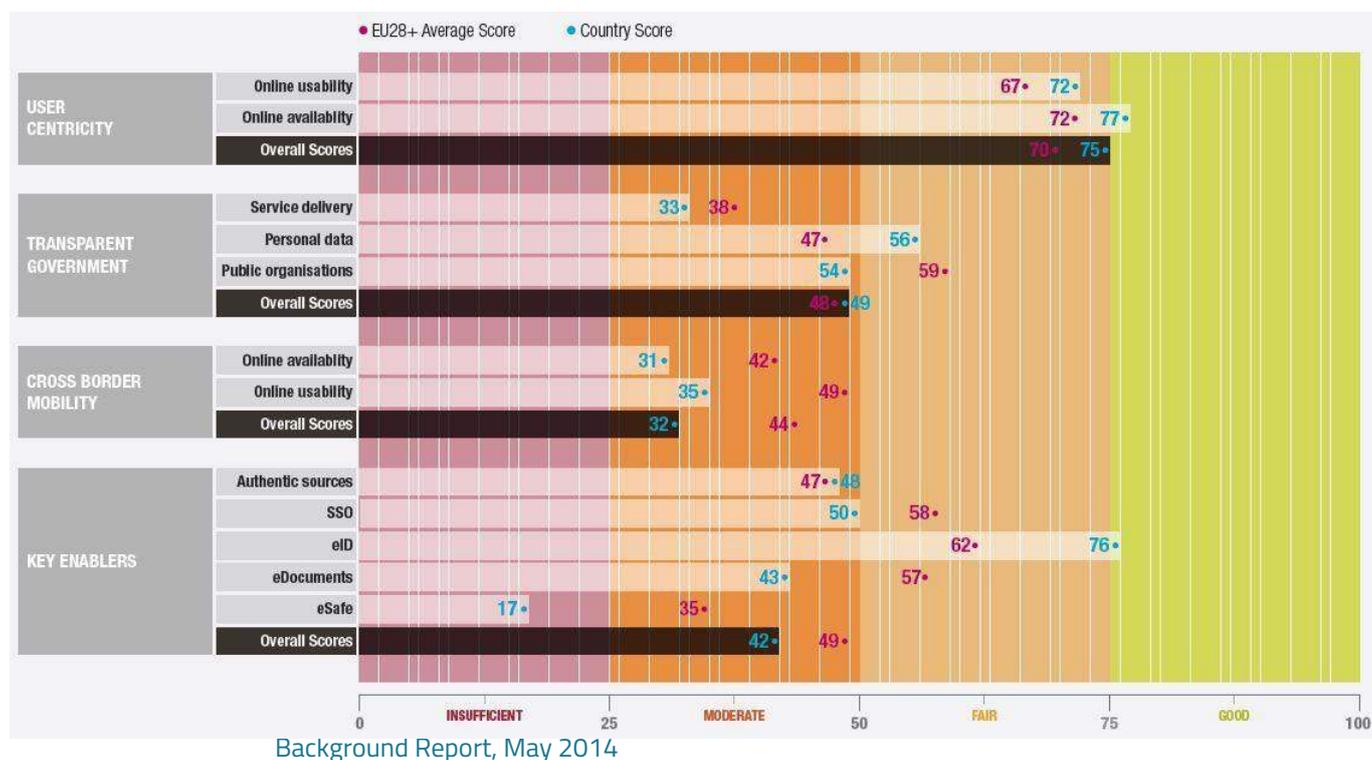
Anche se possono esserci delle specificità nazionali legate alle strategie di sviluppo dei grandi attori internazionali, l'offerta dei servizi

online privati è di fatto globalizzata. I fornitori di servizi nazionali adottano delle strategie di nicchia o multi nicchia per soddisfare specifiche esigenze locali, ovvero diversi livelli di maturità della domanda, ma gli scenari di offerta rispecchiano delle traiettorie di sviluppo che tendono ad essere relativamente omogenee rispetto a quanto accade nei principali Paesi europei. Allo stesso tempo, gli attori internazionali introducono i servizi più innovativi sui singoli mercati nazionali secondo una tempistica che rispecchia il potenziale locale, ovvero l'esistenza di vincoli Paese di tipo infrastrutturale, regolamentare o normativo. Di fatto, l'Italia non viene spesso considerato tra i primi Paesi da indirizzare per l'ingresso sul mercato europeo<sup>16</sup>.

L'analisi che segue è, di conseguenza, incentrata sull'offerta dei principali servizi online e sulle politiche di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

## Il posizionamento dell'Italia

Secondo gli ultimi dati dell'eGovernment Benchmark<sup>17</sup> europeo, l'Italia presenta una situazione dicotomica. In effetti, mentre per quanto riguarda la disponibilità dei servizi il posizionamento dell'Italia risulta tra i migliori, la situazione è molto meno positiva sia in termini di



facilità di utilizzo che dei livelli prestazionali.

Esaminando con maggiore dettaglio le diverse componenti di servizio oggetto del confronto, si conferma il punto di forza dell'Italia sulla componente di "User Centricity" (soprattutto la disponibilità on-line dei servizi) e la trasparenza, mentre appare carente la disponibilità e usabilità dei servizi transfrontalieri. Tra i fattori chiave abilitanti, sopra la media appare solamente l'identità digitale, mentre permane un significativo ritardo in particolare riguardo agli aspetti di sicurezza delle transazioni e alla documentazione elettronica.

Come negli altri Paesi europei, anche in Italia si riscontra una maggiore disponibilità e qualità dei servizi di e-government a livello centrale rispetto al livello locale.

## La situazione nelle diverse aree applicative

Prendendo in considerazione i principali comparti dell'Amministrazione con ricadute significative su cittadini e imprese (Sanità, Scuola, Giustizia, Anagrafe, Pagamenti, ecc.), la situazione rimane altamente differenziata sul territorio, ad eccezione del settore della Giustizia, dove l'attivazione del Processo Civile Telematico è divenuta obbligatoria per tutti i soggetti e per tutto il territorio nazionale dal 30 giugno 2014. La digitalizzazione del processo penale è invece ancora sperimentale in alcune sedi giudiziarie.

### Sanità

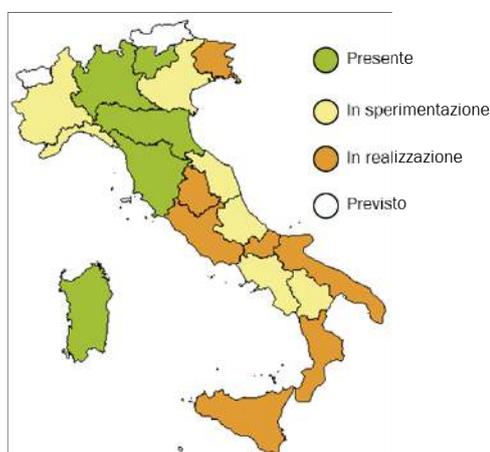
Il processo di digitalizzazione della sanità, già avviato dopo la pubblicazione delle linee guida sul Fascicolo Sanitario Elettronico da parte del Ministero della Salute nel 2011, ha subito nel corso degli ultimi due anni un'importante accelerazione, con l'approvazione di diversi decreti in materia di sanità elettronica e la diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico su tutto il territorio nazionale.

Tuttavia, a fronte di un quadro **programmatorio** di programmazione ormai definito, la diffusione sul territorio del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è ancora molto frammentata. In base ai dati del *Rapporto sull'Innovazione nell'Italia delle regioni (RIIR)* pubblicato dal CISIS nel 2012, il FSE è stato già realizzato ed è a disposizione dei cittadini in

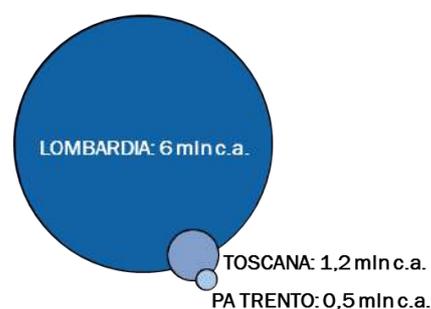
quattro regioni (Lombardia, Emilia-Romagna, Toscana, Sardegna) e nella Provincia Autonoma di Trento, ma il numero di fascicoli realmente attivi e funzionanti è ancora molto basso: solo il 13% della popolazione è dotata di un fascicolo attivo, di cui la gran parte risulta residente in Lombardia (6 milioni circa di FSE attivi). Inoltre, le funzionalità integrate nei diversi fascicoli e la tipologia di documenti gestiti in digitale che confluiscono nei repository sono ancora molto disomogenee tra di loro.

### Diffusione e adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico

**LA DIFFUSIONE**  
Il Fascicolo Sanitario Elettronico nelle regioni



**L'ADOZIONE**  
Le regioni con più Fascicoli Sanitari Elettronici attivi



Fonte: CISIS, 2012

Uno dei problemi principali da affrontare per arrivare ad una completa diffusione del FSE rimane il livello di informatizzazione delle aziende sanitarie sul territorio: l'Osservatorio sulla sanità elettronica del Politecnico di Milano segnala infatti che solo il 6% delle cartelle cliniche in Italia è dematerializzato<sup>18</sup> e, problema ancora più rilevante, il grado di maturità ed interoperabilità tra le cartelle elettroniche disponibili è ancora troppo basso.

Un ulteriore tema rilevante è l'introduzione della ricetta elettronica in sostituzione della ricetta cartacea, di cui è prevista l'entrata a regime per l'80% delle prescrizioni entro il 2014 in tutte le Regioni.

<sup>18</sup> MIP, Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità, 2014

In base ai dati di fine 2013 dell'Osservatorio Piattaforme Between<sup>19</sup>, il 49% delle aziende sanitarie offre la possibilità di prenotare online le visite specialistiche, il 24% di pagare il ticket via web ed il 43% di accedere ai referti. Molto importante risulta la presenza di piattaforme di livello regionale che offrono il servizio a tutte o alla maggior parte delle aziende sanitarie presenti sul territorio.

Entro novembre 2015 tutte le aziende sanitarie dovranno consentire il pagamento online delle prestazioni erogate e rendere disponibili i referti anche in formato digitale<sup>20</sup>.

Infine, il Patto per la Sanità Digitale<sup>21</sup> ha rafforzato l'impegno congiunto tra Regioni e Governo per l'innovazione tecnologica nella sanità, prevedendo l'avvio di attività per la definizione di un Masterplan per le iniziative di Sanità Digitale entro la fine del 2014.

### Scuola

Anche l'Italia, come gli altri Stati membri dell'Unione Europea, ha avviato negli ultimi anni diverse iniziative e progetti per rinnovare il sistema scolastico nazionale e diffondere l'innovazione digitale nelle scuole. In particolare, a partire dal 2008, il MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) ha realizzato il piano "Scuola Digitale", che concentrava l'attenzione su tre obiettivi chiave:

- La diffusione di Lavagne Interattive Multimediali (LIM) nelle scuole;
- L'allestimento di classi tecnologicamente avanzate (progetto "Cl@ssi 2.0");
- La realizzazione di un modello di didattica avanzato per le zone territorialmente disagiate attraverso il progetto "Isole in rete".

Le azioni del piano sono state poi rafforzate nel Piano eGov 2012 (del 2009) e nell'Agenda Digitale Italiana (2012), ove è stato introdotto il nuovo "Piano Nazionale Scuola Digitale", che prevede, oltre al rafforzamento delle linee precedentemente descritte, anche la costituzione di centri scolastici digitali per garantire l'offerta formativa

---

19 Between, Osservatorio Piattaforme Pubblica Amministrazione, 2014

20 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 agosto 2013 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale n.243 del 16 ottobre 2013)

21 Conferenza Stato – Regioni, Patto per la Sanità Digitale – Documento Programmatico, 2014

anche in contesti territoriali svantaggiati, nonché l'introduzione dei testi scolastici digitali a partire dall'anno scolastico 2014/2015<sup>22</sup>. Le dotazioni tecnologiche nelle scuole statali risultavano, nell'anno scolastico 2013-14<sup>23</sup>, in crescita in tutti i livelli scolastici e le tipologie di scuole. La dematerializzazione dei principali processi ha ormai raggiunto la maggior parte degli istituti: protocollo informatico 78,3%, registro elettronico 58,2%, comunicazione online scuola-famiglia 50,4%, con la sola archiviazione elettronica dei documenti che rimane inferiore al 50% degli istituti (31,2%). Le dotazioni multimediali riguardano sia i laboratori (78% connesso in rete, 58% dotati di LIM o proiettore interattivo), che le classi (rispettivamente il 46,5% e il 32%). Le connessioni ad Internet ad alta velocità sono presenti nel 23% degli istituti del secondo ciclo e il 10% di quelli del primo ciclo. Infine, il numero di studenti per PC è sceso a 7,8 (dagli 8,7 del 2012), con valori pari a poco meno di 10 unità per il primo ciclo e 5,7 per il secondo ciclo.

A livello territoriale, alcune Regioni del Sud (Molise, Puglia, Basilicata, Sardegna), grazie all'utilizzo efficace dei fondi strutturali, mostrano percentuali di adozione più elevate della media italiana. Tra le altre Regioni, i tassi di penetrazione più elevati si riscontrano nelle Marche, Emilia-Romagna, Toscana e Friuli Venezia Giulia.

La recente proposta di riforma «La Buona Scuola» ora in fase di consultazione pubblica <https://labuonascuola.gov.it/> aggiorna ed evolve anche i programmi di digitalizzazione sia della infrastruttura, sia della didattica.

### Servizi PA locale

Quasi tutti i Comuni hanno ormai un sito web (99,4%)<sup>24</sup>, anche se meno del 20% eroga servizi che possono essere svolti completamente online. I tributi locali (tasse sulla casa e sui rifiuti) sono i più diffusi (oltre il 60%), seguiti dai servizi legati all'anagrafe (57%). Oltre metà dei Comuni con più di 60.000 abitanti offre servizi completamente transattivi, mentre tale percentuale scende sotto il 15% nei Comuni sotto i 5.000 abitanti.

---

22 Decreto Crescita 2.0 e Decreto ministeriale n.781 del 27 settembre 2013

23 MIUR, DG Studi, Statistica e Sistemi Informativi - Le Dotazioni multimediali per la didattica nelle scuole, A.S. 2013/14, gennaio 2014

24 Istat, Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione Locale, 2013

Alcuni servizi di sportello (es. Attività Produttive) sono stati recentemente oggetto di switch-off verso l'online in tutti i Comuni, anche se permangono alcune criticità, ad esempio per consegna degli allegati tecnici, che non risulta sempre possibile per via telematica. A livello territoriale, la maggior diffusione di servizi online completamente transattivi si riscontra in Emilia Romagna (40% dei Comuni) e Veneto (30%), mentre le situazioni più arretrate (inferiori al 10%) sono relative alla Basilicata e il Molise, ma anche le Regioni e Province Autonome dell'arco alpino (Valle d'Aosta, Province Autonome di Trento e di Bolzano), dove sono particolarmente numerosi i Comuni di piccole dimensioni.

Per quanto concerne in particolare i Comuni capoluogo<sup>25</sup>, negli ultimi anni sono stati sviluppati nuovi servizi innovativi, tra quali:

- Open Data. Il 24% dei Comuni capoluogo pubblica dati in formato aperto sul proprio sito, con una crescita del 130% rispetto all'anno precedente. Allo stesso tempo, nell'ultimo anno sono quintuplicati i dataset pubblicati;
- Servizi per la mobilità. I capoluoghi con travel planner sono il 43%, in crescita del 50% rispetto al 2012, mentre le città con mobile app per i trasporti pubblici sono il 25% (+ 120%);
- Servizi per il turismo. Tutti i Comuni capoluogo hanno sviluppato pagine web per il turismo, ma solo in metà dei casi si tratta di veri e propri portali. Tuttavia, risultano ancora poco sviluppati i servizi più interattivi e transattivi: solo il 14% dei Comuni consente di accedere alla prenotazione delle strutture ricettive dal proprio sito e solo il 3% di acquistare online biglietti per musei o monumenti;
- Sicurezza urbana. Quasi la metà dei Comuni ha installato reti di sensori e videosorveglianza per monitorare la sicurezza in ambito urbano, ma solo il 16% eroga dei servizi online al cittadino in questo ambito;
- Pagamenti elettronici. Solo il 15% dei Comuni capoluogo consente il pagamento online della TASI, e percentuali ancora più basse riguardano gli altri tributi comunali. La situazione appare migliore per scuole e asili nido comunali, per le quali il pagamento online di alcuni servizi (ad esempio il servizio mensa) è consentito nel 28% dei casi.

---

<sup>25</sup> Between, Smart City Index, 2014

## Sintesi caratteristiche della domanda e offerta

Sulla base delle evidenze sopra riportate è possibile fare alcune considerazioni di sintesi sulle caratteristiche della domanda e dell'offerta di servizi di in rete, che devono essere prese in considerazione per creare un ambiente favorevole allo sviluppo dei servizi ed al loro utilizzo:

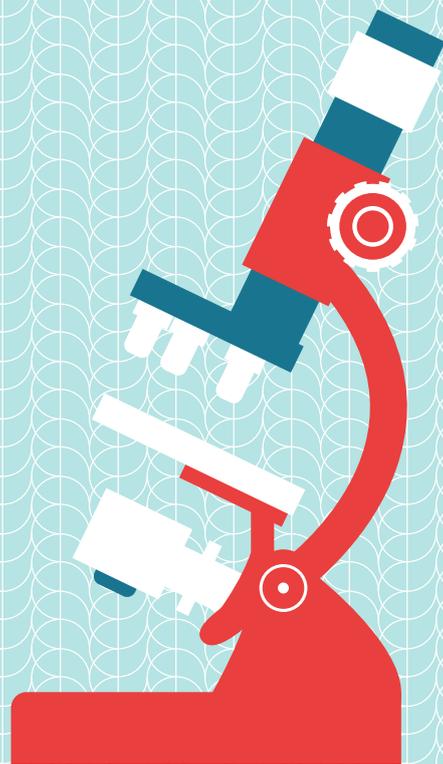
- La domanda di servizi online è condizionata da un livello di diffusione dell'utilizzo di Internet che è ancora significativamente inferiore rispetto a quanto riscontrabile nei Paesi più avanzati. Allo stesso tempo il livello degli skills ICT rimane largamente deficitario rispetto alla media europea;
- Inclusione digitale e skills ICT sono problemi che accomunano le fasce più anziane di popolazione e molte delle micro imprese italiane;
- Il divario rispetto agli altri Paesi europei è particolarmente evidente per quanto riguarda i servizi transattivi, mentre è più ridotto per i servizi di informazione, comunicazione e intrattenimento;
- La domanda di servizi online delle imprese presenta un'estrema eterogeneità sia dimensionale, soprattutto, che settoriale. L'innalzamento della cultura digitale delle micro imprese è un tema prioritario per consentire di migliorare il loro livello di competitività;
- I processi di adozione dei servizi online della Pubblica Amministrazione appaiono fortemente condizionati dal livello di obbligatorietà, così come appare fondamentale il ruolo degli intermediari per garantire l'utilizzo delle procedure telematiche da parte delle imprese minori;
- Le Amministrazioni a tutti i livelli hanno fatto notevoli sforzi per la digitalizzazione dei processi e per l'attivazione di servizi in rete. Tuttavia, la Pubblica Amministrazione Centrale, le Regioni ed i grandi Comuni mostrano ancora una maggiore capacità di attivare servizi in rete rispetto ai comuni di minori dimensione;
- A partire dagli anni 2010-11 si è iniziato a parlare più concretamente di switch-off digitale dei servizi, in particolare nei

rapporti con le imprese, ma tale obiettivo è stato raggiunto solo in alcuni procedimenti verticali, a dimostrazione dell'importanza della necessità di reingegnerizzazione dei processi. Le esperienze in materia di Sportello Unico delle Attività Produttive, Certificati di Malattia, Processo Civile Telematico, rappresentano degli esempi concreti di possibile attuazione dei processi di diffusione dell'innovazione digitale guidati dai servizi della Pubblica Amministrazione;

- Alcuni comparti sono stati oggetto di piani di innovazione specifici, di tipo top-down (es. scuola e giustizia) o condivisi tra diversi livelli amministrativi (es. sanità);
- L'ulteriore sviluppo del processo di digitalizzazione richiede primariamente l'attivazione di progetti nazionali abilitanti (in particolare nell'ambito dei pagamenti elettronici) e di un maggiore coordinamento unitario della programmazione, oltre che iniziative di diffusione della cultura digitale e dello sviluppo delle competenze sia per le imprese, sia per aumentare i tassi di utilizzo fra i cittadini.

# 3. Analisis

# SWOT



.....

## FORZE

Coordinamento nazionale attraverso AgID con visione unitaria

Aumentata consapevolezza politica e sociale del ruolo strategico del processo di digitalizzazione

Contestuale e sinergico avvio piano nazionale Banda Ultra Larga

Quadro normativo di riferimento che indirizza gli ambiti di azione

Avvio di strategie complementari e sinergiche per definire in modo coordinato architetture e servizi fondamentali

## DEBOLEZZE

Necessità di ingenti investimenti per colmare il gap con il resto d'Europa

Basso livello di skills e cultura digitale nella popolazione e nelle imprese

Attuale carenza di infrastrutture di connettività ultra-veloce

Carenza di innovazione nelle PMI

Frammentazione delle risorse e duplicazione degli investimenti

## OPPORTUNITA'

Centralità su cittadini e imprese nella progettazione dei servizi

Orientamento all'evoluzione della rete e dei cambiamenti nella interazione/user experience

Switch-off dei tradizionali canali di interlocuzione con la PA

## MINACCE

Mancanza di coordinamento e disallineamento temporale delle azioni strategiche individuate fra le diverse regioni

Stratificazione delle norme e over-regulation

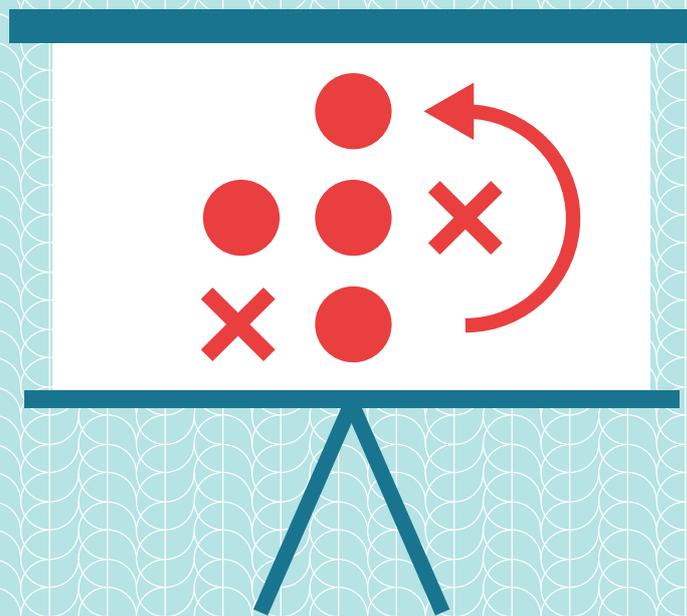
Resistenza al cambiamento

Nuovi investimenti derivanti da economie rese possibili dalla razionalizzazione della spesa ICT pubblica

Obsolescenza di sistemi legacy tuttora in uso

**4.**

# Organizzazione



---

Il Governo ha operato recentemente interventi di semplificazione della governance dell'Agenda Digitale Italiana (ADI), al fine di assicurarne una maggiore efficacia. Ulteriori semplificazioni saranno realizzate in sede di attuazione del Disegno di legge delega sulla riforma della pubblica amministrazione, attualmente all'esame del Parlamento. La titolarità della responsabilità dell'ADI è del massimo livello politico, il Presidente del Consiglio dei Ministri, anche attraverso il proprio Consigliere all'Innovazione, che la condivide con il Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, sulla base di espressa delega. A quest'ultima è assegnata la vigilanza sull'Agenzia per l'Italia digitale che è chiamata ad assicurare il conseguimento degli obiettivi dell'ADI attraverso il coordinamento delle amministrazioni statali e regionali. AgID assicura anche la necessaria integrazione fra la strategia nazionale e i piani operativi regionali per evitare l'eccessiva frammentazione degli interventi sperimentata in passato. Una grande opportunità capace di sfruttare sinergie e razionalizzare le risorse impiegate.

L'Agenzia è quindi il braccio operativo della Presidenza del Consiglio dei Ministri che, ai sensi della legge istitutiva (L.n. 134/12) coordina l'attuazione della presente strategia e ha la responsabilità di assicurare sotto il profilo dell'efficacia ed economicità il raggiungimento complessivo degli obiettivi, anche monitorando l'attuazione di tutti i piani avviati per la digitalizzazione del Paese.

Ai fini dell'attuazione della strategia per l'attuazione dell'ADI assumono un ruolo di rilievo, fra gli altri:

- il **Ministero dello Sviluppo Economico** per quanto concerne la strategia nazionale per la banda ultralarga, i programmi per la competitività delle imprese e gli interventi sulle Smart Cities,
- il **Ministero della Salute** relativamente alle iniziative di e-health contenute nel «Patto per la Salute»,
- il **Ministero dell'Istruzione, della Università e della Ricerca** per le iniziative sul sistema scolastico e universitario, nonché per la citata smart specialization.
- il **Ministero dell'Economia e della Finanza** per quanto concerne la centralizzazione della programmazione e della spesa, nonché per la collaborazione operativa delle proprie società *inhouse* SOGEI e CONSIP,
- la **Banca d'Italia** per le iniziative sulla digitalizzazione dei pagamenti,
- il **Ministero della Giustizia** sia relativamente al processo telematico, sia più in generale per la digitalizzazione del settore,
- il **Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali**, per lo sviluppo delle aree rurali attraverso il digitale, considerando che anche il Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale concorre a finanziare la presente strategia

Le **Regioni** e le **Province Autonome** hanno competenza diretta in materia e gestiscono le risorse destinate al finanziamento della strategia, realizzando anche autonomamente i piani.

E' evidente, in ogni caso, che l'Obiettivo Tematico Agenda Digitale è per sua natura trasversale e avrà bisogno quindi di grande coordinamento e visione unitaria con **tutte le amministrazioni centrali e locali** nella sua attuazione.

Nel passato il coordinamento fra Amministrazioni centrali e locali è stato inadeguato, con risultati negativi sia sotto il profilo

dell'economicità sia della qualità e tasso di utilizzo di prodotti e servizi realizzati.

L'Agenzia per l'Italia digitale vuole, dunque, promuovere un nuovo e mutato rapporto tra le amministrazioni centrali e quelle locali, basato su una **cooperazione orizzontale virtuosa**, fondata sulla co-progettazione dei servizi per definire standard comuni, anche partendo dalle migliori pratiche.

La cooperazione fra le Amministrazioni consentirà di valorizzare le risorse e le professionalità già al servizio delle amministrazioni sui territori per completare il processo di digitalizzazione del Paese.

**L'Agenzia per la Coesione (AC)** considerando la natura dei finanziamenti della presente strategia, l'Agenzia eserciterà i suoi poteri di coordinamento e controllo della spesa valutando indirizzando i piani regionali, nonché monitorando l'attuazione della misura analizzando i dati pubblicati dal Ministero dello sviluppo economico. Come già accaduto in passato con il Piano Azione Coesione, l'Agenzia potrà anche definire direttamente iniziative di sviluppo e attuare – coordinando le Regioni e le Province autonome - tutte le misure che consentano l'ottimizzazione delle risorse assegnate e il contenimento dei costi operativi.

Il **Digital Champion (DC)** contribuirà alla disseminazione e divulgazione dei risultati, nonché alle attività di comunicazione pubblica a supporto.

# 5. Le azioni

---

## per una

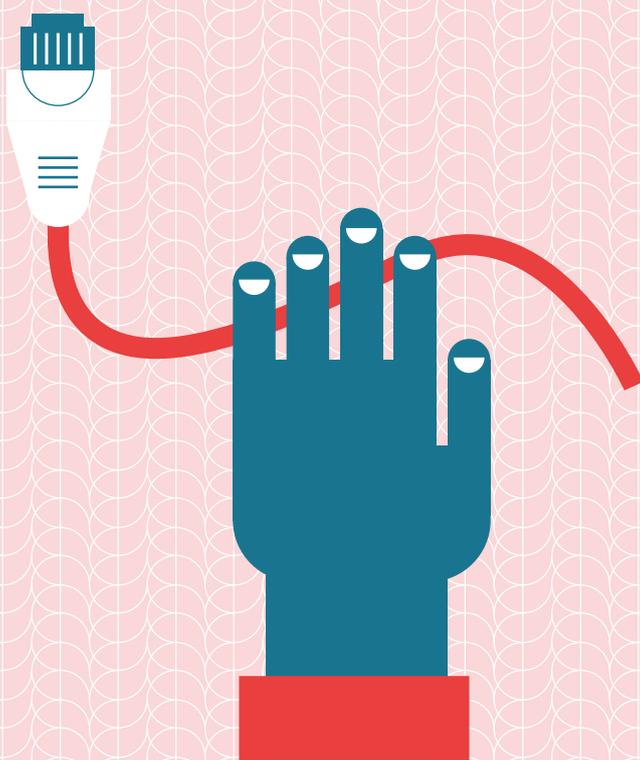
---

## crescita

---

## digitale

---



# Azioni infrastrutturali trasversali

---

La presente strategia è sinergica e complementare a quella nazionale per la banda ultralarga che ambisce a massimizzare l'offerta del servizio di connettività fino ai 100mbps. Aver concepito un piano integrato delle infrastrutture e dei servizi è un punto di forza della strategia, capace di colmare il grave gap dell'offerta.

Non basta però garantire la copertura di rete. Nel caso di edifici pubblici come scuole e ospedali, dove **è cruciale fornire connettività a banda ultra larga all'utenza**, l'amministrazione ha bisogno di sfruttare le economie di scala, per potersi avvalere di banda ultra-veloce.

L'accesso alla banda ultra larga di tutti gli edifici e uffici pubblici non è solo a beneficio dei servizi erogati e delle performance del pubblico impiego, ma

è anche a sostegno della diffusione di internet fra i cittadini che sono spesso utenza diffusa di questi luoghi.

**Il Sistema Pubblico di Connettività a banda Ultra Larga deve quindi anche prevedere numerosi e diffusi hot spot WIFI, soprattutto nei luoghi pubblici di maggiore frequentazione: ad esempio, scuole, ospedali, uffici comunali, ma anche in selezionate zone turistiche.** Allo stesso tempo, vanno incentivati i privati (ad esempio esercizi commerciali) che mettano a disposizione hot spot wifi con autenticazione federata a quella pubblica.

**Un'infrastruttura adeguata di accesso è, infatti, il requisito di base per la crescita digitale,** ma a questo tassello fondamentale occorre definire e aggiornare l'insieme di regole tecniche e di principi del Sistema Pubblico di Connettività (SPC), quale "framework" nazionale di integrazione e sicurezza, che definisce le modalità preferenziali che i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni devono adottare per essere tra loro «interoperabili" e sicuri.

La straordinaria portata innovativa del **cloud computing** ha radicalmente modificato le modalità di approccio alle architetture IT, rendendo ineludibile, anche per le Pubbliche Amministrazioni, un percorso di trasformazione delle proprie infrastrutture e di

razionalizzazione della programmazione e della spesa.

E' inoltre necessario realizzare alcune **infrastrutture critiche di base, come quella per l'identità digitale**, in modo da poter ripensare i servizi pubblici online in un'ottica user-centred, capace davvero di stimolare una aumentata domanda da parte di cittadini e imprese.

# Sistema Pubblico di Connettività e predisposizione wifi tutti edifici pubblici

## *Cosa e perché?*

SPC è il framework italiano di interoperabilità: un insieme di linee guida, regole tecniche ed infrastrutture per garantire la connettività e l'interoperabilità delle pubbliche amministrazioni. L'attuale Sistema, se prevalentemente attivato su Banda Ultra Larga (minimo 30 MB e per almeno il 70% in 100 MB), abbinato alla predisposizione all'accesso wifi per tutte gli edifici pubblici, con priorità per le scuole, gli ospedali e tutti i luoghi ad alta frequentazione, permetterà di ottimizzare l'offerta e di razionalizzare le risorse pubbliche che – da spesa corrente – possono trasformarsi in investimenti pro futuro. L'accesso wifi potrà essere erogato ai cittadini anche gratuitamente, attraverso il sistema pubblico di identità digitale.

## *Chi fa cosa?*

AgID è responsabile della definizione del modello di architettura e dei servizi e gestisce le infrastrutture condivise per l'interoperabilità. Consip svolge il ruolo di centrale di committenza. Le amministrazioni aderiscono agli accordi quadro.

## *Dove siamo e cosa manca*

Le nuove gare SPC già avviate consentiranno alle PA di acquisire servizi di connettività ad alta intensità di banda e ad assicurare la cooperazione applicativa e l'interoperabilità fra tutte le amministrazioni.

Un aggiornamento del modello architettuale SPC, facendo leva sulle rinnovate infrastrutture condivise per l'interoperabilità e sugli accordi quadro, abbinata alla predisposizione wifi di tutti gli edifici pubblici, consentirà nei prossimi 5 anni di sostenere il raggiungimento degli obiettivi di connettività a banda ultra larga a 100 MB almeno negli edifici pubblici.

Negli edifici pubblici di grande utenza, come scuole e ospedali, la predisposizione di punti WIFI gratuiti, accessibili attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale, inoltre aumenterà il livello di accesso alla rete.

#### ***Gli, stakeholders pubblici coinvolti***

AGID, CONSIP; PAC, Regioni, Comuni, scuole

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

I fornitori di servizi ICT, gli utilizzatori diretti di servizi delle PA, nonché i realizzatori di servizi – anche utilizzando gli dati e open services di fonte pubblica o partner delle PA (es. Banche per i pagamenti)

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Le soluzioni (regole tecniche, servizi di interoperabilità, open services e accordi quadro) sono a sostegno di entrambe domanda e offerta, in modo bilanciato.

#### ***Tempistica***

Gare in corso con dispiegamento dei servizi possibile a partire già dal 2015 e futuri aggiornamenti per la predisposizione dell'accesso wifi graduale in tutti gli uffici pubblici, incluse le scuole.

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

AGID progetta, gestisce e monitora l'iniziativa, con il supporto operativo della centrale acquisti Consip. Per quanto concerne la predisposizione wifi degli edifici pubblici, trimestralmente il vincitore della gara invierà ad AGID l'elenco georeferenziato degli edifici predisposti wifi, affinché questa possa pubblicarlo nel proprio portale di accesso ai servizi digitali.

#### ***Calcolo dei benefici e KPI***

I beneficiari diretti di questa misura sono oltre 5 milioni di persone, fra dipendenti pubblici e studenti, ma sono potenzialmente la totalità della popolazione italiana se si considerano tutti i cittadini che accedono agli uffici pubblici (pazienti ospedalieri compresi).

Gli indicatori che saranno considerati per analizzare l'impatto della misura sono

- Quantità di servizi in banda ultra larga acquisiti dalle PA —
- Numero di PA connesse a 100 MB
- Numero di uffici pubblici interamente dotati di WIFI
- Numero di accessi mensili per hotspot pubblico WIFI (DAU daily active users) e MAU (monthly active users)
- Numero di servizi digitali interoperabili delle PA

## Digital Security per la PA

### *Cosa e perché?*

Il Progetto di Digital Security per la PA nasce per aumentare il livello di sicurezza delle informazioni e delle comunicazioni digitali per consentire nuovi livelli di servizi per i cittadini e le imprese. Il fine ultimo è di tutelare la privacy, l'integrità e la continuità dei servizi della PA, vera e propria infrastruttura critica per il paese. In questo progetto rientra anche il CERT-PA.

### *Chi fa cosa?*

Il Governo Italiano attraverso l'Agencia per l'Italia Digitale definisce gli Standard e le linee guida di sicurezza per tutta la pubblica amministrazione. L'aderenza agli standard di servizio e di processo sarà obbligatorio per tutte le Amministrazioni Pubbliche. La Cabina di Regia per la Cybersecurity, presieduta dal Consigliere Militare del Presidente del Consiglio assicura il coordinamento fra tutti i soggetti pubblici. Il ministero dello Sviluppo Economico attraverso l'Organo di Certificazione della Sicurezza Informatica, verifica l'aderenza delle soluzioni agli standard. Il settore privato avrà il compito di sviluppare prodotti e soluzioni allineati agli Standard.

### *Gli stakeholders coinvolti*

Nel progetto sono coinvolte tutte le Amministrazioni Pubbliche, nonché tutti quegli attori del settore privato che forniscono soluzioni e servizi alla PA:

### *Ruolo degli stakeholders privati*

Il Settore Privato ricopre un ruolo chiave, in quanto sarà l'attore principale al fianco delle Pubbliche Amministrazioni per l'innalzamento della sicurezza e la privacy dei servizi digitali. Questo tipo di coinvolgimento avrà risvolti positivi anche al di fuori della PA, poiché stimolerà il settore privato a sviluppare servizi e soluzioni con più alti standard di sicurezza, che potranno essere messi a disposizione all'intero mercato Italiano ed Europeo.

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Questo progetto è a sostegno sia della domanda che dell'offerta.

Lato domanda, migliorerà la capacità di acquisto della Pubblica Amministrazione, portando anche a una ottimizzazione della spesa.

Lato offerta, consentirà al settore privato di sviluppare la propria capacità estendendo i servizi/soluzioni sviluppate per la PA anche alla clientela non governativa.

#### ***Tempistica***

2015 - 2020

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

Agenzia per l'Italia Digitale e Cabina di Regia per la Cybersecurity della Presidenza del Consiglio

#### ***Calcolo dei benefici /indicatori***

- Percentuale dei servizi/progetti certificati
- Percentuale dei processi della PA conformi agli standard
- Numero di segnalazioni gestite dal CERT PA
- Aumento livelli di sicurezza, in ottica preventiva

# Razionalizzazione del patrimonio ICT, consolidamento data center e cloud computing

## *Cosa e perché?*

Il processo di digitalizzazione della PA deve essere accompagnato da una razionalizzazione del suo patrimonio ICT, attraverso;

- i. standardizzazione ed ottimizzazione delle applicazioni, partendo da un'analisi dell'esistente
- ii. centralizzazione degli interventi, della programmazione e delle spese/investimenti della Pubblica Amministrazione Centrale
- iii. interoperabilità e apertura dati e applicativi
- iv. coordinamento PA centrale e locale

La straordinaria portata innovativa del cloud computing ha completamente scardinato le modalità di approccio alle architetture IT, rendendo ineludibile, anche per le PA, un percorso conseguente per la trasformazione delle proprie infrastrutture.

Il percorso prevede, insieme a una maggiore centralizzazione e programmazione degli investimenti della PA centrale, un maggior coordinamento nazionale su:

1. *infrastruttura ICT*
  - (a) aumento della condivisione delle risorse;
  - (b) superamento del IT legacy a favore di modelli di virtualizzazione, ove possibile, anche verso IaaS/PaaS e rehosting
2. *ambienti applicativi ed applicazioni (soprattutto a livello di standardizzazione)*
  - (a) trasversalità dei servizi base, quali autenticazione, controllo degli accessi basato sui ruoli (RBAC), interoperabilità, pagamenti, fatturazione, conservazione, ecc.
  - (b) evoluzione verso il modello SaaS

Questa azione è strettamente legata al successo della strategia nazionale per la banda ultralarga, la componente TLC è, infatti, inscindibile da quella IT e la razionalizzazione dei CED della PA deve

essere vista come una “terminazione” non opzionale alla disponibilità di banda ultralarga.

### ***Chi fa cosa?***

L’Agenzia per l’Italia digitale coordina il processo, anche per il tramite di un soggetto attuatore, servendosi di leve finanziarie (Ministero Economia e Finanze) e della centrale acquisti CONSIP, in collaborazione con tutte le Regioni e Province Autonome, al fine di assicurare uniformità delle iniziative nell’ottica della co-progettazione definita in premessa.

### ***Dove siamo e cosa manca***

La razionalizzazione del CED PA è un processo obbligatorio per legge, avviato però solo da poche Amministrazioni centrali e regionali PAC. È necessario quindi coordinare tutte le iniziative in un’unica direzione anche in base alle linee guida già emanate da AGID definendo un impianto normativo – in corso di emanazione - atto a dare seguito alla ridefinizione dei servizi pubblici e, dove possibile, alla loro virtualizzazione in logica cloud finalizzata alla migrazione degli stessi in tempi certi e rapidi al fine di superare le principali criticità che hanno caratterizzato il piano sino ad oggi.

Va inoltre stimolato l’utilizzo del cloud computing e ridefinito il quadro della programmazione nazionale, definendo una maggiore centralizzazione degli investimenti.

### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

Stakeholders pubblici: PCM, FP, REGIONI, COMUNI

### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Stakeholders privati: in base ai modelli di coinvolgimento del privato nell’attuazione della misura e non solo in termini di consultazione pubblica del lavoro realizzato

### ***Soluzione a sostegno dell’offerta o della domanda?***

Offerta

### ***Tempistica e fabbisogno economico***

2015 – 2020

## Monitoraggio dell'iniziativa

AgID

### Calcolo dei benefici e KPI Benefici:

Il risparmio derivante dalla centralizzazione della programmazione e degli investimenti solo nella Pubblica Amministrazione Centrale può essere stimato in almeno il 15% rispetto ai costi attuali.

Solo relativamente ai CED, i benefici calcolati superano quelli della mera razionalizzazione fisica, se abbinati a una trasformazione in logica cloud dei servizi:

- riduzione progressiva dei costi di gestione delle infrastrutture dei CED "migrati" (-25% a fine 2020)
- riduzione progressiva dell'intera spesa IT per i CED (servizi) "trasformati" (-80% a fine 2020)

### Documentazione a supporto

1. Caratterizzazione dei sistemi cloud per la pubblica amministrazione: [http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/sistemi\\_cloud\\_pa.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/sistemi_cloud_pa.pdf)
2. Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella Pubblica Amministrazione:  
[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti\\_indirizzo/raccomandazioni\\_cloud\\_e\\_pa\\_-\\_2.0\\_0.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/raccomandazioni_cloud_e_pa_-_2.0_0.pdf)  
Linee Guida per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della Pubblica Amministrazione  
[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/linee-guida-razionalizzazione-ced.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/linee-guida-razionalizzazione-ced.pdf)

# Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)

## *Cosa e perché?*

Il Progetto di Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID) nasce per garantire a tutti i cittadini e le imprese un accesso sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati, garantendo un elevato grado di usabilità attraverso l'adozione di strumenti moderni e flessibili (quali il cellulare). Tutte le identità di SPID saranno verificate in modo forte da parte dei gestori d'identità accreditati.

## *Chi fa cosa?*

Il Dipartimento della Funzione Pubblica attraverso l'Agenzia per l'Italia Digitale definisce le regole e l'accreditamento di tutti gli attori coinvolti, nonché la vigilanza. I gestori dell'Identità Digitale si occupano di erogare le Identità Digitali ai cittadini e a fornire un servizio di verifica/autenticazione per i Gestori di Servizi aderenti. I Gestori di Servizi sono le Pubbliche amministrazioni e quei soggetti privati che decidono di utilizzare SPID per l'identificazione e autenticazione degli utenti. Inoltre partecipano a SPID i gestori di Attributi qualificati, ovvero quelle società che per legge certificano specifici attributi (titoli di studio, iscrizione ad albi, ecc.).

## *Dove siamo e cosa manca*

Il Decreto attuativo è in fase di emanazione, a cui seguirà entro 30 gg. il regolamento tecnico definitivo da parte di AGID.

## *Gli stakeholders coinvolti*

Sono coinvolti in SPID a) tutti i cittadini italiani che accedono a servizi digitali pubblici e privati, b) tutte le pubbliche amministrazioni, c) quei soggetti privati che decidono di utilizzare SPID per identificare e autenticare i propri utenti in modo sicuro d) quelle società che intendono fornire un servizio di Identità digitale.

Inoltre partecipano a SPID i gestori di Attributi qualificati, ovvero quelle società che per legge certificano specifici attributi (titoli di studio, iscrizione ad albi, ecc.).

### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Lo SPID si basa su un modello aperto e flessibile di partnership pubblico/privato. I gestori dell'Identità digitale e i gestori di attributi qualificati possono essere aziende sia pubbliche sia private purché erogino il servizio secondo gli standard tecnici definiti, anche in ottemperanza del regolamento comunitario eIDAS.

### ***Tempistica***

Avviamento del progetto entro il primo semestre 2015, progressivo deployment per arrivare alla copertura di almeno il 70% della popolazione entro il 2020.

### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

Agenzia per l'Italia Digitale.

### ***Calcolo dei benefici /indicatori***

- Percentuale dei cittadini e imprese che acquisiscono una identità digitale
- Percentuale delle applicazioni della PA che consentono l'accesso tramite identità digitale
- Percentuale di servizi privati che consentono l'accesso tramite identità digitale
- Numero di accessi ai servizi tramite identità digitale

# Piattaforme abilitanti

---

Il secondo pilastro della presente strategia sono le piattaforme abilitanti che devono essere realizzate seguendo la **logica del Digital First e progettate con al centro l'esperienza utente.**

Le piattaforme abilitanti sono la chiave per dotare il Paese di alcuni *asset* chiave per abilitare lo sviluppo di servizi digitali innovativi con l'obiettivo di:

- digitalizzare i processi e integrare le pubbliche amministrazioni in un'ottica *digital first*
- aumentare l'utilizzo di servizi digitali da parte dei cittadini
- favorire lo sviluppo di nuovi servizi e iniziative imprenditoriali da parte delle imprese

# Anagrafe Popolazione Residente

## *Cosa e perché?*

Attualmente la gestione dell'anagrafe della popolazione è distribuita in 8.057 banche dati presenti in altrettanti Comuni. I Sistemi Demografici operanti sul territorio sono oltre 70, che si moltiplicano per le rispettive versioni; gestiti da un mercato formato da oltre 40 Software House.

Nel tempo si sono sedimentate differenze tra le varie banche dati, che hanno reso i tracciati record difficilmente interoperabili. Tutto questo ha generato un grave ritardo nella erogazione di servizi che necessitano di dati demografici completi e corretti.

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) intende rappresentare una risposta a questa frammentazione con una banca dati centralizzata che subentrerà alle Anagrafi comunali e all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE).

ANPR renderà disponibili:

- lo scambio di informazioni tra Comune e Comune, nell'ottica di semplificazione dei processi amministrativi
- l'allineamento delle basi dati locali
- il censimento continuo comprensivo della toponomastica
- disponibilità di servizi anagrafici centralizzati per pubblici servizi
- miglioramento dei servizi ai cittadini che, grazie all'anagrafe centralizzata, possono, tra l'altro, verificare la propria posizione e/o richiedere le certificazioni presso qualsiasi comune
- predisposizione alla integrazione di altri servizi e basi dati nazionali in ottica di integrazione dei sistemi informativi di interesse nazionale (es. l'integrazione dei dati di Stato Civile (nascita e morte) con l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale)
- definizione di un domicilio digitale per la popolazione residente.

## *Chi fa cosa?*

Il Ministero dell'Interno è il responsabile del progetto.

L'Agenzia per l'Italia Digitale ne coordina l'attuazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica. Il fornitore dei servizi hardware e software è la Sogei Spa, in-house del Ministero dell'Economia e Finanze.

L'ANCI partecipa all'iniziativa per garantire il necessario raccordo con i Comuni.

#### ***Dove siamo e cosa manca***

Sono in via di completamento le modifiche normative. In concomitanza con la loro emanazione, si inizierà la validazione delle specifiche tecniche riguardanti: banca dati, interfacce tra Sistemi informativi comunali e ANPR, interoperabilità con il Sistema Pubblico di Connettività.

Al termine di queste attività sarà definito il progetto di dettaglio e il piano di subentro di ANPR agli attuali sistemi demografici comunali.

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

- L'Istituto nazionale di statistica per la realizzazione del progetto del censimento continuo
- L'Agenzia delle Entrate per quanto riguarda l'integrazione tra identità demografica ed identità fiscale
- Il Ministero della Salute
- L'Associazione Nazionale Comuni Italiani
- Centro Interregionale per i Sistemi informatici, geografici e statistici

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

I fornitori dei software gestionali dei servizi demografici comunali saranno coinvolti nella definizione delle interfacce tra i sistemi informativi comunali e l'ANPR

#### ***Tempistica***

Adeguamento normativo da completare entro il 30/11/2014

Fase 1 - attivazione dei canali di comunicazioni tra ANPR e Comuni: completata

Fase 2 – progettazione, realizzazione, dispiegamento presso tutti i Comuni: entro marzo 2016

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

Agenzia per l'Italia Digitale in collaborazione con il Ministero dell'Interno.

### *Calcolo dei benefici e KPI*

- Totalità delle anagrafi comunali inserite entro marzo 2016
- Numero di servizi erogati avvalendosi dell'anagrafe centralizzata

## Pagamenti elettronici

### *Cosa e perché?*

Il Sistema dei Pagamenti elettronici “Pago PA” nasce per dare la possibilità a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento in modalità elettronica verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità, con la stessa *user-experience* praticata attraverso i siti di *e-commerce*.

Il Sistema si basa su di un'infrastruttura tecnologica a *governance* pubblica (il Nodo dei Pagamenti-SPC) che standardizza il colloquio tra pubbliche amministrazioni e prestatori di servizi di pagamento. Il Sistema permette a cittadini e imprese di eseguire i pagamenti in modalità elettronica scegliendo liberamente:

- il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica);
- tra più strumenti di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico);
- il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es.: on-line banking, ATM, mobile, etc);

Ogni singolo pagamento ha un codice riscontrabile online.

L'utente del servizio, è preventivamente a conoscenza dei costi massimi dell'operazione da effettuare e ha nel contempo garanzia della correttezza dell'importo da pagare: può così disporre il pagamento ottenendo immediatamente una ricevuta con valore liberatorio dall'Amministrazione beneficiaria.

Le pubbliche amministrazioni possono altresì:

- velocizzare la riscossione degli incassi, ottenendone l'esito in tempo reale ed effettuando la relativa riconciliazione in modo certo e automatico;

- ridurre i costi e ottimizzare i tempi di sviluppo delle nuove applicazioni online, grazie anche all'utilizzo di soluzioni ed esperienze riusabili;
- eliminare la necessità di stipulare specifici accordi con i prestatori di servizi di riscossione.

### ***Dove siamo e cosa manca***

Il Sistema è già operativo e immediatamente utilizzabile da qualsiasi Ente beneficiario. I casi d'uso in esercizio sono il pagamento delle spese di giustizia nell'ambito del Processo civile telematico e il pagamento di tributi e servizi dovuti alle amministrazioni locali delle Regioni Veneto e Emilia Romagna.

Hanno aderito finora 24 pubbliche amministrazioni di cui 9 centrali (2 in esercizio), 7 Regioni (1 in esercizio) e 8 enti locali (1 in esercizio).

Hanno aderito 11 prestatori di servizi di pagamento di cui 6 istituti di credito (2 in esercizio), 4 istituti di pagamento e moneta elettronica (1 in pre-esercizio) e Poste Italiane (in esercizio).

Sono in corso i test per la connessione di altre 3 Regioni (e relativi enti del territorio) e di 3 ulteriori prestatori di servizi di pagamento.

### ***Fabbisogni***

Dal punto di vista normativo è necessario introdurre l'obbligo di pagare i servizi della PA esclusivamente con strumenti di pagamento elettronici eliminando l'uso del contante e imponendo sanzioni per le amministrazioni inadempienti a far data fine 2016.

Tali misure aumenterebbero significativamente il tasso di adesione delle amministrazioni (ora solo 22 su circa 20.000).

Dal punto di vista infrastrutturale è necessario:

- potenziare l'infrastruttura, oggi dimensionata per sostenere una quantità limitata di pagamenti, stimati, a regime, in numero superiore a 100 milioni/anno collocandola in una struttura istituzionale che potrà in via ordinaria essere deputata alla gestione del sistema;

- predisporre un adeguato call center a livello nazionale, al fine di fornire helpdesk di primo livello.

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

- Tutte le Pubbliche Amministrazioni come potenziali utenti
- Banca d'Italia

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

- I prestatori di servizi di pagamento che offrono servizi e canali di pagamento all'utilizzatore finale.
- Le imprese che possono offrire i servizi per la gestione dell'infrastruttura

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

- Domanda

#### ***Tempistica***

2014 – 2018

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

AgID monitora l'iniziativa in collaborazione con:

- MEF e Banca d'Italia per quanto riguarda i Ministeri e le PA centrali;
- CISIS per le Regioni e gli enti a queste afferenti (ASL, Agenzie regionali, ecc)
- ANCI per gli altri enti locali.

#### ***Calcolo dei benefici***

I risparmi per l'intero ciclo di vita del pagamento (effettuazione, ricezione, riconciliazione, archiviazione) sono stimati, sulla base di valutazioni prudenziali, in circa 10€ a pagamento: ciò vuol dire che, estesi a regime ai probabili pagamenti elettronici (più di 100 milioni, sui 245 milioni di attuali pagamenti verso la PA), potrebbero portare ad un risparmio complessivo di circa 1 mld di euro.

#### ***KPI***

- % di amministrazioni a bordo del sistema
- % dei servizi pubblici attivati sul totale dei servizi erogati soggetti a pagamento.

### *Documentazione di supporto*

<http://www.agid.gov.it/amministrazione-digitale/pagamenti-elettronici>

## **Fatturazione elettronica PA**

### *Cosa e perché?*

Il 6 giugno 2014 è scattato l'obbligo per Ministeri, Agenzie Fiscali ed enti di previdenza ed assistenza sociale di utilizzare esclusivamente la fatturazione elettronica.

### *Chi fa cosa?*

- Agenzia delle Entrate: gestisce, per il tramite della Sogei, il Sistema di interscambio che riceve le fatture elettroniche e provvede a destinarle alle PA.
- Ragioneria Generale dello Stato (Ministero Economia e Finanze) gestisce il Sicoge ( Sistema di contabilità generale integrata dello Stato) che supporta le amministrazioni centrali nella ricezione gestione e conservazione a norma delle fatture elettroniche.
- Dipartimento Affari Generali del MEF: gestisce, per il tramite di Consip, gli strumenti gratuiti messi a disposizione nel Mercato Elettronico della PA.
- AgID: coordina il gruppo di lavoro interministeriale composto da RGS, Agenzia Entrate, Dipartimento delle finanze del MEF, Dipartimento Affari Generali del MEF, Anci e Cisis per il monitoraggio, la gestione l'assistenza e il supporto alle PA secondo le prescrizioni del DM 55/2013.

AgID gestisce inoltre l'indicePA che contiene tutte le indicazioni utili alla emissione e trasmissione delle fatture elettroniche e coordina i gruppi di lavoro con Confindustria, Unioncamere, Associazioni di professionisti e di categoria ai fini del supporto della PMI e dei professionisti fornitori della PA per l'attuazione del processo di Fatturazione Elettronica.

### *Dove siamo e cosa manca*

Dal 6 giugno 2014, Ministeri, Agenzie Fiscali ed enti di previdenza ed assistenza sociale hanno già ricevuto e gestito oltre 506.270 fatture in formato elettronico. Dal 6 settembre è inoltre impossibile pagare fatture che non sono pervenute in via elettronica.

Attualmente è in corso l'attuazione di tutte le attività propedeutiche, per l'avvio, dal 31 marzo 2015, della fatturazione elettronica anche in tutte le restanti pubbliche amministrazioni (più di 20.000 enti per un totale stimato di circa 35.000 uffici destinatari).

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

Tutte le pubbliche amministrazioni di cui al comma 209 dell'articolo 1 della legge 24 dicembre 2007, n. 244

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Tutti fornitori della PA che devono adeguarsi ai fini delle emissione, trasmissione e conservazione delle fatture elettroniche secondo le prescrizioni normative.

I fornitori di servizi software e archiviazione sostitutiva.

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

È una soluzione a sostegno della domanda.

#### ***Tempistica***

Entro il 31 dicembre 2014 le PA devono aggiornare i dati su IPA e dal 31 marzo 2015 non possono ricevere più fatture se non in formato elettronico

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

Agid fornisce assistenza e supporto a tutte le amministrazioni già in esercizio e in corso di avvio.

#### ***Calcolo dei benefici***

Studi dell'Osservatorio ICT & Management– Politecnico di Milano stimano risparmi per la PA a regime nell'ordine di 1.6 miliardi di euro annui che potrebbero salire a 6.5 miliardi annui se venisse dematerializzato tutto il ciclo che parte dall'ordine fino al pagamento.

#### ***Kpi***

% amministrazioni che accettano solo la modalità digitale per le fatture

% imprese che utilizzano la modalità elettronica per l'invio delle fatture alla PA

***Documentazione a supporto***

[www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it); [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it); <https://fatturapa.infocamere.it>; [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);

# Open Data

## *Cosa e perché?*

Le pubbliche amministrazioni ancora faticano a pubblicare dati aperti (e a tenerli aggiornati). Per questo motivo s'intende attuare una strategia che prevede:

- l'adozione di linee guida nazionali che definiscano modelli e metodologie comuni, facilitando l'interoperabilità semantica attraverso descrittori e ontologie
- la definizione di un'agenda nazionale in cui sono definiti obiettivi e tempistiche entro cui le diverse amministrazioni sono obbligate a rilasciare i dati
- la promozione di requisiti "open data" a tutti i nuovi software e alla manutenzione evolutiva degli esistenti.

L'azione è in sintonia con iniziative internazionali a cui l'Italia ha aderito, come la G8 Open Data Charter (sottoscritta dall'Italia nel 2013) e Open Government Partnership (di cui l'Italia fa parte fin dal 2012).

## *Chi fa cosa?*

a) L'Agenzia per l'Italia Digitale:

- redige e pubblica le Linee Guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo
- definisce gli standard e le ontologie
- predispose la bozza di agenda annuale contenente gli obiettivi di valorizzazione del patrimonio informativo;
- gestisce il portale nazionale dei dati aperti dati.gov.it in cui sono pubblicati i dati di tutte le pubbliche amministrazioni italiane (ministeri, regioni, comuni, ecc.) e il catalogo delle applicazioni pubblicati a partire da essi;
- cura ed aggiorna il repertorio nazionale delle basi dati della pubblica amministrazione;
- gestisce il catalogo nazionale (Repertorio Nazionale Dati Territoriali – RNDT);
- realizza un efficiente data extraction tool volto a rendere accessibile e fruibile qualunque dato pubblico;
- consulta gli stakeholders pubblici e privati;
- valorizza il patrimonio informativo e promuove il suo riutilizzo.

- b) La Presidenza del Consiglio dei Ministri:  
approva l'agenda nazionale sulla valorizzazione del patrimonio informativo.
- c) Le singole Pubbliche Amministrazioni:  
pubblicano i dati aperti secondo le regole definite da AgID e le scadenze previste nell'agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo.

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

Tutti i livelli amministrativi saranno coinvolti non solo in quanto destinatari delle linee guida e degli standard elaborati da AgID, ma anche attraverso la partecipazione all'interno dei gruppi di lavoro costituiti per la redazione e la revisione dei documenti.

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Associazioni esponenti degli interessi di cittadini e imprese saranno coinvolte attraverso la partecipazione nei gruppi di lavoro preliminari alla redazione delle linee guida e dell'agenda nazionale, in modo da indicare quali sono i dati da liberare prioritariamente.

Cittadini e imprese saranno altresì coinvolti attraverso l'organizzazione di iniziative in cui sperimentare le potenzialità del riutilizzo dei dati aperti.

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Questa misura palesa un perfetto bilanciamento fra domanda e offerta: si tratta infatti di mettere a disposizione nuovi dati a disposizione dei cittadini e delle imprese (incrementando dunque l'offerta) ma nel contempo incentiva anche la domanda poiché incrementa le occasioni di riutilizzo dei dati anche per finalità commerciali.

#### ***empistica***

2014-2020

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

AgID, anche attraverso consultazione con gli stakeholders pubblici e privati.

#### ***Calcolo dei benefici /indicatori***

- maggiore efficienza delle pubbliche amministrazioni e maggiore efficacia delle decisioni assunte;
- maggiore trasparenza e promozione della partecipazione ai processi di consultazione pubblica;
- riduzione della corruzione;
- miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza;
- sviluppo di servizi innovativi per cittadini e imprese;
- stimolo alla crescita economica.

Tali benefici possono essere calcolati seguendo le seguenti metriche:

- numero di visualizzazioni/download dei dati pubblicati;
- numero di app sviluppate, riutilizzando i dati pubblicati;
- variazione del rating dell'Italia nelle classifiche di settore (Open Data Barometer, Open Data Index, RTI, CPI)..

#### ***Documentazione a supporto***

[www.dati.gov.it](http://www.dati.gov.it): portale nazionale dati aperti;

<http://www.rndt.gov.it/RNDT/home/index.php>: repertorio nazionale dei dati territoriali;

[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti\\_indirizzo/agendanazionalepatrimoniopubblico2014.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/agendanazionalepatrimoniopubblico2014.pdf): agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo 2014;

[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/patrimoniopubblicolg2014\\_v0.7finale.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/patrimoniopubblicolg2014_v0.7finale.pdf): linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

# Sanità digitale

## *Cosa e perchè*

L'innovazione digitale dei processi sanitari è un passaggio fondamentale per migliorare il rapporto costo-qualità dei servizi sanitari, limitare sprechi e inefficienze, ridurre le differenze tra i territori, nonché innovare le relazioni di front-end per migliorare la qualità percepita dal cittadino.

Le attività si svilupperanno lungo le seguenti linee di intervento nell'ambito del "Patto della salute" del Ministero della Salute .

- Fascicolo sanitario elettronico

Si intende procedere alla realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del cittadino, inteso come l'insieme di documenti clinici (*patient summary*, referti, prescrizioni, ecc.) inerenti al proprio stato di salute e derivanti dal proprio rapporto con i diversi attori del Servizio Sanitario Nazionale.

- Ricette digitali

Occorre completare la sostituzione delle prescrizioni farmaceutiche e specialistiche cartacee con gli equivalenti documenti digitali, in modo uniforme e con tempi certi su tutto il territorio nazionale.

- Dematerializzazione dei referti medici e delle cartelle cliniche

Per migliorare i servizi ai cittadini, riducendone i costi connessi, è necessario accelerare il processo di dematerializzazione dei referti medici, rendendoli disponibili anche online, e delle cartelle cliniche.

- Prenotazioni online

Accelerare la diffusione dei Centri Unici di Prenotazione (sia online sia attraverso intermediari, es. farmacie) delle prestazioni sanitarie a livello regionale e sovra territoriale, al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse e ridurre i tempi di attesa.

## *Dove siamo e cosa manca*

Per ogni linea di intervento sono già state realizzate o sono in corso molte attività:

### Fascicolo sanitario elettronico

- A livello nazionale: a) il Garante per la protezione dei dati personali ha emanato le "Linee guida in tema di FSE" il 16 luglio 2009; b) il Ministero della salute (con le Regioni, il Garante per la protezione dei dati personali e la PCM (ex Dipartimento per la digitalizzazione

– DDI, ora confluito nell’Agenzia per l’Italia digitale - AgID) ha elaborato le linee guida nazionali per l’istituzione del FSE, approvate il 10 febbraio 2011 dalla Conferenza Stato-Regioni; c) la PCM (ex DDI) e il CNR hanno elaborato, in accordo con Regioni, le Linee guida per l’interoperabilità del FSE a livello sovra regionale (rete sperimentale attivata su 3 regioni), nel contesto del sistema pubblico di connettività (SPC). d) la previsione normativa per l’istituzione del FSE è stata inserita nel DL 179/2012 DDL (articolo 12), poi modificata e rafforzata con il DL 69/2013: 1) le regioni devono istituire il FSE entro il 30 giugno 2015, nel rispetto dei criteri definiti con apposito DPCM attuativo (in fase di emanazione), secondo un Piano di progetto presentato entro il 30 giugno 2014 (tutte le regioni hanno presentato il piano di progetto ad AgID nei tempi previsti), redatto sulla base di linee guida emanate da AgID (pubblicate il 30 marzo 2014) e approvato, entro il 30 agosto 2014, da apposito gruppo di lavoro istituito da AgID e il Ministero della salute (le attività di valutazione si sono completate ma si è in attesa dell’emanazione del DPCM attuativo); 2) al fine di favorire l’interoperabilità delle soluzioni di FSE sviluppate a livello regionale, anche accentrando funzionalità comuni a più soluzioni, è prevista la possibilità di creazione di apposita piattaforma tecnologica a cura di AgID.

- A livello regionale: tutte le regioni stanno investendo nello sviluppo di soluzioni di FSE.
- La legge di stabilità 2013 ha istituito l’Anagrafe nazionale degli assistiti (da realizzarsi, a cura del Ministero della salute e del MEF, sulla base dell’Anagrafe nazionale della popolazione residente) che può rappresentare un’importante elemento di semplificazione per la realizzazione di un’architettura federata del FSE; il decreto attuativo è in fase di preparazione.

#### Ricette digitali

- L’art. 50 della legge 24 novembre 2003, n.326 (modificato dalla legge finanziaria 2007) ha introdotto l’obbligo di trasmissione telematica dei dati delle ricette ai fini del controllo della spesa.
- Il D.L. 31 maggio 2010 n.78 (art 11, comma 16) ha dato valore legale alla trasmissione telematica dei dati delle ricette (scompare la “ricetta rossa” cartacea).
- Il decreto dirigenziale del Ministero dell’economia e delle finanze del 2 novembre 2011 disciplina le modalità tecniche per attuazione del D.L. 31 maggio 2010 n.78 (il medico compila la ricetta online

senza rilasciare nessun documento “formale” al paziente, ma solo un “promemoria” che riporta il numero di identificazione della ricetta. Il paziente si reca in farmacia e ritira il medicinale mostrando la propria tessera sanitaria e il “promemoria”) e rimanda, per la definizione dei piani di adozione della nuova procedura, alla stipula di accordi con le regioni (entro settembre 2012).

- Il DL 179/2012 ha previsto un’accelerazione in tema di introduzione delle ricette elettroniche introducendo l’obbligo per tutte le regioni di provvedere, entro giugno 2014 e sulla base di apposite convenzioni stipulate con il MEF, alla graduale sostituzione delle prescrizioni in formato cartaceo con le equivalenti in formato elettronico, in percentuali di almeno il 60% nel 2013, l’80% nel 2014, il 90% nel 2015. Inoltre, mediante apposito decreto attuativo, è prevista la validità a livello nazionale delle ricette farmaceutiche in formato elettronico (rimane validità a solo livello regionale per quelle prescritte in formato cartaceo).

#### Dematerializzazione dei referti medici e delle cartelle cliniche

- Il Garante per la protezione dei dati personali ha emanato le “Linee guida in tema di referti online” il 19 novembre 2009.
- Il D.L. 13 maggio 2011, n. 70, ha introdotto l’obbligo di refertazione online (e pagamenti elettronici) per tutte le aziende sanitarie (DPCM attuativo 8 agosto 2013);
- Il Ministero della salute ha emanato le “Linee guida per la dematerializzazione della documentazione clinica in diagnostica per immagini” mentre Federsanità-ANCI (in collaborazione con il Dipartimento per la digitalizzazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri) ha pubblicato le linee guida per le aziende sanitarie per la refertazione online.
- Il DL 179/2012 ha rafforzato le previsioni dell’articolo 47-bis del D.L. 9 febbraio 2012, n.5, (“Semplifica Italia”), per consentire la conservazione delle cartelle cliniche anche esclusivamente in modalità digitale.

#### Prenotazioni e pagamenti online

- Il Ministero della salute ha emanato le “Linee guida nazionali - Sistema Centri Unici di Prenotazione - CUP”; tutte le regioni e province autonome stanno operando al fine di integrare i sistemi CUP esistenti a livello locale.
- Il D.M. 8 luglio 2011 del Ministero della salute regola l’erogazione, da parte delle farmacie, di attività di prenotazione delle prestazioni

di assistenza specialistica ambulatoriale, il pagamento delle relative quote di partecipazione alla spesa a carico del cittadino e il ritiro dei referti relativi a prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, da attuare con previsione nell'accordo collettivo nazionale.

- Il D.L. 13 maggio 2011, n. 70, ha introdotto l'obbligo di accettare pagamenti elettronici per tutte le aziende sanitarie (DPCM attuativo 8 agosto 2013). L'obbligo per tutte le pubbliche amministrazioni di consentire agli utenti pagamenti in modalità elettronica è inoltre previsto (a decorrere dal 1 giugno 2015) dall'articolo 5 del CAD, integralmente modificato dal DL 179/2012.
- Il D.L. 9 febbraio 2012, n.5, "Semplifica Italia" (art. 47-bis), promuove la gestione elettronica delle prenotazioni alle prestazioni sanitarie.

### ***Cosa rimane da fare per ogni linea di intervento:***

#### Fascicolo sanitario elettronico

- Completare iter di approvazione/pubblicazione del DPCM attuativo previsto dalla norma istitutiva del FSE (articolo 12 del DL 179/2012), relativo a caratteristiche del FSE (passaggio necessario per poter continuare percorso di realizzazione del FSE disegnato dalla norma);
- Completare iter di approvazione/pubblicazione del decreto attuativo previsto dalla norma istitutiva dell'Anagrafe nazionale degli assistiti;
- Favorire percorsi di "condivisione" delle infrastrutture / piattaforme software (ovvero dei servizi da questi erogati) a livello sovregionale (come anche ampiamente previsto dalla norma istitutiva del FSE), anche prevedendo agevolazioni per questa tipologia di progetti/interventi (obbligo adozione soluzioni esistenti si potrebbe valutare nel caso in cui FSE venga considerato quale elemento abilitante dei piani di rientro regionali); valutare interventi di finanza di progetto (FSE quale infrastruttura "immateriale" del SSN)
- Utilizzare la piattaforma centrale prevista dal DI 69/2013 quale elemento di accelerazione del processo di realizzazione del FSE a livello regionale, accentrando funzionalità standard a livello nazionale (accreditamento medici e strutture, punto di accesso dei cittadini, gestione del consenso, servizi di interoperabilità, etc.)

### Ricette digitali

- Monitorare l'attuale percorso di sostituzione delle prescrizioni cartacee con le prescrizioni in formato elettronico, anche al fine di garantire, accelerando ove necessario, il rispetto delle previsioni normative;
- Introdurre servizi "innovativi" per i cittadini: ricetta farmaceutica valida per tutto il territorio (già prevista a livello normativo, manca decreto attuativo); ricetta "ricaricabile" per malattie croniche (recentemente prevista per il formato cartaceo); ricetta "parlante" per agevolare prenotazioni on line tramite i CUP.
- Prevedere integrazione della fustella cartacea attualmente associata alle confezioni dei farmaci con un equivalente sistema informatico di marcatura per migliorare controllo della spesa del SSN

### Dematerializzazione dei referti e delle cartelle cliniche

- Monitorare il rispetto dell'obbligo di refertazione online per tutte le aziende sanitarie, accelerando ove necessario; Ad oggi solo il 50% delle aziende sanitarie risulta in linea con previsioni normative.
- Valutare passaggio dalla "possibilità" all'"obbligo" di conservazione delle cartelle cliniche in formato esclusivamente digitale: ad esempio solo per le nuove cartelle cliniche con tempi di adeguamento idonei (12 mesi).
- Rendere disponibili, sulle piattaforme di acquisto nazionali e regionali, prodotti e servizi dedicati all'innovazione digitale nelle aziende sanitarie (servizi di refertazione online, conservazione, gestione del personale e del bilancio, ottimizzazione dei sistemi informativi attraverso soluzioni basate su tecnologia *cloud* e *software as a service*).
- Sempre per la tipologia di servizi di cui al punto precedente, favorire percorsi di "condivisione" delle infrastrutture / piattaforme software a livello regionale o sovraregionale.

### Prenotazioni e pagamenti online

- Monitorare il rispetto dell'obbligo di accettare pagamenti in formato elettronico per tutte le aziende sanitarie;
- Definire piano di adozione della piattaforma centrale dei pagamenti realizzata e gestita da AgID.
- Aggiornare le "Linee guida nazionali - Sistema Centri Unici di Prenotazione - CUP" prevedendo nuovi servizi legati all'introduzione delle prescrizioni in formato elettronico (ad esempio in relazione alla possibilità di procedere alla prenotazione

automatica, senza intermediari, grazie alla disponibilità delle prescrizioni mediche in formato elettronico - “ricetta parlante”).

- Favorire percorsi di “condivisione” delle infrastrutture / piattaforme software a livello regionale o sovregionale.

#### ***Stakeholders pubblici coinvolti***

Presidenza del Consiglio dei Ministri e Dipartimento Funzione Pubblica, Ministero della Salute, Ministero Economia e Finanze, Regioni e Aziende Sanitarie, AgID

#### ***Stakeholders privati coinvolti***

Aziende sanitarie private e aziende sanitarie private accreditate, assicurazioni, fornitori di soluzioni ICT

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Entrambe. Gli interventi presentano un elevato grado di interdipendenza, la loro attivazione consentirà il raggiungimento di notevoli sinergie e vantaggi (in termini di costo ed efficienza) sia per il sistema sanitario che per i cittadini.

#### ***Tempistica***

2016 – 2017 Fascicolo sanitario elettronico;

2016 Ricette digitali

2016 Dematerializzazione referti e cartelle cliniche

2017 Prenotazioni e pagamenti online

#### ***Calcolo dei benefici***

Si tratta di iniziative in grado di determinare consistenti risparmi sulla spesa pubblica. Il Politecnico di Milano, ad esempio, stima che le strutture sanitarie potrebbero risparmiare circa 3,8 miliardi l'anno: circa 2,2 miliardi grazie al FSE, alla cartella clinica elettronica e alla dematerializzazione dei referti (per risparmi di tempo in attività mediche e infermieristiche e riduzione di sprechi dovuti alla stampa); oltre 800 milioni grazie alla riduzione di ricoveri dovuti a errori evitabili attraverso sistemi di gestione informatizzata dei farmaci; circa 400 milioni di euro grazie alla consegna dei referti via web e a un miglior utilizzo degli operatori dello sportello; 160 milioni con la prenotazione online delle prestazioni; 150 milioni attraverso la razionalizzazione dei data center presenti sul territorio e al progressivo utilizzo di tecniche di virtualizzazione.

A questi benefici, il Politecnico di Milano osserva che sono da aggiungere i possibili risparmi economici per i cittadini, grazie al miglioramento del livello di servizio, stimabili complessivamente in circa 5,4 miliardi di euro: 4,6 miliardi di euro dovuti alla possibilità di ritirare referti via web; oltre 600 milioni di euro grazie alla prenotazione via web e telefonica delle prestazioni; 170 milioni di euro grazie alle soluzioni di gestione informatizzata dei farmaci.

Investire in sanità elettronica significa inoltre investire nelle infrastrutture abilitanti allo sviluppo del paese: la domanda indotta (di banda larga, contenuti e servizi ICT) è stimata in 400 Meuro annui nel breve periodo, 1 Mld euro annui nel medio periodo e 2 Mld euro annui nel lungo periodo.

### *Indicatori/Kpi*

#### Fascicolo sanitario elettronico

Utilizzo del FSE da parte dei cittadini

- Percentuale di cittadini che hanno attivato il FSE
- Percentuale di cittadini che hanno consultato il FSE negli ultimi 90 giorni (rispetto a numero cittadini che hanno attivato FSE)

Utilizzo del FSE da parte di MMG/PLS

- Percentuale MMG/PLS abilitati al FSE
- Numero di Patient Summary popolati dai MMG/PLS abilitati

Utilizzo del FSE da parte di ciascuna azienda sanitaria

- Percentuale dei Referti prodotti dall'Azienda resi disponibili nel FSE (sul totale dei referti prodotti)

#### Ricette digitali

- Percentuale di MMG/PLS abilitati al servizio
- Percentuale di prescrizioni rilasciate in formato elettronico

#### Dematerializzazione dei referti medici e delle cartelle cliniche

- Percentuale referti prodotti in formato digitale su totale referti
- Percentuale referti rilasciati in modalità online su totale dei referti rilasciati
- Percentuale delle cartelle cliniche conservate esclusivamente in formato digitale
- Percentuale delle cartelle cliniche native in formato digitale

#### Prenotazioni e pagamenti online

- Percentuale prenotazioni effettuabili online sul totale delle prestazioni sanitarie disponibili
- Percentuale prenotazioni effettuate online sul totale prenotazioni accettate
- Percentuale pagamenti effettuati in modalità elettronica (on line) sul totale dei pagamenti accettati

## Scuola Digitale

### *Cosa e perché?*

Agire all'interno della scuola appare come un passaggio irrinunciabile.

La scuola è un servizio pubblico universale e come tale necessita di avere strutture adeguate al contesto: ed è oramai questione irrinunciabile e indifferibile la fornitura di rete, connettività e dispositivi tecnologici a tutte le scuole e in tutte le aule. Ad oggi meno del 20% delle aule scolastiche di primo e secondo livello (dalle elementari alle medie superiori) risulta provvista di collegamento a internet. Bisogna mettere in campo le risorse che consentano di arrivare al 100% delle aule in tempi brevi.

Bisogna poi considerare l'importanza dei benefici cosiddetti «estensivi» che la scuola può portare in termini di diffusione della cultura digitale nelle famiglie con figli. Per questo è necessario che il rapporto famiglie - scuola sia sempre più digitalizzato in termini di servizi, e che i curricula scolastici prevedano nuove competenze.

Le proposte contenute nella riforma «la Buona Scuola» ora in fase di consultazione pubblica, <https://labuonascuola.gov.it>, insieme al piano Scuola Digitale del Ministero Istruzione, Università e Ricerca devono essere corroborate da una piattaforma di servizi interoperabili coordinati .

### *Chi fa cosa?*

Il Ministero della Istruzione, Università e Ricerca è impegnato nella definizione di un'ampia riforma della scuola pubblica, "La Buona Scuola" <https://labuonascuola.gov.it/> ora in fase di consultazione pubblica.

L'Agenzia per l'Italia Digitale sosterrà e promuoverà con il MIUR tutti gli interventi di digitalizzazione del sistema scolastico, anche attraverso la realizzazione di interventi tesi a coordinare una piattaforma di servizi online per miglioramento del rapporto scuole - famiglie .

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

Tutte le scuole pubbliche e parificate e il MIUR

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Famiglie

I fornitori di servizi software

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Entrambe

#### ***Tempistica***

2015-2018

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

Agid fornisce assistenza e supporto al MIUR che coordina l'iniziativa per le scuole.

#### ***Calcolo dei benefici /indicatori***

- maggiore efficienza dei servizi online scuole-famiglie e maggiore
- miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza
- sviluppo di servizi innovativi

Tali benefici possono essere calcolati seguendo le seguenti metriche:

- numero di servizi online e app sviluppate e % di utilizzo da parte delle famiglie

## **Giustizia Digitale**

#### ***Cosa e perché?***

Il Ministero della Giustizia è da diversi anni impegnato in una incisiva azione complessiva di informatizzazione del processo civile e del

processo penale, al fine di conseguire un miglioramento dell'organizzazione dei servizi di cancelleria, di realizzare considerevoli risparmi di spesa e di raggiungere una maggiore trasparenza delle informazioni relative alle cause e alle sentenze per l'avvocatura e i cittadini.

### ***Chi fa cosa?***

Promotore del progetto è il Ministero della Giustizia che ne coordina anche l'attuazione, anche attraverso il Tavolo Permanente per l'attuazione del Processo Civile Telematico.

L'Agenzia per l'Italia Digitale e il Dipartimento della Funzione Pubblica hanno già sostenuto e finanziato il Piano straordinario per la digitalizzazione della Giustizia e ne coordinano il completamento dell'attuazione.

### ***Dove siamo e cosa manca***

#### Settore civile

Il Processo Civile Telematico è già una realtà ed è stato reso obbligatorio dal 30 giugno 2014. Con il d.l. 24 giugno, n. 90, a decorrere dal 30 giugno 2014, è diventato obbligatorio il deposito telematico di tutti gli atti e i provvedimenti del procedimento per decreto ingiuntivo e il deposito degli atti endoprocedimentali in tutte le procedure iniziate dal luglio 2014. Dal 31.12.2014 il deposito telematico sarà obbligatorio anche per gli atti endoprocedimentali dei processi pendenti alla data del 30 giugno 2014. Tale previsione si estenderà anche alle Corti di appello, a decorrere dal 30 giugno 2015.

In tal modo si intende avvicinare il servizio-justizia agli operatori e ai cittadini mediante l'impiego delle tecnologie informatiche nel processo e conseguire notevoli risparmi di spesa attraverso la riduzione del cartaceo.

L'avvocato, tramite la possibilità di depositare telematicamente, vedrà drasticamente ridursi i tempi di attesa per i depositi in

cancelleria. Inoltre, potendosi effettuare il deposito telematico in tutto il territorio nazionale, si avrà una conseguente eliminazione delle distanze geografiche e territoriali, riducendo al minimo i disagi per l'avvocatura e i costi per i cittadini. Le cancellerie, del pari, riceveranno un immediato beneficio grazie alla riduzione delle attività di sportello all'avvocatura e all'utenza per l'accettazione dei depositi cartacei e per il rilascio delle informazioni.

La trasparenza informativa assicurata dal processo telematico è assoluta ed estremamente innovativa: tramite il portale dei servizi nazionali di giustizia, raggiungibile al link <http://pst.giustizia.it/PST/>, è possibile per chiunque la consultazione on line dello stato della causa in forma anonima e per i dati generici. Inoltre per la parte, i difensori, gli ausiliari e consulenti nominati dal giudice, con il solo utilizzo di un dispositivo di autenticazione forte (es. smart card), è altresì possibile consultare il contenuto specifico del fascicolo telematico, ovvero i provvedimenti dei giudici e gli atti delle parti depositati telematicamente o acquisiti informaticamente dalla cancelleria.

#### **Prossime tappe: il pct interamente obbligatorio**

Oltre all'obbligatorietà a partire dal 31.12.2014 del deposito telematico delle memorie endoprocedimentali per i procedimenti pendenti al 30 giugno 2014, e l'avvio del pct obbligatorio presso le Corti di appello a partire dal 30 giugno 2015, si sta valutando l'estensione dell'obbligatorietà anche agli atti introduttivi.

Si intende realizzare la definitiva telematizzazione degli uffici del Giudice di Pace e UNEP.

**Progetti organizzativi: l'ufficio per il processo, gli sportelli di prossimità, e il datawarehouse**

La diffusione del telematico verrà supportata anche da alcune azioni progettuali a carattere più spiccatamente organizzativo. Tra queste può annoverarsi la creazione dell'Ufficio per il processo, che nella disposizione introdotta con l'art. 50 del d.l. 24 giugno 2014, n. 90 ha tra le sue funzionalità anche quella di supporto all'avvio e allo sviluppo delle tecnologie. Saranno poi introdotte apposite modifiche sia normative che organizzative al fine di assicurare l'introduzione nel processo civile della videoconferenza per sentire testimoni e parti a distanza, che specie nella volontaria giurisdizione potrà avere la sua più efficace applicazione.

Inoltre, si stanno avviando progetti sperimentali sul territorio per la creazione, in collaborazione con enti locali, di "sportelli di prossimità", nei quali potranno essere fornite agli utenti e a tutti i cittadini - anche con l'utilizzo di tecnologie e delle banche dati del Ministero della giustizia - informazioni sullo stato della causa o rilasciati certificati. Un'opportunità di verifica della gestione dei dati statici processuali arriverà completando l'esperienza del datawarehouse, già operativo nel settore civile e, a breve, in stato di definizione nel settore penale, che permetterà valutazioni anche di tipo proiettivo sull'andamento degli uffici nonché valutazioni sull'attività svolta secondo parametri di efficacia della stessa.

### Settore penale

Un primo ambito di interventi riguarda il potenziamento della diffusione (che si sta concludendo nel 214) del registro penale informatizzato SICP (sistema informativo della cognizione penale).

Gli interventi previsti riguardano il completamento dell'automazione dei sistemi informativi già in uso e la loro integrazione sotto il profilo dell'interoperabilità e la sua completa diffusione sul territorio nazionale. Il completamento della

diffusione dei sistemi informativi automatizzati permetterà un totale superamento di qualunque gestione cartacea dei dati superando l'utilizzo di tecniche gestionali cartacee che ancora residuano in alcuni settori.

La piena interoperabilità tra i sistemi permetterà una circolazione dei dati, caratteristica peculiare del settore penale, tra tutti gli attori del processo, in tutte le sue fasi, ossia dalla notizia di reato fino all'espiazione della pena, in una prospettiva che consenta anche la gestione integrata delle notifiche penali ai soggetti interessati, anche al fine di dare piena attuazione al disposto dell'art. 16 del d.l. 179/2012.

Un secondo ambito di interventi riguarderà la digitalizzazione degli atti e della gestione documentale, secondo una filosofia improntata all'assoluta preferenza per l'atto nativamente digitale.

Ciò comporta un intervento immediato sulla notizia criminis che dovrà essere trasmessa dalle forze di Polizia in forma digitale: da tale intervento deriverà la digitalizzazione dell'intero procedimento penale in tutte le sue fasi.

Verranno inoltre riconciliate e collocate in un unico contesto progettuale le varie iniziative oggi separate quali la gestione delle registrazioni e trascrizioni dibattimentali, le intercettazioni telefoniche, la produzione di atti multimediali, la gestione documentale etc.

La matrice che fornirà unitarietà a tutte tali gestioni dell'atto processuale sarà l'adozione dell'atto nativamente digitale e la sua archiviazione in sistemi unitari di gestione e consultazione.

Un terzo ambito di interventi riguarda l'impiego di tecnologie multimediali nel processo penale. Vari sono gli ambiti in cui tali tecnologie, che produrranno atti nativamente digitali e come tali

trattati dal sistema unico di gestione di cui al punto precedente, potranno produrre i loro effetti:

1. la registrazione o videoregistrazione degli atti processuali (siano essi atti di indagine, udienze dibattimentali o redazione di provvedimenti del giudice);
2. l'utilizzo esteso della videoconferenza per l'esame a distanza (in tutte le fasi del processo);
3. la conservazione nel fascicolo digitale di tali atti digitali multimediali con pari efficacia rispetto ai tradizionali atti scritti.

Una innovazione di tale portata richiederà una fase di avvio in una serie di uffici giudiziari pilota, scelti secondo criteri di eccellenza nella gestione dell'innovazione organizzativa e informatica.

Un quarto ambito di intervento prevede la creazione di appositi sistemi di controllo di gestione, trasversali ai vari uffici che gestiscono le varie fasi del procedimento penale.

La natura dei registri penali sarà oggetto di totale ripensamento, attraverso l'automazione informatica, trasformando i sistemi (più o meno raffinati) di protocollazione dei dati (e degli atti) a strumenti (anche) di valutazione dell'efficacia dell'azione degli uffici giudiziari.

La direzione è quella di un ampliamento e completamento dell'esperienza già avviata in tema di datawarehouse nel settore civile, prevedendo appositi strumenti di elaborazione statistica dei dati finalizzata non solo a fotografare quanto avvenuto, ma a permettere valutazioni anche di tipo proiettivo sull'andamento degli uffici, nonché a valutare l'attività svolta secondo parametri di efficacia della stessa.

In tale ambito potrà essere estesa la collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni, ed in particolare di quelle da cui dipendono le forze di Polizia.

Un quinto ambito di intervento riguarda la collaborazione con le altre autorità giudiziarie europee in materia penale.

Si potrà quindi lavorare per la creazione di un portale europeo per lo scambio di atti processuali tra le varie autorità giudiziarie con caratteristiche che assicurino l'integrità, l'autenticità e la sicurezza nello scambio dei dati. E' infatti opportuno che il sistema delle rogatorie internazionali evolva verso un sistema di cooperazione digitale tra autorità giudiziarie, nel rispetto ovviamente della normativa processuale e sostanziale che disciplina la cooperazione giudiziaria tra Stati. Nella visione di un giudice europeo la tecnologia, corroborata da appositi interventi normativi di adeguamento della legislazione vigente, permetterà l'immediata individuazione dell'organismo giudiziario competente nell'attività di cooperazione, la partecipazione a distanza nello svolgimento degli atti processuali, la conoscenza ufficiale in tempo reale dello stato delle procedure di cooperazione.

Anche per il penale, al pari che per il civile, si stanno pianificando ulteriori misure organizzative, rispetto a quelle già delineate, che agevolino l'informatizzazione. Tra queste l'accesso on line ai registri penali e alle relative informazioni, nei limiti consentiti dalla legge, nonché l'erogazione da parte degli "sportelli di prossimità" di alcuni servizi relativi al penale (specie rilascio di certificati), in modo analogo a quanto si realizzerà per il civile.

***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Entrambe

***Tempistica***

2014-2020

### *Monitoraggio dell'iniziativa*

Agenzia per l'Italia Digitale in collaborazione con il Ministero della Giustizia

#### *Calcolo dei benefici e KPI*

- Attivazione del processo penale telematico con completo trattamento digitale del fascicolo relativamente agli atti prodotti dalle fonti e dagli uffici giudiziari/% dei tribunali attivi
- Immediata e maggiore diffusione dell'informazione tra le pubbliche amministrazioni e % di riduzione dei tempi di allineamento dei dati gestiti
- Risparmio in termini di risorse hardware per l'archiviazione, in seguito a conservazione documentale

# Programmi di accelerazione

---

Creato il contesto adeguato allo sviluppo della trasformazione digitale, mediante l'implementazione di infrastrutture e architetture trasversali e piattaforme digitali, **i programmi di accelerazione saranno il fattore chiave** per il maggiore impatto, in termini di ricadute socio-economico e diffusione della cultura digitale

I programmi di accelerazione hanno come obiettivi cardine:

- innovare il rapporto cittadini/impreses con la pubblica amministrazione, migliorando l'accesso ai servizi pubblici, attraverso una piattaforma unica, usabile e accessibile in un'ottica user-centred
- promuovere la trasformazione delle città e dei territori e il loro uso sostenibile ed innovativo da parte di cittadini e imprese

- rafforzare il “sistema di competenze” del paese per favorire la diffusione della cultura digitale, migliorare il benessere sociale e l’inclusione dei cittadini, la competitività delle imprese, e lo sviluppo di un contesto favorevole all’l'imprenditoria innovativa.

L’impatto atteso è quello di **un cambiamento profondo** che genera sia nuova domanda da parte di cittadini e imprese, sia maggiore sviluppo dell’offerta, tramite il driver pubblico e le applicazioni relative sviluppate da soggetti privati.

# Italia Login – La casa del cittadino

## *Cosa e perché?*

Rappresenta la cornice di riferimento del nuovo modo di comunicare fra pubblica amministrazione e cittadini/imprese. Un intervento strutturale che integra il sistema paese.

Ogni cittadino italiano avrà un profilo civico online dal quale potrà accedere alle informazioni e ai servizi pubblici che lo riguardano, in maniera profilata. Un luogo di interazione personalizzato con la pubblica amministrazione e le sue ramificazioni, arricchito dalle segnalazioni sulle opportunità e gli obblighi pubblici che il sistema filtrerà in relazione al profilo anagrafico.

L'intervento vuole rappresentare la vera semplificazione della pubblica amministrazione, uno «Stato» facile da usare e accedere su multiplatforma, anche mobile:

- La pubblica amministrazione offre a cittadini ed alle imprese i propri servizi online, comunica l'avvio di ogni procedimento amministrativo che li riguarda, apre un canale aperto di comunicazione
- Cittadini ed imprese devono trovare in un solo luogo i servizi necessari, fare operazioni in pochi passaggi dovunque si trovino, trovare nei propri mezzi di interazione la risposta agli atti necessari nel suo ruolo di cittadino.

Un luogo unico dove il cittadino con il suo profilo unico:

- riceve e invia tutte le comunicazioni con le PA e ne conserva lo storico
- accede a tutti i servizi via via disponibili
- riceve avvisi di scadenze, effettua e riceve versamenti e ne conserva lo storico
- archivia i propri documenti
- interagisce con l'anagrafe digitale
- esprime valutazioni su servizi e fornisce feedback e suggerimenti
- partecipa alla vita democratica

Ogni amministrazione pubblica dovrà portare i propri servizi all'interno di questa "casa" online del cittadino.

La piattaforma avrà un set di API, documentate in un apposito sito, che garantiranno l'interoperabilità del servizio e il suo utilizzo attraverso l'interfaccia unica. E naturalmente gli uffici, interoperabili, si occuperanno di scambiarsi le informazioni in relazione alle funzioni che devono svolgere senza imporre al cittadino di trovarle per loro. Ogni cittadino avrà una chiave d'accesso ai servizi digitali pubblici, ha un'identità digitale garantita da un sistema standard, ha un domicilio su Internet e un sistema facile e sicuro per i pagamenti e per ricevere scadenze ed avvisi.

Si tratta di un cambiamento di paradigma che pone il cittadino al centro e l'amministrazione al suo servizio, avendo una focalizzazione particolare sulla semplicità e l'usabilità. Una nuova piattaforma relazionale che nel tempo integrerà flussi applicativi delle relazioni con i cittadini di tutta la PA.

Per la realizzazione a regime di ItaliaLogin dovranno essere in esercizio sia il Sistema Pubblico di Identità Digitale, sia l'Anagrafe Nazionale Unica e dovranno essere previsti i seguenti interventi :

#### Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi

Attualmente i sistemi di gestione documentali in uso nella quasi totalità delle amministrazioni sono obsoleti, incompleti, inadeguati, caratterizzati da scarsa interoperabilità, senza visione unitaria e sistemica.

Il Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi (SGPA) realizzerà il modello organizzativo e strumentale di riferimento con l'obiettivo di:

- mappare i servizi a cittadini e imprese sui procedimenti amministrativi di una stessa PA e tra PA diverse;
- reingegnerizzare, standardizzare e digitalizzare i principali procedimenti amministrativi interni e trasversali;
- ricondurre ad unitarietà la gestione dei dati, degli eventi e dei documenti informatici non strutturati;
- favorire l'impiego – ed il riconoscimento in campo amministrativo – di elementi documentali ampiamente usati nel settore privato, quali le registrazioni degli eventi di sistema ed applicativi (log);
- definire il modello funzionale di riferimento che garantisca multicanalità di accesso;

- creare un ambiente interoperabile, cooperante, scalabile e realmente aperto in termini di dati e trasparenza dell'azione amministrativa;
- ridurre i tempi di adeguamento dei processi alle sollecitazioni normative e regolamentari;
- introdurre modalità di erogazione in modalità SaaS propria dei servizi del Cloud Computing System;

#### Sistema di notification

Ogni servizio applicativo, sia che esso sia rivolto ai cittadini, sia che esso sia rivolto ad altre pubbliche amministrazioni, genera degli eventi al variare dello stato dei processi.

A dette transizioni di stato è necessario associare una comunicazione di informazione che uno stato si è modificato e/o che sono richieste azioni da intraprendere.

Il sistema di notification – anche integrato con il Sistema Pubblico di Connettività – potrà prevedere forme multicanale di comunicazione, anche con eventuale fallback a sistemi tradizionali già esistenti.

#### Sistema di identificazione documentale

Sempre più i documenti tendono a dematerializzarsi perdendo la loro forma cartacea ed assumendo una forma di struttura dati in un sistema informativo. Per ragioni di user experience, questi dati vengono normalmente rappresentati agli utenti, non in forma di dati o di schemi XML ma in forma grafica con una rappresentazione “tradizionale” analoga a quella dei documenti tradizionali, seppure il dato con valore legale sia quello presente nei sistemi informativi. E' quindi opportuno realizzare una infrastruttura che consenta di collegare la rappresentazione ai dati per il tramite di un URI (Uniform Resource Identifier) da includere nella rappresentazione, dotato di una opportuna struttura di metadati che potrà includere informazioni da altri sistemi quali SPID, il sistema di notification ed il sistema dei pagamenti.

Lo spazio dei nomi di detti URI dovrà essere oggetto di coordinamento centrale ed il sistema potrà disporre di un repository di supporto.

#### ***Chi fa cosa?***

- AgID progetta la soluzione e detta gli standard

- tutte le amministrazioni partecipano e si integrano, anche attraverso il supporto di AgID, attraverso l'esposizione del loro patrimonio informativo e di servizio

#### *Gli stakeholders pubblici coinvolti*

- tutta la PA nazionale e locale

#### *Ruolo degli stakeholders privati*

- Le imprese che possono offrire servizi aggiuntivi

#### *Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?*

- Razionalizza e migliora l'offerta pubblica
- Favorisce la domanda attraverso il progressivo switch off della opzione analogica

#### *Tempistica*

Prima fase: profilazione e login tramite SPID e anagrafe unica 2015-2016

Seconda fase: incremento servizi disponibili, progressiva da 2016 a 2020

#### *Calcolo dei benefici /indicatori*

- punto unico di accesso per tutti i servizi della pubblica amministrazione
- maggiore usabilità e efficienza del rapporto amministrazione-cittadino
- miglioramento della qualità dei servizi resi all'utenza;
- sviluppo di servizi innovativi per cittadini e imprese;

Tali benefici possono essere calcolati seguendo le seguenti metriche:

- numero di servizi sulla piattaforma
- % amministrazioni aderenti
- numero utenti registrati
- numero utenti con transazioni

# Le competenze digitali

## Cosa e perché?

Sono troppi, ancora, i cittadini italiani che non hanno mai usato Internet.

Circa il 40% degli italiani non possiede un computer e non sa mandare una e-mail e né pagare un bollettino on line. Le sacche di analfabetismo digitale sono concentrate in alcune regioni del Sud, prime su tutte: Basilicata e Campania.

La mancanza di competenze, come si evince dal capitolo sul contesto di riferimento (vedi sopra), riguarda anche le piccole e medie imprese, con effetti molto significativi sulla capacità di crescita economica.

Nei prossimi anni la domanda di competenze digitali continuerà ad aumentare e questo rappresenta la vera sfida per la modernizzazione del paese e la sua capacità di competere.

Il divario tra la domanda e l'offerta di e-skills potrà essere superato solo attraverso una formazione orientata alle competenze digitali sia nel settore pubblico che nel settore privato. Poiché gli effetti delle politiche educative non sono immediati, sarà necessario ricorrere anche a risorse private per rispondere in tempi brevi alla domanda di competenze digitali.

L'impatto atteso è quello di un cambiamento profondo in molte aree, sia quelle coinvolte dal rapido sviluppo delle competenze digitali, sia quelle che riguardano la cultura digitale. A titolo di esempio:

- i cittadini acquisiranno maggiore "consapevolezza digitale" e conseguentemente una maggiore capacità di utilizzare i servizi digitali e di partecipare alla loro ideazione/progettazione;
- i lavoratori vedranno accresciute le capacità di usare competenze digitali nel contesto lavorativo, nei processi di business e nella progettazione di prodotti e servizi;
- gli imprenditori, i manager a tutti i livelli nelle organizzazioni, aumenteranno la loro capacità di individuare e sfruttare le opportunità offerte dalle ICT;
- gli specialisti ICT, acquisendo maggiori competenze incrementeranno le loro capacità di fare innovazione di prodotti e servizi;

- le imprese aumenteranno le loro potenzialità di innovare e “pensare digitale”;
- le organizzazioni pubbliche potranno contare sul coinvolgimento di cittadini con competenze digitali per offrire servizi sempre più avanzati.

### ***Chi fa cosa?***

L'Agenzia per l'Italia Digitale promuove e coordina le attività, anche tramite la Grand Coalition for eskills.

Tutti i soggetti coinvolti nella Grand Coalition implementano interventi di formazione generale e specifica, con particolare riferimento alla (ri)qualificazione professionale.

### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

I partner pubblici del progetto sono molteplici: amministrazioni centrali (AgID, Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli affari regionali, le autonomie e lo sport, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Difesa), locali (come ANCI, Regioni/Cisis), enti pubblici (es. ISTAT, ISFOL, Unioncamere, RAI), enti per l'istruzione, la formazione e la ricerca (es. Scuola Nazionale dell'Amministrazione, FormezPA, CNR, CINI-GII-GRIN).

Il Digital Champion italiano inoltre contribuirà alla diffusione e dissemination di programmi specifici.

### ***Ruolo degli stakeholders privati***

Sono già partner della Grand Coalition: ANITEC, Fondazione Mondo Digitale, Didasca, ABI, Assinform, Federazione Confindustria Digitale, CONFCOMMERCIO), IWA, Consiglio Nazionale degli ingegneri, Stati generali dell'Innovazione e AICA.

### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Domanda

### ***Tempistica***

2014-2020

### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

AgID come referente italiano della "Grand coalition for digital jobs" europea.

*Calcolo dei benefici /indicatori*

I benefici di queste misure andranno calcolati con le seguenti metriche:

- i. aumento del livello di digital literacy del Paese
- ii. penetrazione nei programmi scolastici di argomenti legati alle competenze digitali
- iii. numero di corsi di formazione basati su competenze digitali
- iv. numero di laureati in settori riconducibili all'ICT
- v. numero di occupati che seguono corsi riconducibili a competenze digitali all'interno del proprio posto di lavoro
- vi. livello delle competenze digitali fra i dipendenti pubblici e capacità di utilizzare in back-office i servizi digitali nella PA

## Smart City & communities

### *Cosa e perché?*

Il progressivo spostamento della popolazione verso le città e nelle aree metropolitane ma anche la necessità di garantire a piccoli centri ed agglomerati produttivi uno sviluppo sostenibile attraverso l'implementazione di tecnologie innovative, efficienti e "user freindly" richiedono l'adozione di un approccio integrato.

La sfida è quella di costruire un nuovo genere di bene comune, una grande infrastruttura tecnologica ed immateriale che faccia dialogare persone ed oggetti, integrando informazioni e generando intelligenza, producendo inclusione e migliorando la vita del cittadino ed il business per le imprese, anche attraverso azioni di promozione della social innovation.

Al fine di accelerare il processo di realizzazione di smart city e communities favorendo la nascita e la replicazione di buone pratiche l'art. 20 del DL 179/2012 definisce un modello di governance ed una serie di azioni tecniche.

### *Chi fa cosa?*

AgID è responsabile della definizione del modello di architettura e della piattaforma nella quale sono descritti i metadati, i riferimenti geospaziali, i servizi. Il Comitato per le Comunità intelligenti propone il recepimento di standard, la definizione del sistema di monitoraggio, la definizione dello statuto e partecipa alla definizione della proposta di piano annuale per lo sviluppo delle comunità intelligenti.

Il MISE collabora attraverso suoi specifici interventi.

### *Dove siamo e cosa manca*

Nella precedente programmazione, Il Miur con due distinti bandi ha stanziato sui fondi di ricerca oltre 850 milioni € in ambiti strategici quali ed es. mobilità, salute, education, Cloud computing technologies per smart government, Culture e Turismo, energia rinnovabile e smart grid, logistica, Sustainable natural resources (waste, water, urban biodiversity).

Il comitato per le comunità intelligenti di AgID definirà le specifiche per la piattaforma per le comunità intelligenti che metterà a valore gli

interventi già finanziati e definirà attraverso appositi gruppi di lavoro le azioni di sviluppo.

AgID, attraverso il lavoro del Comitato, definirà nel 2015 le linee guida per le Regioni per avviare ulteriori progetti di trasformazione che creino presupposti per migliorare le condizioni di vita e sviluppare un'economia sostenibile, sfruttando le condizioni favorevoli e la sinergia con altre azioni sistemiche (sviluppo competenze digitali, reti a larga banda, cloud computing).

Anche in attuazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo 179/2012 che ha attribuito a AGID infatti la "pianificazione e attuazione delle attività di ricerca finalizzate allo sviluppo di servizi e prodotti innovativi... utilizzando lo strumento dell'appalto pubblico pre-commerciale anche per conto delle regioni e di altre amministrazioni», il piano prevederà un approccio di partnership pubblico privata per la realizzazione degli interventi.

#### ***Gli stakeholders pubblici coinvolti***

Tutte le amministrazioni locali in prima battuta e i ministeri competenti per materia (MISE, MIUR).

#### ***Ruolo degli stakeholders privati***

I privati che potranno essere partner con formule anche innovative di finanza di progetto, fra cui: fornitori di servizi e soluzioni ICT, utilizzatori diretti di servizi delle PA, realizzatori di servizi a partire dalla disponibilità di dati e open services di fonte pubblica, ecc.

#### ***Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?***

Le soluzioni (linee guida, piattaforma, piano nazionale per le comunità intelligenti, bandi di ricerca open services) sono a sostegno di entrambe domanda e offerta

#### ***Tempistica***

2015 - 2020

#### ***Monitoraggio dell'iniziativa***

AgID

#### ***Calcolo dei benefici e KPI***

- Numero di città e cittadini impattati dalle soluzioni
- Progetti inclusi nella piattaforma nazionale e replicabili
- Partnership e alleanze fra città su singoli interventi
- Indicatori ambientali, di mobilità sostenibile
- Indicatori sul miglioramento della qualità della vita dei cittadini

# Monitoraggio

Il monitoraggio della Strategia per la crescita digitale viene coordinato da AGID e condotto prevalentemente da AGID o dalle Amministrazioni individuate nei piani di dettaglio. I dati di analisi saranno principalmente ricavati dall'attuazione del Piano *open data*.

Le Regioni, anche con riferimento agli uffici di settore ICT competenti, ai centri di competenza locali e alle società in-house regionali sosterranno l'AGID in questa attività.

In tal senso, l'approccio alla misurazione dei progressi dell'Italia verso il raggiungimento degli obiettivi di crescita digitale si basa in primo luogo sullo scoreboard della Commissione Europea - <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard> - che stabiliscono, in accordo con l'impianto strategico definito da Europa 2020, gli indicatori-obiettivo su cui valutare la crescita digitale nel periodo 2013-2020.

Oltre gli indicatori individuati dallo Scoreboard europeo, saranno richiamati indicatori aggiuntivi utilizzati nella trattazione strategica.

L'analisi dell'impatto generato dall'implementazione delle singole aree di intervento della strategia è condotta sulla base degli scenari riferiti ai possibili sviluppi delle varie categorie di intervento. I potenziali effetti sono calcolati come segue:

## ECONOMICI

- Costi di investimento per infrastrutture e servizi
- Costi di gestione per infrastrutture e servizi
- Risparmi di costi per la pubblica amministrazione (Sanità, Giustizia, Anagrafe, ecc.)
- Risparmi di costo per l'utenza
- Crescita settore ICT
- Maggiore efficienza sistema imprenditoriale
- Incremento di utilizzo dei servizi pubblici online
- Aumenti di produttività del lavoro della PA

- Impatti sul sistema della mobilità nazionale (minori costi per l'utenza, minori investimenti necessari, ecc.)
- Altri benefici specifici per ogni servizio

## SOCIALI

- Aumento delle competenze per una maggiore qualificazione professionale e aumento occupazione
- Diffusione competenze e cultura digitale e aumento dell'uso di internet fra la popolazione
- Miglioramento della qualità della vita nelle città
- Diffusione servizi innovativi diffusi

La messa a fuoco dei parametri rilevanti, della loro dinamica nel tempo e dei possibili impatti consente di stimare i benefici generati dalla singola area di intervento ed eventualmente porre correttivi.

La sommatoria dei benefici e dei costi di ciascuna area di intervento, al netto delle possibili duplicazioni, consente di stimare il beneficio netto complessivo generato dalla Strategia identificando anche le aree in cui è più elevato il ritorno economico e sociale.

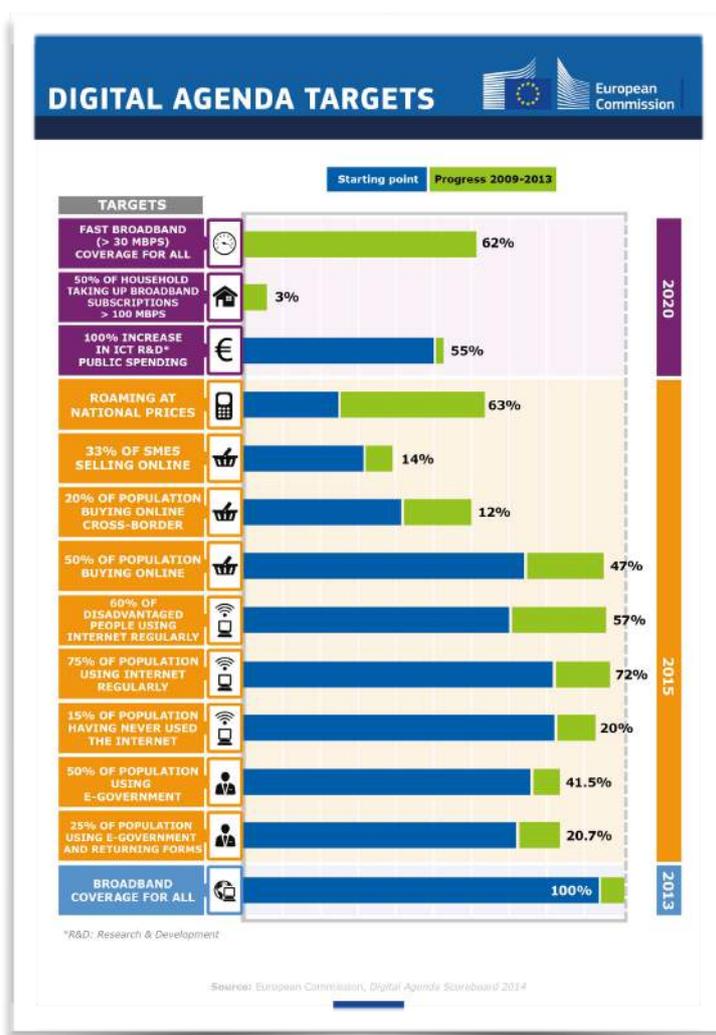
Gli interventi descritti palesano un complessivo bilanciamento a sostegno della domanda e dell'offerta. Gli indicatori di performance monitorati sono costruiti per valutare l'attuazione delle misure, eventualmente correggendo le possibili distorsioni che ritardi di realizzazione possono comportare sbilanciando il rapporto delle soluzioni individuate e quindi compromettendo l'efficacia complessiva della strategia.

Le azioni per la razionalizzazione del patrimonio ICT, per la sicurezza digitale della PA, il sistema pubblico di connettività e le smart cities and communities - assieme alla banda ultralarga (prevista nel relativo piano nazionale) e alla predisposizione wifi negli uffici pubblici - vanno a completare l'offerta, anche infrastrutturale, abilitante il processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione.

I principali driver di sviluppo della domanda di connettività qui descritti sono certamente servizi quali la sanità digitale, l'offerta di open data, la predisposizione di banche dati interoperabili come l'anagrafe della popolazione residente e soprattutto azioni come le competenze digitali, ma è migliorando l'accesso ai servizi pubblici, attraverso Italia login e

quindi al sistema di notifiche e identificazioni che il cittadino sarà stimolato ad utilizzare il canale online piuttosto che quelli tradizionali, per comunicare e ricevere servizi dalla PA, anche effettuando i pagamenti in modalità elettronica.

Questa strategia, dunque, completa - lato offerta e lato domanda - tutte le iniziative già in atto e ne monitora l'efficacia, proponendo eventualmente correttivi o, individuando ulteriori azioni che integrino la presente strategia al fine di portare l'Italia entro il 2020 in linea con gli altri Paesi europei rispetto agli obiettivi definiti con l'iniziativa "un'Agenda digitale europea".



# Il fabbisogno finanziario

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	copertura			
	fabbisogno in MEuro							già stanziata + FSC	nuove risorse nazionali e PON FESR - FEAS R	nuove risorse regionali e POR FESR, FEAS R	TOTALE
SPC e WIFI	10	60	260	450	450	170	0	1200	150	50	1400
DIGITAL SECURITY PA	0	5	5	5	5	5	5	5	15	10	30
RAZIONALIZZAZIONE PATRIMONIO ICT	0	50	200	300	200	100	100	100	200	650	950
SPID	0	20	20	10	0	0	0	0	30	20	50
ANPR	1	19	10	5	0	0	0	20	10	5	35
PAGAMENTI ELETTRONICI	0.5	1	1	1	1	0.5	0	5	0	0	5
FATTURAZIONE ELETTRONICA	0.5	4	4	0.5	0.5	0	0	10	0	0	10
OPEN DATA	0	3	3	3	1	1	1	0	4	8	12
SANITA' DIGITALE	0	150	200	100	100	100	100	50	100	600	750
SCUOLA DIGITALE	0	10	10	10	0	0	0	0	20	10	30
GIUSTIZIA DIGITALE	1	5	5	4	0	0	0	0	15	0	15
ITALIA LOGIN	0	100	150	150	150	100	100	50	600	100	750
COMPETENZE DIGITALI	0	20	20	20	20	20	20	0	50	70	120
SMART CITIES AND COMMUNITIES	0	25	100	100	100	50	25	0	50	350	400
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>468</b>	<b>993</b>	<b>1158</b>	<b>1026</b>	<b>546</b>	<b>351</b>	<b>1440</b>	<b>1244</b>	<b>1873</b>	<b>4557</b>

# Conclusioni

---

Il processo di digitalizzazione è un percorso ineludibile, ma che in Italia stenta a decollare, richiedendo l'intervento della mano pubblica in misura maggiore che negli altri Paesi, per trasformare l'amministrazione in un'alleata di cittadini e imprese, evolvere le nostre città in luoghi di comunità intelligenti e evolvere il nostro sistema industriale in modo che sia più capace di raccogliere la sfida della competitività digitale.

Nel recente passato una delle cause più rilevanti del ritardo italiano è stata la frammentazioni degli interventi che ha portato a duplicazioni e inefficiente uso delle risorse, oltre che a una non interoperabilità e integrazione dei servizi sviluppati.

A questo vuole rispondere questa strategia nazionale che oltre a indicare le nuove iniziative, porta a sistema sinergico le azioni già in essere.

Una strategia nazionale, intesa come regia unitaria che coordini il processo di digitalizzazione a vari livelli facendo leva sulla centralizzazione della spesa in ICT al fine di creare importanti economie di scala che permettano di tradurre i risparmi della spesa corrente in nuovi

investimenti e di garantire l'adozione di soluzioni tecnologiche interoperabili, massimizzando le sinergie. La razionalizzazione dell'intero patrimonio pubblico ICT, sia hardware sia software rappresenta un passaggio fondamentale di ammodernamento ed efficienza.

Il ritardo italiano è poi un problema culturale fortemente generazionale e geografico: la popolazione italiana, di cui una grande percentuale è anziana, non utilizza i servizi internet e nel Mezzogiorno, sia le imprese sia i cittadini, hanno competenze digitali più carenti rispetto al resto del Paese. Le imprese più piccole, addirittura, palesano livelli di utilizzo dei servizi in rete inferiori a quelli delle famiglie.

Un deficit che compromette la competitività del nostro Paese e che questa strategia affronta sia con opportune politiche di coesione per lo sviluppo delle skills in grado di livellare le disparità, sia mediante soluzioni come il progressivo switch-off dei tradizionali canali di interlocuzione con la PA, per andare verso un percorso di innovation by law.

L'analisi del contesto, infatti, registra risultati sensibilmente migliori nei casi in cui i piani di digitalizzazione siano accompagnati dall'obbligo di utilizzare esclusivamente il canale digitale per compiere determinate operazioni, soprattutto per le imprese più piccole, assicurando quindi un rapido aumento nell'utilizzo regolare di internet che nell'arco di piano potrà raggiungere il target comunitario, sebbene con un ritardo di circa 3 anni.

Italia Login, come asse cardine della strategia, rappresenta uno switch-off associato a un grande sforzo pubblico per riprogettare i servizi centrati sugli utenti: è dimostrato, infatti, che per i servizi digitali di informazione, comunicazione e intrattenimento il divario con il resto d'Europa è minore, pertanto, se i servizi della PA sono fatti bene nella logica dell'esperienza utente, anche la domanda di questi aumenterà naturalmente.

Italia Login vuole essere la casa online del cittadino e dell'impresa italiana. Un'unica piattaforma che sostituisca l'eterogeneità dell'offerta attuale e sappia integrare i piani verticali avviati (sanità, scuola, giustizia, ecc.) in un'unica piattaforma di accesso, attraverso il Servizio Pubblico d'Identità Digitale e l'anagrafe nazionale della popolazione residente, che abiliterà la profilazione.

I luoghi della PA devono cambiare forma, devono essere un luogo di accesso al mondo digitale sia attraverso i servizi che, se offerti solo in modalità online portano inevitabilmente tutta la popolazione ad utilizzare il canale digitale, sia favorendo l'accesso a internet in wifi in tutti gli spazi pubblici, partendo da scuole e ospedali. Una misura capace di trasformare il luogo pubblico in un luogo di facilitazione e accompagnamento al digitale. Una Pubblica amministrazione che diventa accessibile e trasparente, grazie al rilancio degli open data offerti dalla PA ai cittadini e alle imprese, anche come occasione di nuova imprenditoria. Questa strategia vuole rappresentare un nuovo modo di concepire il ruolo del pubblico come volano del mercato e al servizio del cittadino, sapendo che il digitale è sinonimo di efficienza, trasparenza, crescita, lotta all'evasione, ma che è soprattutto la porta per il nostro futuro.

