Strategia per la crescita digitale 2014-2020

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Roma 3 marzo 2015

Strategia per la crescita digitale 2014-2020 1

Premessa 4

1. Obiettivi strategici 7

2. Il contesto di riferimento 10

La domanda di servizi in rete 12

Il ritardo dell'Italia 12

La domanda dei cittadini 13

La domanda delle imprese 18

L'offerta di servizi in rete 20

Il posizionamento dell'Italia 21

La situazione nelle diverse aree applicative 22

Sanità 22

Diffusione e adozione del Fascicolo Sanitario Elettronico 23

Scuola 24

Servizi PA locale 26

La dimensione territoriale 28

Sintesi caratteristiche della domanda e offerta 35

3. Analisi SWOT 37

4. Organizzazione 39

5. Le azioni per una crescita digitale 44

Azioni infrastrutturali trasversali 45

Sistema Pubblico di Connettività e predisposizione wifi tutti edifici pubblici 47

Digital Security per la PA 50

Razionalizzazione del patrimonio ICT, consolidamento data center e cloud computing 52

Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID) 57

Piattaforme abilitanti 59

Anagrafe Popolazione Residente 60

Pagamenti elettronici 63

Fatturazione elettronica PA 67

Open Data 70

Sanità digitale 73

Scuola Digitale 82
Giustizia Digitale 84
Turismo Digitale 91
Agricoltura Digitale 95
Programmi di accelerazione **100**
Italia Login – La casa del cittadino 102
Le competenze digitali 107
Smart City & communities 111
Monitoraggio **114**
Il fabbisogno finanziario **117**
Conclusioni **118**

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 è 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 delle Salute;
- Il piano della Giustizia Digitale in ambito civile e penale;l 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;
- Soluzioni volte a stimolare la riduzione dei costi e migliorare la qualità dei servizi, contemplando meccanismi di remunerazione anche capaci di stimolare i fornitori a perseguire forme sempre più innovative di erogazione/fruizione dei 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[1] 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.

La presente strategia è stata redatta **a valle di un processo di consultazione partecipato sia online sia offline, svoltosi dal 20 novembre 2014 al 20 dicembre 2014** e che ha coinvolto tutti gli stakeholders pubblici e privati, nonché numerosi cittadini e associazioni civiche.
Nei 30 giorni in cui il testo del documento è stato esposto a consultazione pubblica online sono stati ricevuti 587 commenti da 83 diversi utenti. Sono, inoltre pervenuti all'Agenzia per Digitale oltre 50 documenti di proposta da soggetti pubblici e privati, tutti tenuti in considerazione per integrazioni e modiche.

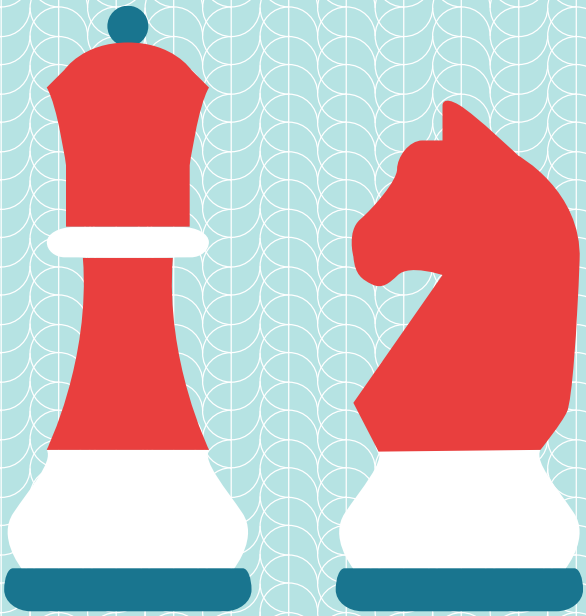
Maggiori informazioni sulla consultazione sono disponibili online http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana/crescita-digitale-banda-ultralarga-consultazioni-pubbliche

---

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

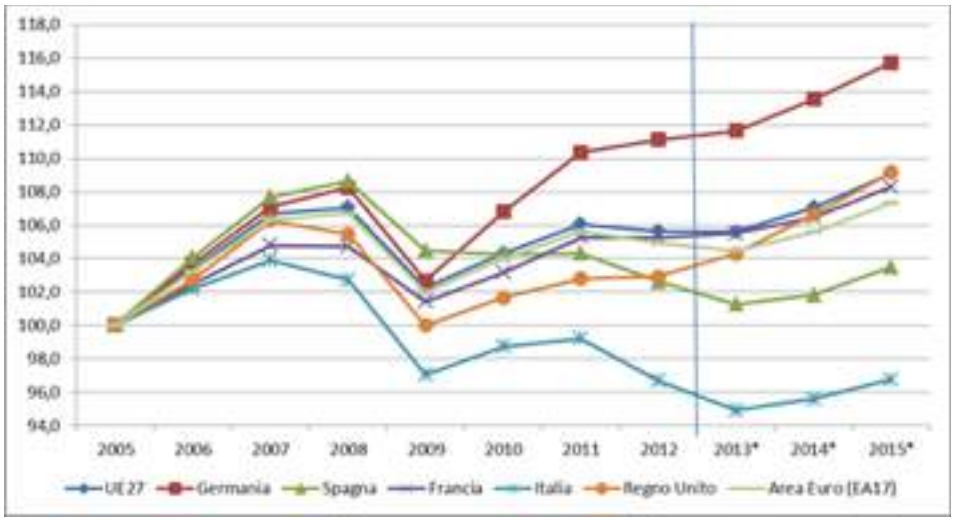
Per un'attuazione corretta e trasparente della presente strategia, l'AGID pubblicherà periodicamente gli stati di avanzamento.

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** che generi nuova offerta capace di competere sui mercati globali, e una accresciuta domanda capace a sua volta di stimolare offerta innovativa e qualificata, in un circolo virtuoso

c. rendere più efficiente il sistema paese, **coordinando in materia unitaria la programmazione** e gli investimenti pubblici in innovazione digitale e ICT.

2. Il contesto di riferimento

Utenti Internet ultimi 12 mesi	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sesso						
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%**
Classe di età						
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%**
Ripartizione geografica						
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%**
Condizione occupazionale						
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%**
Totale	*40.2%*	*44.4%*	*48.9%*	*51.5%*	*52.5%*	*54.8%*

La domanda di servizi in rete

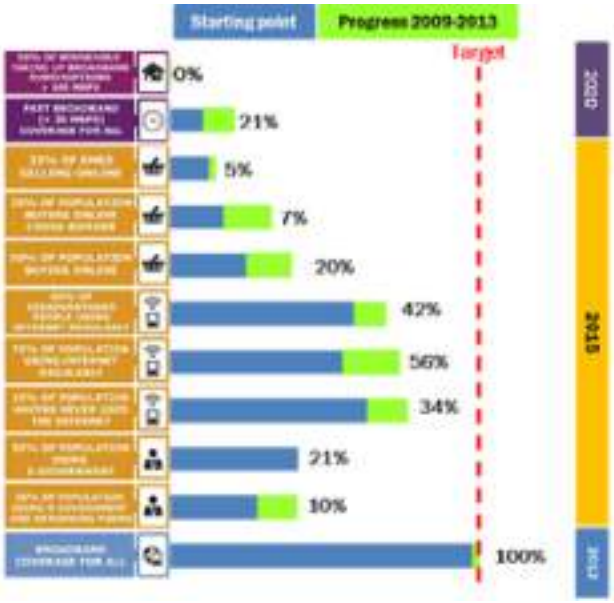
Il ritardo dell'Italia

Il quadro che emerge dagli ultimi dati resi disponibili dal Digital Agenda Scoreboard[2] 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[3] 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

---

2 Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

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

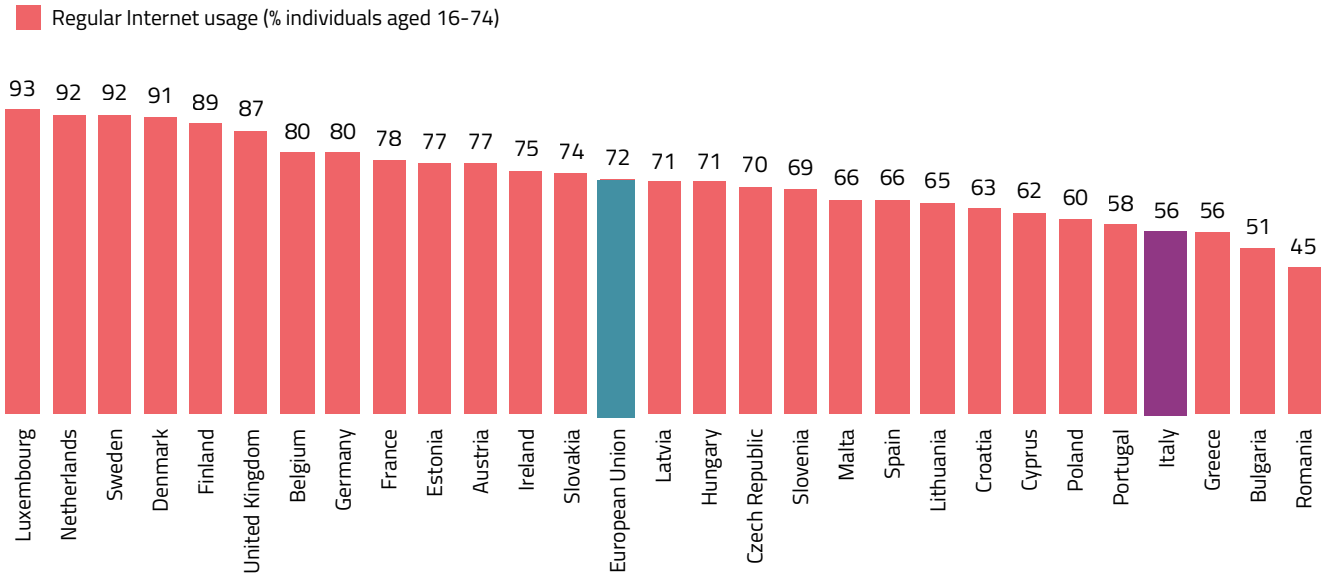


inferiore al 20% in Italia, a fronte del 47% medio dell'Unione Europea, con valori ancora più bassi per gli acquisti *cross-border* (6,6% contro il 12,1%). Allo stesso tempo, i cittadini italiani che hanno utilizzato servizi di e-government sono pari a circa il 21% rispetto al 42% medio europeo, mentre 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[4], 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).

[4] Il dato si intende alle imprese che realizzano almeno 1% del proprio fatturato online.



Penetrazione Internet (vari perimetri di tempo e frequenza) e abitazioni con accesso Internet - Dati a dicembre 2013

In sintesi, le principali differenze nell'utilizzo di Internet da parte dei cittadini si possono riassumere nel seguente modo[5]:

- 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%

5 Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

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[6].

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[7]. 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 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%[8].

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 bei 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 la richieste di documenti personali e certificati (11% e 8%, rispettivamente)[9]. La condizione professionale è la caratteristica che influenza maggiormente la motivazione del contatto con la Pubblica Amministrazione.

---

6 Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

7 Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014. Indice su 12 possibili attività online.

8 Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

9 Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

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 risconta 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;
- 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 dichiari di collegarsi in realtà da altri luoghi[10].

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[11].

---

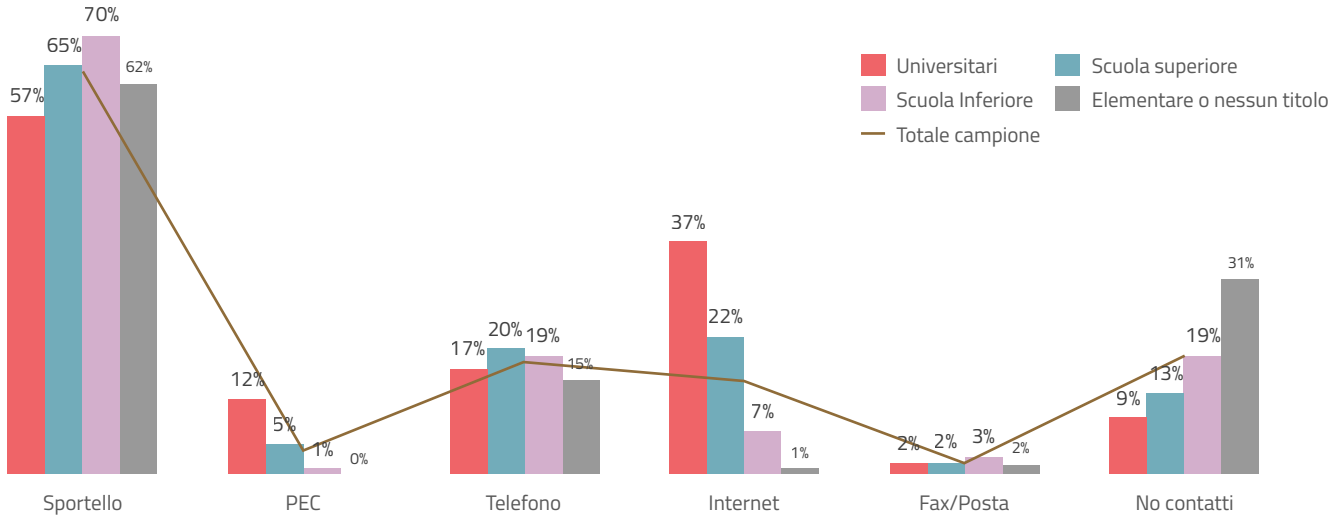
10 Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2012

11 Istat, Cittadini e nuove tecnologie, dicembre 2013

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[12], 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



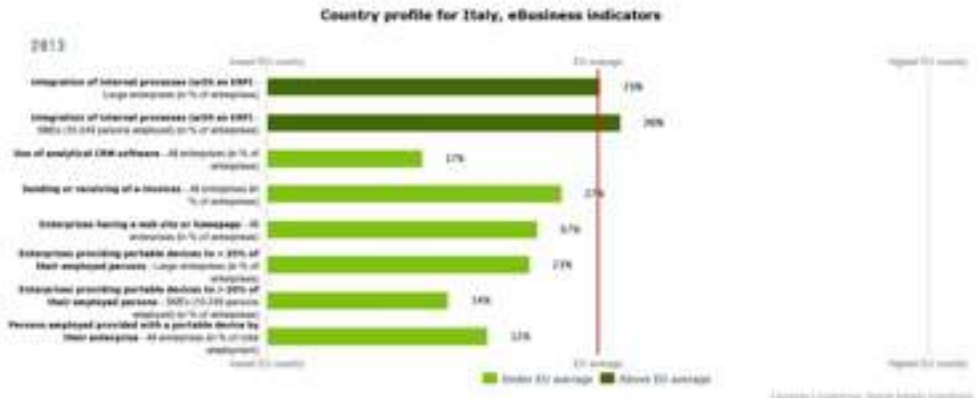
Il grado di soddisfazione per i servizi prestati online è superiore nel caso delle pratiche scolastiche (82% di utenti molto o abbastanza soddisfatti) rispetto alle pratiche sanitarie (73%) a quelle anagrafiche e a quelle riguardanti il lavoro (70% e 69%, rispettivamente). Anche se per circa il 40% la 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

12 Istat, L'uso dell'e-government da parte di consumatori e imprese, 2013

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[13].

La domanda delle imprese

Gli indicatori analizzati dal Digital Agenda Scoreboard [14] 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.



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

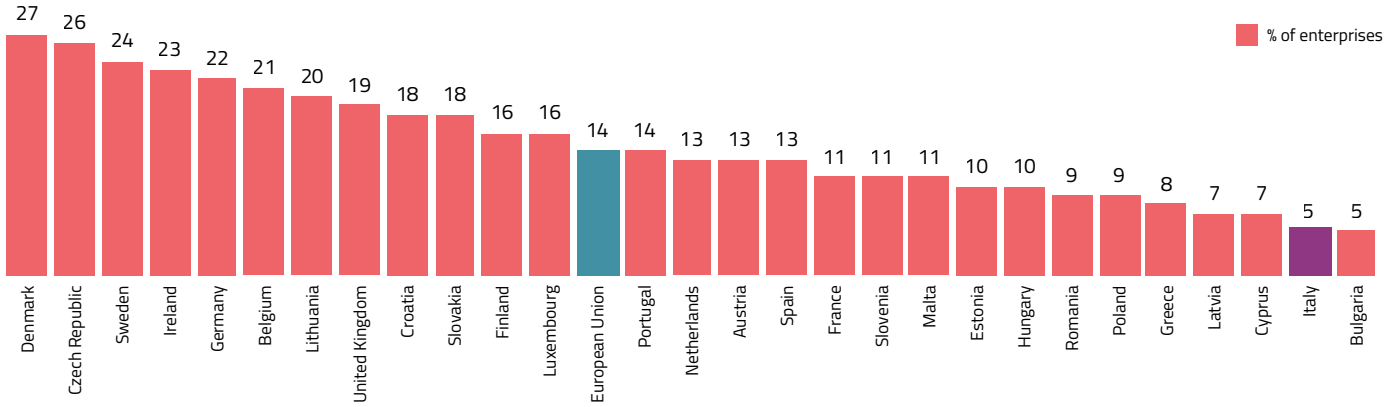
---

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

14 Commissione europea, Digital Agenda Scoreboard, 2014

cittadini, che si accentuano per le imprese nelle quali l'età del titolare di impresa è più elevata.

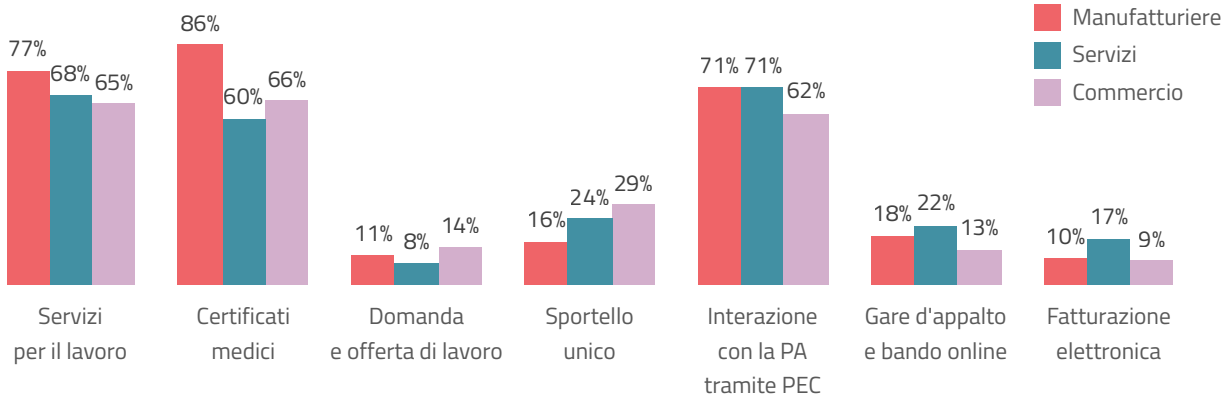
Enterprises using any computer network for sales (at least 1%) - Dati a dicembre 2013



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.

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

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



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

La modalità di interazione prevalente è diventa 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

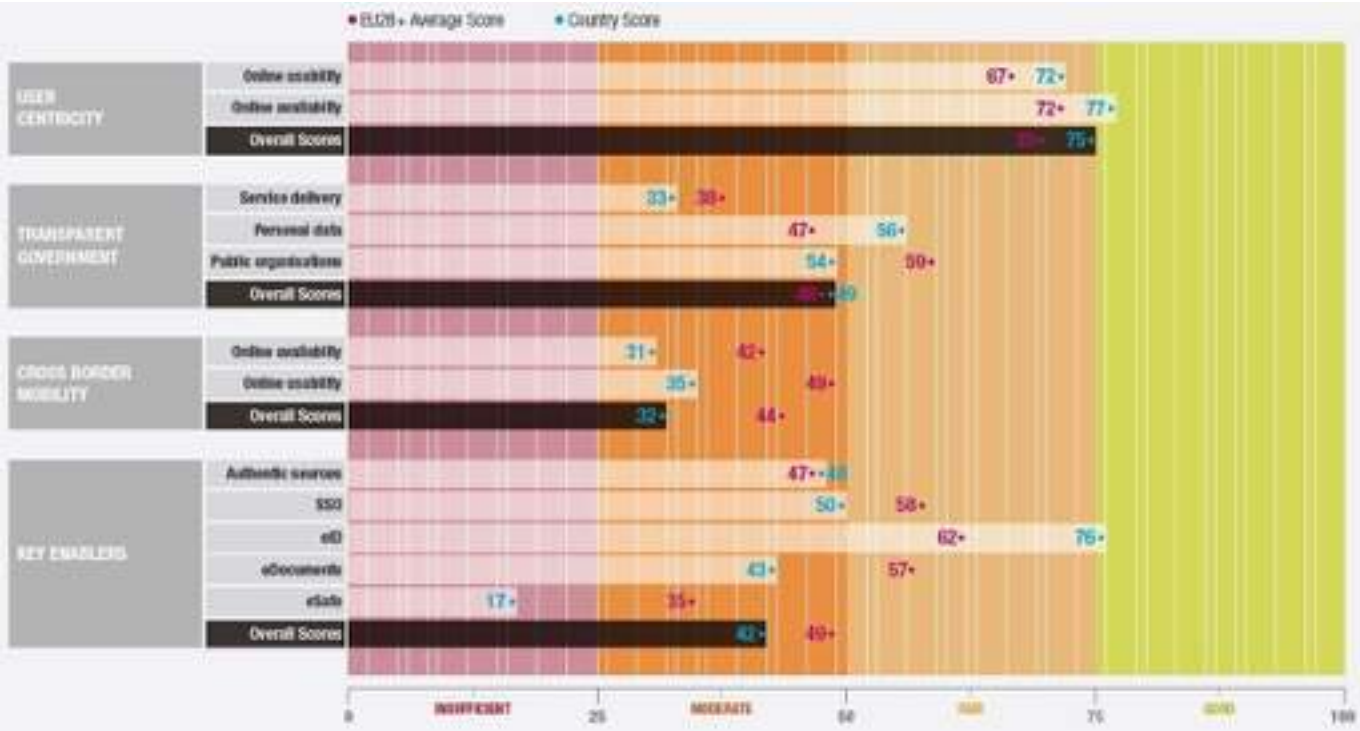
[15] Istat, Assetti strutturali e fattori di competitività delle imprese italiane: le micro imprese in Italia, novembre 2013

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[16].

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[17] europeo, l'Italia presenta una situazione dicotomica. In effetti, mentre per quanto



[16] Si veda a questo proposito la strategia recentemente adottata dall'operatore di servizi di video streaming Netflix per l'ingresso sul mercato europeo.

[17] Commissione europea, Delivering on the European Advantage?, Final Insight Report, May 2014 e Commissione europea, Delivering the European Advantage?, Final Background Report, May 2014

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

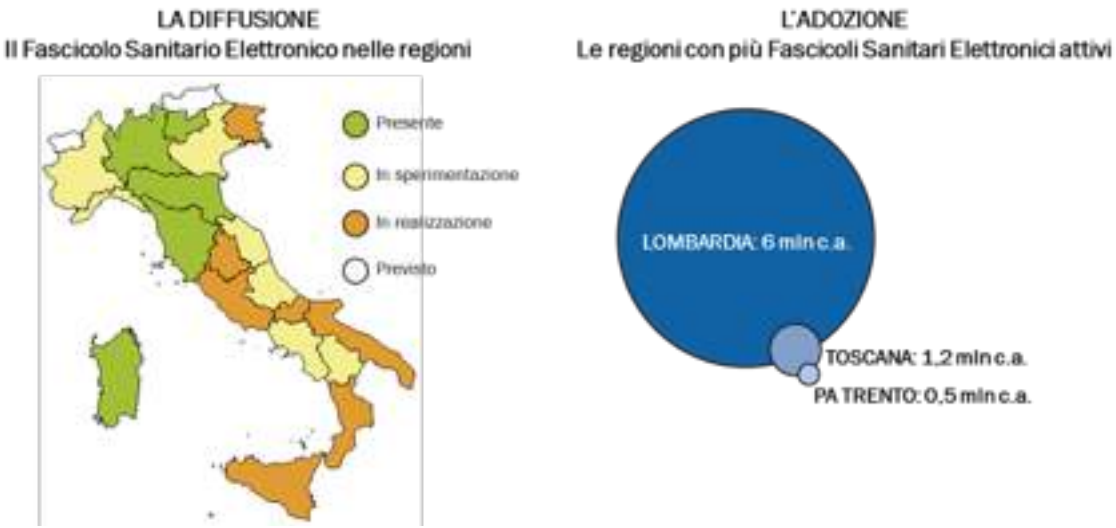
Prendendo in considerazione i principali comparti dell'Amministrazione con ricadute significative su cittadini e imprese (Sanità, Scuola, Giustizia, Anagrafe, Pagamenti, ecc.), la situazione rimane altamente differenziata sul territorio, ad eccezione del settore della Giustizia, dove l'attivazione del 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

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



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[18] e, problema ancora più rilevante, il grado di

[18] MIP, Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità, 2014

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.
In base ai dati di fine 2013 dell'Osservatorio Piattaforme Between[19], 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[20].
Infine, il Patto per la Sanità Digitale[21] 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");

---

[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

- 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 anche in contesti territoriali svantaggiati, nonché l'introduzione dei testi scolastici digitali a partire dall'anno scolastico 2014/2015[22]. Le dotazioni tecnologiche nelle scuole statali risultavano, nell'anno scolastico 2013-14[23], 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.

---

[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

Servizi PA locale

Quasi tutti i Comuni hanno ormai un sito web (99,4%)[24], 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 del 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.

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[25], 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

---

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

[25] Between, Smart City Index, 2014

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.

La dimensione territoriale

La realizzazione dell'Agenda Digitale Italiana è un'opportunità unica per accelerare il processo di trasformazione della Pubblica Amministrazione e in generale dell'intera struttura economica e sociale del Paese.
In tale contesto, il livello regionale e locale rappresentano un ambito fondamentale per la definizione, la concertazione e l'attuazione di politiche di sviluppo digitale, poiché consente di rispondere agli obiettivi europei prevedendo azioni programmatiche proprie delle Regioni, che partono "dal basso" rispettando le specificità a livello locale e allo stesso tempo valorizzando le economie di scala e le possibili sinergie di rete.
Tuttavia, le Regioni partono da situazioni molto diverse. Ognuna di esse presenta punti di forza e di debolezza specifici, vocazioni territoriali molto differenti, che sono il risultato da un lato della diversità di alcune condizioni di partenza (es. l'età media più o meno avanzata o la composizione del nucleo familiare o il reddito medio influiscono molto sui tassi di adozione delle varie innovazioni tecnologiche, così come la frammentazione dei piccoli comuni condiziona la capacità di innovazione del sistema amministrativo locale nel suo complesso), dall'altro delle politiche di innovazione che le Amministrazioni hanno condotto negli ultimi anni.

In alcuni settori questi risultati sono più evidenti (ad es. nella sanità, settore che, essendo di competenza regionale, fornisce alla Regione un maggior numero di leve decisionali per agire), in altri sono il frutto di scelte di priorità e di allocazione dei fondi (come è il caso della scuola, dei servizi innovativi alle imprese, della mobilità, e così via), che hanno spinto alcuni settori più avanti di altri.

Per questi motivi la definizione della strategia per la crescita digitale ha seguito un percorso logico, articolato nelle seguenti fasi:

- identificazione dei settori strategici che hanno un maggior impatto sul processo di trasformazione della Pubblica Amministrazione, sia in termini di incidenza sulla spesa pubblica, che delle potenziali ripercussioni (effetto leva o moltiplicatore) sulla creazione di un ambiente

favorevole allo sviluppo dell'innovazione, della crescita e dell'inclusione digitale dell'intero tessuto socio-economico;

- valutazione dei divario territoriale, con particolare riguardo alla dimensione regionale e comunale (a cominciare dai capoluoghi di provincia);
- identificazione delle migliori pratiche sulla base di indicatori quantitativi e qualitativi, confrontabili - quando possibile - con gli obiettivi europei;
- selezione delle azioni che possono incidere in maniera, diretta o indiretta, sul miglioramento degli indicatori di cui al punto precedente;
- definizione di obiettivi temporali e quali-quantitativi per le singole azioni identificate;
- definizione di un processo di monitoraggio dei risultati.

Il Governo e l'AgID promuovono e partecipano attivamente alla realizzazione delle analisi territoriali all'interno dei settori strategici, sia attraverso organismi istituzionali come la Conferenza Stato - Regioni, che mediante lo stimolo e il patrocinio ad iniziative di tipo privato o pubblico-privato.

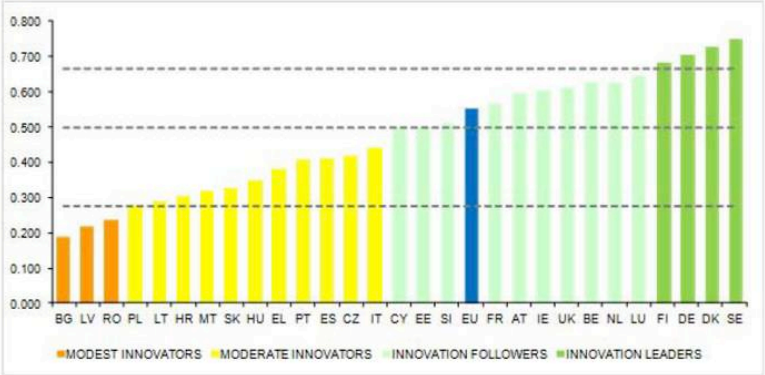
Nei paragrafi che seguono vengono riportate, a titolo esemplificativo, alcune delle più recenti analisi territoriali condotte in Italia, che hanno contribuito a definire il contesto di riferimento della strategia per la crescita digitale. Tali analisi fanno parte della strumentazione di monitoraggio continuativo degli scenari a disposizione dell'AgID.

La situazione dell'innovazione nelle Regioni

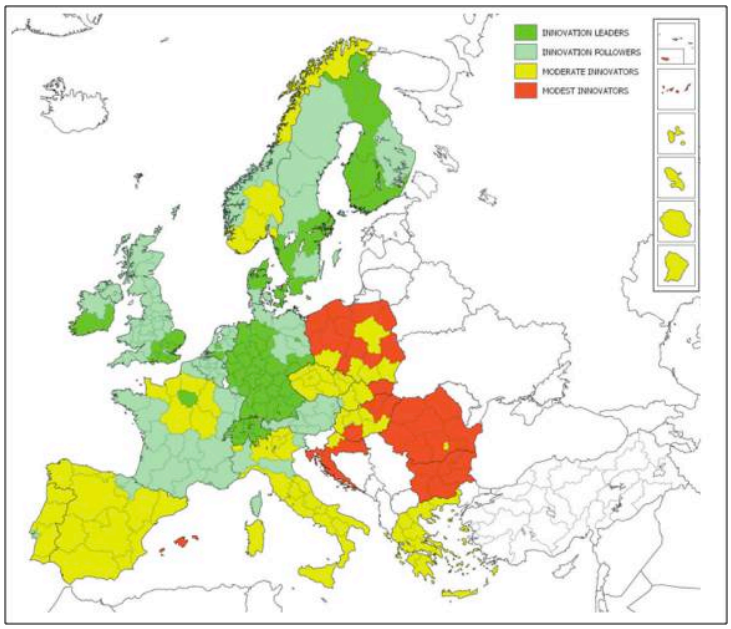
Il 6° quadro di valutazione dell'innovazione regionale (Regional Innovation Scoreboard - RIS) offre una valutazione comparativa delle performance sul piano dell'innovazione di 190 regioni dell'Unione europea, della Norvegia e della Svizzera.

Il RIS si affianca al quadro di valutazione "L'Unione dell'innovazione" che confronta il livello dell'innovazione tra i singoli Stati membri.

Figure: EU Member States' innovation performance



Analogamente a quanto avviene per il quadro di valutazione "L'Unione dell'innovazione" in cui i paesi sono classificati in 4 diversi gruppi di rendimento sul piano dell'innovazione, le regioni europee sono state a loro volta segmentate tra: regioni leader dell'innovazione (34 regioni); regioni inseguitrici (57 regioni); regioni con una capacità innovativa ridotta (68 regioni); e regioni in ritardo e con una capacità di innovazione modesta (31 regioni).



LA RIPARTIZIONE DELLE REGIONI EUROPEE TRA I QUATTRO GRUPPI DI INNOVAZIONE

Nonostante il fatto che si registrino variazioni sul piano del rendimento innovativo regionale all'interno dei Paesi, i gruppi di rendimento regionali corrispondono abbastanza bene ai rispettivi gruppi di rendimento in cui sono classificati i Paesi nel quadro di valutazione "L'Unione dell'innovazione". La

maggior parte delle regioni leader dell'innovazione e delle regioni che tengono il passo appartengono ai Paesi classificati quali leader dell'innovazione e paesi che tengono il passo nel quadro di valutazione "L'Unione dell'innovazione" e la maggior parte delle regioni innovatrici moderate e delle regioni in ritardo sono classificate nello stesso quadro tra gli innovatori moderati e i Paesi in ritardo.

Tuttavia, 14 Paesi hanno regioni che si situano in due gruppi di rendimento e quattro Stati membri, Francia, Portogallo, Slovacchia e Spagna, hanno regioni in 3 diversi gruppi di rendimento regionale. Soltanto Austria, Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Grecia e Svizzera presentano una resa innovativa relativamente omogenea poiché tutte le regioni di questi paesi si trovano nello stesso gruppo di rendimento.

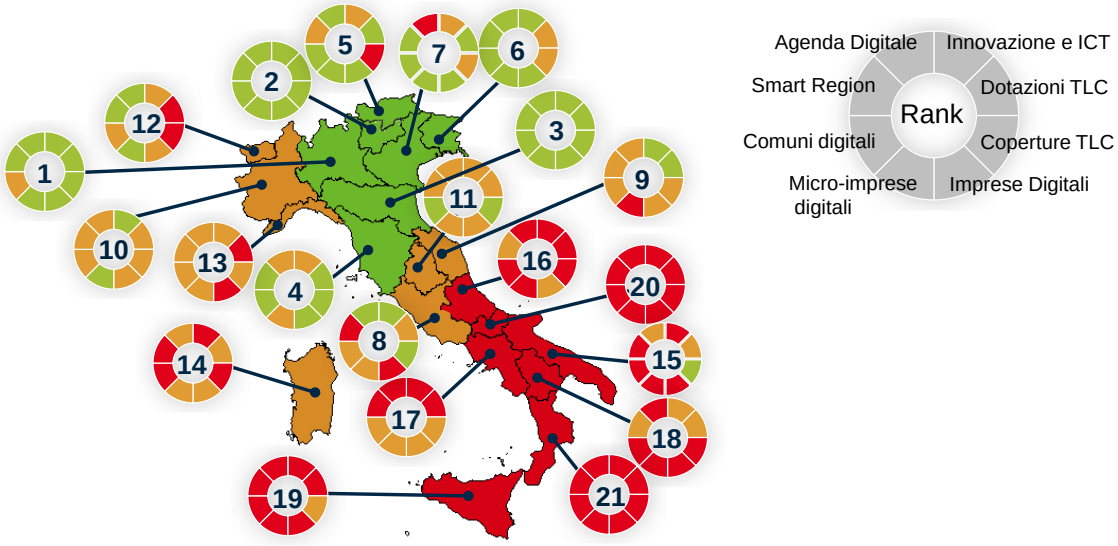
Tutte le regioni leader dell'innovazione dell'UE (27 Regioni) sono concentrate in solo otto Stati membri dell'UE: Danimarca, Germania, Finlandia, Francia, Irlanda, Paesi Bassi, Svezia e Regno Unito.

In questo contesto, l'Italia occupa una posizione di retroguardia, con solo due Regioni (Piemonte e Emilia-Romagna), che si distinguono per appartenere invece al secondo cluster di innovazione.

Le evidenze regionali

La situazione generale

La situazione delle diverse Regioni è molto eterogenea. Secondo una ricerca di Telecom Italia del 2014, i territori più innovativi sono la Lombardia, il Trentino, l'Emilia Romagna e la Toscana, con una fascia intermedia rappresentata dalle altre Regioni del Nord e del Centro Italia, mentre le Regioni del Mezzogiorno lamentano una situazione ancora largamente deficitaria.



Categorie e indicatori - Italia Connessa Fonte: Telecom Italia, 2014
Innovazione e ICT
IMPRESE INNOVATRICI: % Imprese innovatrici (10+ addetti)
IMPRESE ICT: % Imprese del settore ICT
CONTRATTI DI RETE: Imprese che hanno stipulato contratti di rete (per 10.000 imprese)
START-UP INNOVATIVE: Start-Up innovative (per 10.000 imprese registrate)
OCCUPATI HIGH TECH: % Occupati High Tech
BREVETTI ICT: % Brevetti ICT
EXPORT ICT: % Export ICT
SPESA R&S TOTALE: % Spesa totale in ricerca e sviluppo sul PIL
SPESA R&S PUBBLICA: % Spesa pubblica in ricerca e sviluppo

SPESA ICT CONSUMER: Spesa ICT Consumer (€/anno/abitante)

SPESA ICT BUSINESS: Spesa ICT Business (€/anno/impresa)

SPESA ICT PA: Spesa ICT PA (€/anno/abitante)

Dotazioni TLC

PC FAMIGLIE: % Famiglie con PC

PC IMPRESE: % Imprese (10+ addetti) che utilizzano il PC

PC COMUNI: PC (per 100 dipendenti)

BROADBAND FAMIGLIE: % Famiglie con connessione a banda larga

BROADBAND IMPRESE: % Imprese (10+ addetti) con connessione a banda larga

BROADBAND COMUNI: % Comuni con connessione a banda larga

Coperture TLC

ADSL: % Popolazione coperta ADSL

ADSL2+: % Popolazione coperta ADSL2+

VDSL: % Popolazione coperta VDSL

HIPERLAN/WiMAX: % Comuni coperti HiperLAN/WiMAX

HSDPA: % Popolazione coperta HSDPA

LTE: % Popolazione coperta LTE

Imprese Digitali (10+ addetti)

BANDA LARGA FISSA: % Imprese (10+ addetti) con connessione a banda larga fissa

BANDA LARGA MOBILE: % Imprese (10+ addetti) con connessione a banda larga mobile

SITO WEB: % Imprese (10+ addetti) che hanno un sito web-home page

SERVIZI BANCARI ON-LINE: % Imprese (10+ addetti) che utilizzano Internet per accedere a servizi bancari

PROCEDURE ON-LINE: % Imprese (10+ addetti) che interagiscono on-line con la PA

VENDITE ON-LINE: % Imprese (10+ addetti) che hanno effettuato vendite on-line

Micro-Imprese Digitali (3-9 addetti)

BANDA LARGA FISSA: % Imprese (3-9 addetti) con connessione a banda larga fissa

BANDA LARGA MOBILE: % Imprese (3-9 addetti) con connessione a banda larga mobile

SITO WEB: % Imprese (3-9 addetti) che hanno un sito web

SERVIZI BANCARI ON-LINE: % Imprese (3-9 addetti) che utilizzano Internet per accedere a servizi bancari

PROCEDURE ON-LINE: % Imprese (3-9 addetti) che interagiscono on-line con la PA

VENDITE ON-LINE: % Imprese (3-9 addetti) che hanno effettuato vendite on-line

Comuni Digitali

ACCESSO FIBRA OTTICA: % Comuni connessi ad Internet in fibra ottica

ACCESSO WI-FI: % Comuni con punti di accesso Wi-Fi gratuiti

CLOUD COMPUTING: % Comuni che utilizzano servizi di cloud computing

INFORMAZIONI eGOVERNMENT: % Comuni con sito web con servizio di acquisizione di informazioni

DOWNLOAD MODULI: % Comuni con sito web con servizio di download modulistica

INOLTRO MODULI: % Comuni con sito web con servizio di inoltro modulistica on-line

PAGAMENTO ON-LINE: % Comuni che accettano pagamenti on-line

DATA CENTER PAL: CED censiti nelle Regioni ed Enti Locali

OPEN DATA: Dataset rilasciati dalle PAL

ZTL/VARCHI ELETTRONICI: % Comuni capoluogo con ingresso ZTL informatizzato

BIGLIETTI ELETTRONICI: % Comuni capoluogo con bigliettazione elettronica del TPL

TRAVEL PLANNER: % Comuni capoluogo con travel planner

Smart Region

SMART CITY INDEX: Indice di smartness (settori Digital e Green) nei comuni capoluogo

DIGITAL INDEX: Indice di innovazione digitale nei comuni capoluogo

SMART CULTURE&TRAVEL INDEX: Indice di innovazione del settore Cultura e Turismo nei comuni capoluogo

PRENOTAZIONI ELETTRONICHE: % ASL-AO con prenotazione on-line

REFERTI ON-LINE: % ASL-AO con ritiro referti on-line

PAGAMENTO TICKET ON-LINE: % ASL-AO con pagamento ticket on-line

PC STUDENTI: Studenti per PC

LABORATORI CONNESSI: % Laboratori connessi in rete cablata o wireless

COMUNICAZIONE ON-LINE: % Scuole con comunicazione on-line scuola-famiglia

ENERGIA RINNOVABILE: % Consumi di energia elettrica rinnovabile

AUTO ELETTRICHE: Immatricolazioni auto ibride-elettriche (per 1.000 immatricolazioni)

SMART LIGHTING: % Comuni capoluogo con telecontrollo della rete di illuminazione pubblica

Agenda Digitale

BROADBAND BASE: % Famiglie con copertura Broadband Standard di rete fissa

FAST BROADBAND: % Famiglie con copertura Broadband NGAN

USO REGOLARE INTERNET: % Persone che utilizzano Internet regolarmente

NESSUN USO INTERNET: % Persone che non utilizzano Internet

INFORMAZIONI eGOV: % Persone che hanno utilizzato Internet per ottenere informazioni dalla PA

INOLTRO MODULI eGOV: % Persone che hanno utilizzato Internet per spedire moduli compilati della PA

ACQUISTI ON-LINE: % Persone che hanno effettuato acquisti on-line

ACQUISTI ON-LINE IMPRESE: % Imprese (10+ addetti) che hanno effettuato acquisti on-line (>1% acquisti)

VENDITE ON-LINE IMPRESE: % Imprese (10+ addetti) che hanno effettuato vendite on-line (>1% vendite)

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:

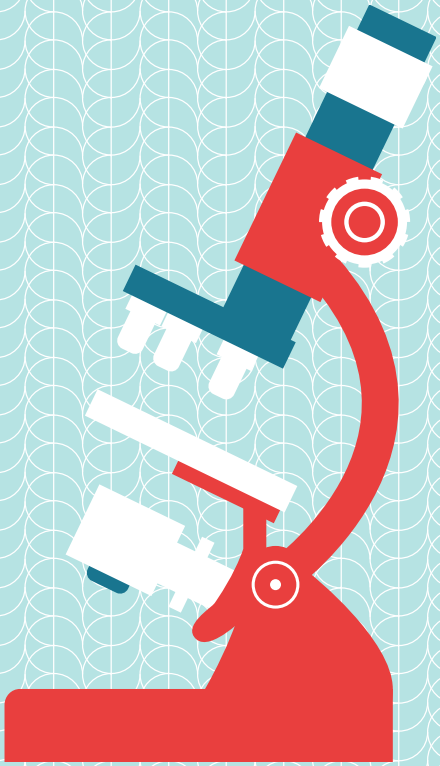
- La domanda di servizi online è condizionata da un livello di diffusione dell'utilizzo di Internet che è ancora significativamente inferiore rispetto a quanto riscontrabile nei Paesi più avanzati. Allo stesso tempo il livello degli skills ICT rimane largamente deficitario rispetto alla media europea;
- 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. Analisi

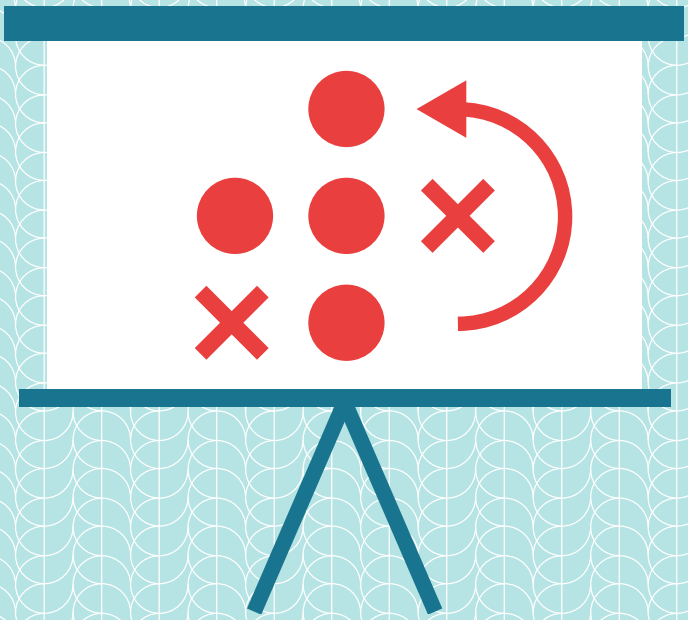
SWOT



FORZE	DEBOLEZZE
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.	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'	**MINACCE**
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. Nuovi investimenti derivanti da economie rese possibili dalla razionalizzazione della spesa ICT pubblica.	Mancanza di coordinamento e disallineamento temporale delle azioni strategiche individuate fra le diverse regioni. Stratificazione delle norme e over-regulation. Resistenza al cambiamento. 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'Agenda Digitale Italiana 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.

Al Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione è assegnata la vigilanza sull'Agenzia per l'Italia Digitale, che è chiamata ad assicurare il conseguimento degli obiettivi dell' Agenda Digitale Italiana, anche attraverso il coordinamento delle amministrazioni centrali e locali.

AgID assicura 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 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 **Dipartimento della Funzione Pubblica** relativamente alle iniziative di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione;
- il **Dipartimento per gli affari regionali e le autonomi**e, insieme alla **Conferenze Stato Regioni ed Unificata** per il coordinamento del territorio;
- 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;
- il **Ministero della Giustizia** sia relativamente alle iniziative per il «processo telematico», sia più in generale per la digitalizzazione del settore «giustizia»;
- 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;

- **L'Agenzia per la Coesione** considerata la natura dei finanziamenti della presente strategia, eserciterà i suoi poteri di coordinamento e controllo della spesa valutando e indirizzando i piani regionali, nonché monitorando l'attuazione della misura e analizzando i dati pubblicati dal Ministero dello sviluppo economico;
- la **Banca d'Italia** per le iniziative sulla digitalizzazione dei pagamenti;
- **ANCI** per quanto riguarda il coordinamento dei comuni con specifico riferimento al programma smart cities and communities.

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 da migliorare sia sotto il profilo dell'economicità sia della qualità e tasso di utilizzo di prodotti e servizi realizzati.

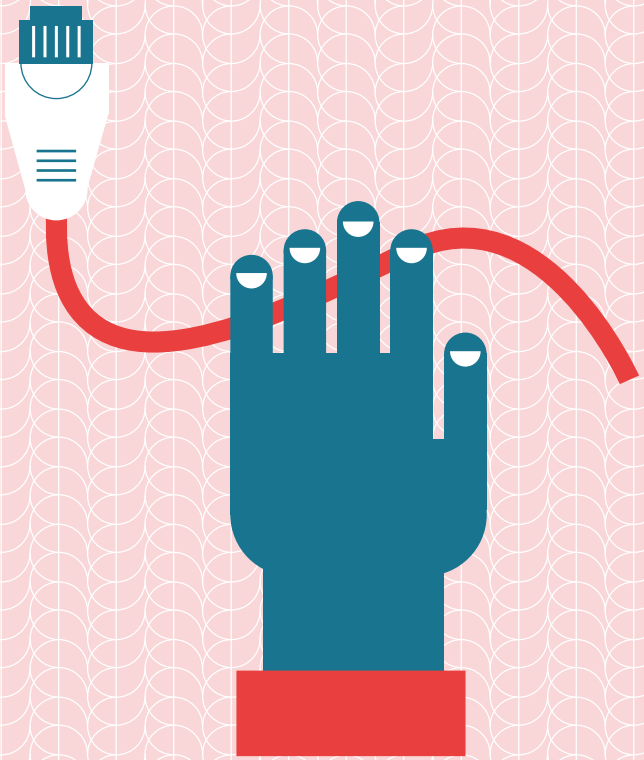
L'Agenzia per l'Italia digitale vuole, dunque, promuovere un nuovo e mutato rapporto tra le amministrazioni centrali e quelle locali, basato su una **cooperazione orizzontale virtuosa**, fondata sulla co- progettazione dei servizi per definire standard comuni, anche partendo dalle migliori pratiche.

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.

La collaborazione deve estendersi anche al settore privato e civico. Le **associazioni di categoria insieme a tutti gli stakeholders** sono chiamate a contribuire anche attraverso azioni di sostegno endogene, ad esempio "adottando un'impresa per il Digitale", ovvero attraverso una contaminazione all'uso degli strumenti fra le realtà più progredite tecnologicamente e le più arretrate, affinché le più avanzate possano aiutare soprattutto le PMI a conoscere e utilizzare al meglio le opportunità offerte dal digitale.

In questo quadro, il **Digital Champion** 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 sarà tendenzialmente offerto ai cittadini per scopi non commerciali a titolo gratuito.

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 architetturale 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 negli edifici pubblici.

Inoltre, negli edifici pubblici di grande utenza, come scuole e ospedali, la predisposizione di punti WIFI gratuiti, accessibili attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale, 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'Agenzia 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
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;

- standardizzazione ed ottimizzazione delle applicazioni,partendo da un'analisi dell'esistente, in un'ottica di maggiore integrazione fra le diverse amministrazioni;
- centralizzazione degli interventi, della programmazione e delle spese/ investimenti della Pubblica Amministrazione;
- interoperabilità e apertura dati e applicativi;
- coordinamento fra Pubblica Amministrazione centrale e Amministrazioni locali, per una progressiva e drastica riduzione del numero di data center pubblici.

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 cloud, infatti, presenta questi principali vantaggi:

- riduzione degli investimenti in hardware, software e supporto IT che vengono gestiti in outsourcing da infrastrutture / piattaforme / servizi in modalità IaaS/SaaS;
- Il Cloud Computing offrendo alle Amministrazioni Pubbliche la possibilità di condividere le infrastrutture IT spostando gli investimenti verso lo sviluppo di nuovi servizi;
- flessibilità e scalabilità delle risorse IT;
- aumento delle prestazioni di calcolo del software ;
- gestione ottimizzata (centrale e locale) delle infrastrutture IT attraverso la virtualizzazione dei sistemi (desktop as a service);
- gestione delle risorse ridondanti per aumentare la disponibilità e la velocità dei sistemi;
- accesso unificato a tutti i database attraverso IAM (sistema per la gestione delle credenziali) con profilazione permessi utente;
- riduzione dei consumi/costi d'energia (aspetto sensibile per le politiche di green economy).

In questa ottica si rende, quindi, necessario porre al centro degli obiettivi di razionalizzazione le soluzioni cloud, tenendo conto che la trasformazione dalle architetture attuali ad architetture cloud (la semplice virtualizzazione degli ambienti o, addirittura, la semplice migrazione delle infrastrutture attuali in un numero limitato di datacenter costituiscono solo un passo intermedio, che è possibile indicare come "migrazione") comporta una profonda rivisitazione:

- delle infrastrutture elaborative dei datacenter;
- degli ambienti di elaborazione nei quali vanno inserite le applicazioni che sottendono ai servizi;
- delle applicazioni che sottendono ai servizi.

Tali caratteristiche possono definirsi come componenti essenziali della "trasformazione" dei data center.

E' inoltre necessario sin da subito definire i requisiti di interoperabilità e di portabilità tra ambienti cloud. Per garantire l'interoperabilità deve essere favorito un approccio web based, per la gestione semplificata delle applicazioni.

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 anche per migliorare il controllo della spesa.

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 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.

I percorsi per l'attuazione della razionalizzazione, secondo una logica cloud first, devono privilegiare ogni soluzione che porti a diminuire le localizzazioni, pur nel rispetto delle autonomie delle varie strutture amministrative.

In ogni caso, si prevedono i seguenti tempi per conseguire il risultato della razionalizzazione/evoluzione in cloud dei data center, (avendo quale riferimento è all'insieme dei datacenter della PA, circa 11.000):

- entro il 2015: migrati 5%, trasformati 0%;
- entro il 2016: migrati 20%, trasformati 0%;
- entro il 2020: migrati il 70%, trasformati il 50%.

Quanto sopra è possibile solo in caso di disponibilità di un definito Piano Nazionale di intervento.

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

Gli stakeholders pubblici coinvolti

Stakeholders pubblici: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero Economia e Finanze, 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

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;

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
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.

Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)

Cosa e perché?

Il Progetto di Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID) vuole garantire a tutti i cittadini e le imprese un accesso sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati che vi aderiranno, garantendo un elevato grado di usabilità attraverso l'uso di strumenti multipiattaforma (mobile first). Tutte le identità di SPID saranno verificate da parte dei gestori d'identità accreditati.

Chi fa cosa?

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 stato pubblicato in GU. Il 9 dicembre 2014. Il regolamento tecnico definitivo e le modalità di accreditamento saranno emanate dall'AGID, che le ha già pubblicate in bozza sul sito www.agid.gov.it, entro il mese di febbraio 2015.

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 eroghino il servizio secondo gli standard tecnici definiti dall'AgID, 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
- i servizi anagrafici centralizzati per pubblici servizi
- altri servizi e basi dati, in ottica di integrazione nazionale dei sistemi informativi di interesse pubblico, come, ad esempio, quello dello Stato Civile.

Questo garantirà il miglioramento dei servizi ai cittadini che, grazie all'anagrafe centralizzata, potranno, tra l'altro, verificare la propria posizione e/o richiedere certificazioni anagrafiche presso qualsiasi comune e utilizzare servizi online «profilati» centralizzati.

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 avvierà la validazione delle specifiche tecniche riguardanti: banca dati, interfacce tra Sistemi informativi comunali e ANPR, interoperabilità con il Sistema Pubblico di Connettività.
E' stato già definito un insieme di 23 comuni "pilota" (pari a oltre 5 milioni di popolazione residente) che avvierà la migrazione già da settembre 2015.
Al termine di queste attività sarà definito il piano di subentro definitivo 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 01/03/2015.
Realizzazione ANPR e dispiegamento presso i Comuni pilota: entro dicembre 2015.
Dispiegamento presso i tutti i Comuni: entro marzo 2016

Monitoraggio dell'iniziativa

Agenzia per l'Italia Digitale

Calcolo dei benefici e KPI

- Numero delle anagrafi comunali inserite entro marzo 2016;
- Numero di servizi erogati avvalendosi dell'anagrafe centralizzata;
- Integrazione con l'applicazione "Italia Login" e il sistema pubblico di identità digitale.

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 al 30 novembre 2014 24 pubbliche amministrazioni di cui 9 amministrazioni centrali, 7 Regioni e 8 enti locali.

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 piano di comunicazione e formazione a livello territoriale;

- Predisporre un sistema di 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 – 12/2015 completamento dell'adesione dei Ministeri e delle Regioni che si propongono anche come gestori di servizi (intermediari) verso gli enti territoriali per l'adesione al sistema.
1/2016 -12/2016 completamento della diffusione del sistema su tutte le altre amministrazioni (switch off).
1/2017- 12/2018 completamento delle attività per il funzionamento a regime dell'infrastruttura e applicazioni di sanzioni a chi non utilizza strumenti di pagamento elettronici.

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.
A tale scopo sono state avviate, in piena collaborazione con Confindustria, UnionCamere e Infocamere e le varie organizzazioni nazionali delle diverse categorie di professionisti, numerose iniziative per facilitare le imprese private ed i professionisti ad emettere, trasmettere, gestire e conservare la fattura in elettronico.
In particolare, attraverso queste collaborazioni, sono state fatte e altre sono in corso numerose iniziative di comunicazione, informazione e formazione di imprese e professionisti.
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; www.indicepa.gov.it; https://fattura-pa.infocamere.it; 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, con la previsione di un sistema premiale per favorire la pubblicazione di open data da parte delle amministrazioni;
- 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;
- predispone 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 stakehoders 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 esponenziali 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 (ad esempio attraverso, la partecipazione dei privati a progetti per la creazione di servizi sviluppati grazie ai dati).

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.

Tempistica

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: 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/agendanazionalepatrimioniopubblico2014.pdf: agenda nazionale per la valorizzazione del patrimonio informativo 2014;
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,

che rappresentano altrettanti passaggi fondamentali e prioritari per creare un contesto organico necessario a costruire il futuro della sanità digitale.

Si tratta infatti di sviluppare soluzioni completamente integrate, caratterizzate da una forte interazione dei sistemi informativi sanitari, aziendali e ospedalieri, e basate sull'utilizzo diffuso di tecnologie cloud, sull'applicazione di criteri per omogeneizzare e standardizzare la raccolta e il trattamento dei dati sanitari. L'integrazione è il presupposto per favorire una corretta interazione di tutti gli attori interessati. Su queste linee di intervento, e con l'obiettivo primario di garantire la continuità assistenziale, si potranno consolidare sistemi informativi territoriali su cui impiantare modelli organizzativi innovativi, in grado di erogare servizi ad assistiti e operatori anche a supporto delle attività socio-sanitarie territoriali, come agevolare la diagnostica, sostenere i percorsi di cura e gestire le cronicità.

Si potranno finalmente sviluppare e diffondere in modo capillare la telemedicina, il telemonitoraggio e il teleconsulto, che richiedono l'uso di strumenti elettromedicali innovativi, sensori, videocomunicazione e altri apparati, sia per controllo a distanza del paziente che per agevolare il colloquio tra questo e gli operatori sanitari. In un simile contesto tecnologico, ad alta affidabilità e sicurezza, sarà possibile effettuare ampie analisi degli esiti clinico-assistenziali, mediante attività di business intelligence di settore.

- *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 (articolo12), 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 sovraregionale (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 Dl 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 confezione 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 sovraregionale.

Stakeholders pubblici coinvolti

Presidenza del Consiglio dei Ministeri 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.

Tra le attività di maggior rilievo nell'ambito della digitalizzazione della giustizia ricordiamo:

- Il completamento dell'iniziativa Processo Civile Telematico con la definitiva telematizzazione di Giudice di Pace ed UNEP;
- Il potenziamento del Registro Penale Informatizzato (integrazione ed interoperabilità) con massima condivisione dei dati tra i soggetti coinvolti.
- La digitalizzazione degli atti, gestione documentale, gestione delle notifiche

L'intero piano prevede soluzioni che garantiscano la massima interattività durante il processo di trasformazione del settore in ottica digitale, utilizzando soluzioni innovative di collaborazione multimediale che assicurino:

- Qualità dell'interazione tra gli individui
- Registrazione e crittografia dei contenuti
- Digitalizzazione dei contenuti

Per esempio, per la riduzione dei tempi e dei costi si potrà stimolare la diffusione di postazioni video che offrano la possibilità di interazione tra parenti e detenuti. Una gestione dei colloqui di questo tipo, anche delocalizzata rispetto agli istituti di Pena (presso tribunale, procura, polizia, carabinieri), garantisce infatti una drastica riduzione dei costi ed eleva il livello di sicurezza.

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-giustizia 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. E' previsto, infine, un ulteriore ambito di intervento che riguarda entrambi i settori (civile e penale) e che prevede l'uso di strumenti di Big Data Analytics e Social Mining da utilizzare per valutazioni di tipo proiettivo, non solo con il fine dell'elaborazione statistica ma anche per il

supporto all'attività giudiziaria. La Big Data Analysis, difatti permette la gestione di grandi quantità di dati di natura diversa e provenienti da fonti diverse realizzando una sorta di "microscopio sociale" con lo scopo di scoprire schemi e i modelli di comportamento umano ed interpretare fenomeni sociali che potranno supportare l'attività investigativa e giudiziaria nazionale ed europea.

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

Sarà istituito un tavolo di monitoraggio dei piani operativi di sviluppo congiunto tra AGID ed il Ministero della Giustizia che pubblicherà periodicamente il Gantt generale delle iniziative in corso e la relativa tempistica.

Turismo Digitale

Cosa e perché?

Il turismo mondiale è un settore in costante sviluppo, con un trend di crescita che ha permesso di superare nel corso del 2013 la soglia di un miliardo di viaggiatori. Contestualmente, in questi anni, si è affermato il web come luogo di informazione e intermediazione turistica.

Il turismo italiano si trova, invece, in una situazione di stagnazione e decrescente competitività, dovuta alla concomitanza di criticità strutturali, sedimentatesi nel corso dei decenni e mai risolte, di altre congiunturali che sono "esplose" più recentemente con la crisi economica, assieme alla radicata incapacità di innovare e di seguire i trend di cambiamento che, grazie alla rivoluzione digitale, stanno radicalmente cambiando il panorama complessivo.

Tutti questi elementi hanno pesanti implicazioni sul sistema turistico e limitano complessivamente la sua competitività rispetto al contesto internazionale in cui il nostro Paese agisce. In primo luogo c'è da segnalare il tema dell'accessibilità. Nell'epoca della globalizzazione e dell'annullamento delle distanze, l'Italia è spaccata a metà: una parte "accessibile" perché collegata da infrastrutture aeroportuali, autostradali o dall'alta velocità ferroviaria oltre che connessa a banda larga ed una parte "inaccessibile e chiusa" al turismo perché non esistono i requisiti fondamentali non solo di hardware ma anche di servizio (informazioni ecc.) e di segnaletica stradale.

Collegata all'accessibilità c'è la questione Sud. Solo il 13% dei turisti si reca, infatti, nel Meridione e quest'ultimo non esprime – pur avendone i requisiti in termini di risorse – la propria naturale vocazione turistica in maniera moderna ed efficiente, vocazione che potrebbe trasformarsi in un'industria di traino per tutto il Paese e attrarre investimenti.

A questo si deve aggiungere il ritardo fortissimo che l'Italia sconta nei confronti di quasi tutti i principali competitor rispetto al tema dell'innovazione tecnologica, della cultura e dell'economia digitale. Nel settore dei viaggi in particolare, il cambiamento delle abitudini e dei consumi sta determinando una crescente "indipendenza" del turista. Le

attitudini ed i comportamenti dei viaggiatori sono infatti sempre più "social" e "digital". Si creano così nuovi segmenti di clientela che è possibile intercettare solo dotandosi di strumenti tecnologicamente avanzati che permettano, in particolare al turista straniero, di conoscere e "acquistare" l'Italia.

Non va poi dimenticato che l'innovazione tecnologica dovrebbe permeare anche settori fondamentali per il turismo italiano come quello dei beni culturali che purtroppo sconta un forte ritardo sui modelli di offerta, che si trova alle prese con problemi di connettività e diritti d'uso dei contenuti digitali. Ricerche dimostrano che, a parità di turisti, il PIL "turistico" potrebbe crescere di 4 Miliardi di euro all'anno se si riuscisse ad aumentare la sinergia tra i vari prodotti o eccellenze del nostro Paese.

Risulta, quindi, evidente la sempre maggior centralità di servizi personalizzati, efficaci e competitivi nel turismo. Ciò ha anche il grande vantaggio di stimolare parallelamente sia l'innovazione di prodotto sia una nuova imprenditorialità, rispetto a quella classica del settore. In questo il digitale diventa un driver competitivo potente.

Più in dettaglio, le azioni urgenti riguardano questi ambiti:

Ecosistema digitale turistico, l'insieme di regole e convenzioni, competenze e professionalità, infrastrutture e sistemi tecnologici che permetteranno di gestire la digitalizzazione e la promo-commercializzazione nazionale adottando specifiche operative condivise che possono condurre alla standardizzazione degli elementi informatici (descrizioni, informazioni e transazioni operative e commerciali)

Ecosistema Digitale della Cultura per valorizzare il patrimonio culturale italiano attraverso la digitalizzazione di dati e servizi con una mappatura e digitalizzazione punti e siti d'interesse storico-artistico può consentire un riuso efficiente delle informazioni sul patrimonio storico, artistico e culturale.

Riuso per stimolare la collaborazione, lo scambio di best practice e il riutilizzo di tecnologie applicate dalle singole Regioni sui propri portali.

Brand reputation. Sviluppare la brand reputation digitale dell'Italia, ponendo attenzione a tutti i livelli ai temi della brand recognition: istituzionale - presenza del brand riconoscibile e coerente su tutti i canali; amministrativo - definizione e adozione di regole e metodi per l'utilizzo del brand; operativo - definizione e adozione degli strumenti per l'uso del brand Italia.

Chi fa cosa?

I due ambiti di intervento prioritari sono:

- Sviluppo digitale: per definire le proposte di azione per la digitalizzazione degli operatori pubblici e privati del settore turistico, al fine di accrescerne la competitività.
- Promozione digitale: per definire le proposte di soluzioni e strumenti avanzati di marketing strategico digitale del prodotto turismo "Italia".

Dovrà essere costituito **un team integrato di competenze digitali** di supporto al coordinamento e alla gestione coerente delle strategie digitali nazionali e locali sul turismo e sulla promozione dei beni culturali

A tal fine l'Agenzia per l'Italia Digitale promuoverà con il MiBACT e ENIT interventi a favore della digitalizzazione della filiera industriale turistica, in coordinamento e in supporto al livello regionale.

Gli stakeholders pubblici coinvolti

- AgID
- MiBACT
- Enit
- Regioni
- Comuni destinazioni turistiche

Stakeholders privati

Servizi ricettivi e di trasporto, Operatori turistici, Agenzie di Viaggio, OLTA

Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?
Entrambe

Tempistica
2015-2020

Monitoraggio dell'iniziativa
Enit e Agid in collaborazione e su indirizzo del MiBACT costituiranno una task force operativa.

Calcolo dei benefici /indicatori
Azioni che hanno l'obiettivo di creare un ecosistema efficiente ed efficace, utile a favorire la filiera degli stakeholder del turismo, a titolo esemplificativo:

- Migliorare l'esperienza del turista italiano e straniero, oggi inscindibilmente legata al digitale.
- Prevedere per le Azioni infrastrutturali trasversali una declinazione turistica.
- Creare una coerenza tra le strategie digitali centrali e delle Regioni.
- Sviluppare la commercializzazione, diretta o indiretta, del "prodotto Italia" nel suo complesso: turismo, cultura, enogastronomia, ma anche moda e design.

Indicatori:
- Accessi alle piattaforme digitali Nazionali e Regionali;
- % di amministrazioni pubbliche aderenti;
- Incremento e-commerce su canali diretti degli operatori pubblici e privati, turistici e culturali;
- Miglioramento del posizionamento del Brand Italia e dei sotto brand (territoriali o tematici) misurabile attraverso monitoraggio semantico;
- Calcolo dei risparmi dovuti a riuso e centralizzazione di alcune competenze (ricerche, banche dati, traduzioni, assistenza tecnologica, contenuti digitali).

Agricoltura Digitale

Cosa e perché?

La crisi del 2008 ha modificato profondamente la fisionomia economica del nostro Paese: il calo dei volumi acquistati di prodotti agroalimentari è un fenomeno iniziato nel 2010 e proseguito fino al 2013 con una contrazione media annua dello 0,5%.

Oggi i Fondi comunitari - pari a circa 7 miliardi di euro/anno - rappresentano la più consistente fonte di finanziamento per le imprese agricole e per circa l'80% di essi (ossia i "piccoli agricoltori» che percepiscono fino a 5.000 € annui) è vitale. Pertanto, il miglioramento e la semplificazione nell'accesso a questi Fondi sono obiettivi primari delle politiche agricole.

E' opportuno che la semplificazione sia attuata contestualmente alla Riforma della PAC (Politica Agricola Comunitaria) relativa al periodo 2014 - 2020 che modifica il sistema di norme a carico degli agricoltori. Infatti, le nuove regole stabilite dalla Commissione UE per l'erogazione dei Fondi comunitari (FEAGA e FEASR) introducono nuovi adempimenti sia per l'Amministrazione sia per le imprese, che rischierebbero d'incrementare il carico burocratico se il processo non venisse revisionato nel profondo attraverso il ricorso alla digitalizzazione.

A queste sollecitazioni l' Amministrazione agricola ha risposto con iniziative d'indirizzo e normative volte a semplificare gli adempimenti per le imprese agricole e a migliorare l'efficienza della macchina amministrativa.

Il 18 novembre 2014 il Ministero delle Politiche Agricole ha presentato il "Piano Agricoltura 2.0 - Amministrazione digitale, innovare per semplificare" che prevede interventi basati sulla innovazione tecnologica e sulla semplificazione amministrativa e di processo, finalizzati ad eliminare (ovvero ridurre al minimo) il carico burocratico per gli agricoltori ed il ricorso a processi non informatizzati.

Il "Piano Agricoltura 2.0" ha dunque l'obiettivo ambizioso innovare per semplificare, eliminando la burocrazia inutile, mettendo l'Amministrazione al servizio degli agricoltori e portando a zero l'utilizzo

della carta. L'attuazione della nuova Politica Agricola Comune e divenuta l'occasione per fare un salto di qualità.
A livello normativo sono stati recentemente realizzati in ambito agricolo obiettivi di grande importanza, quali:
▪ la Legge 23 dicembre 2014, n. 190, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilita 2015) ', in vigore dal 1 gennaio 2015, che prevede l'inserimento dell'anagrafe delle aziende agricole tra le banche dati di interesse nazionale
individuate dal Codice della Amministrazione Digitale. In particolare, e stato modificato l'articolo 60, comma 3-bis, del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 20 5, n. 82 che elenca le banche dati di pubblico interesse ai sensi del CAD: dopo la lettera f-bis) stata aggiunta «f-ter)
Dal gennaio 2015 l'Anagrafe delle Aziende Agricole è banca dati di interesse nazionale.
▪ il DM 12 gennaio 2015, n. 162, relativo alla semplificazione della gestione della PAC (Politica Agricola Comunitaria) 2014-2020 approvato d' intesa Stato - Regioni, che stabilisce che «il fascicolo aziendale e l'insieme delle informa ioni relative ai soggetti tenuti all'iscrizione all' Anagrafe, controllate e certificate dagli Organismi pagatori con le informazioni residenti nelle banche dati della Pubblica amministrazione in particolare del SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale)".
Il DM di fatto costituisce la base normativa che sostiene il «Piano Agricoltura 2.0» a decorrere dalla corrente campagna 2014-2015.

Tali norme attualizzano la precedente base normativa (art. 1 del DPR 503/99 che istituisce l'anagrafe delle aziende agricole; il Decreto Legislativo 29 marzo 2004 n. 99 che ha trasferito ad AGEA le funzioni di coordinamento e gestione del Sistema informativo Agricolo Nazionale, SIAN; il D.L. 9 febbraio 2012, n. 5, - convertito in Legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, L. 4 aprile 2012, n.35), che non è riuscita a produrre risultati di particolare efficacia dal punto di vista della semplificazione e dell'innovazione, poiché non accompagnata da un contestuale progetto di digitalizzazione e riorganizzazione dei processi.

Chi fa cosa?

Il Ministero per le Politiche Agricole, Agroalimentari e Forestali, l'ISMEA (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare) e l'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura) sono impegnate in un programma comune che, in attuazione delle norme sopra citate, prevede la realizzazione per il triennio 2015-2017, di una serie di interventi di innovazione e semplificazione basati sulla digitalizzazione.

AgID, Agenzia per l'Italia Digitale, sostiene il MIPAAF e AGEA nella progettazione e realizzazione degli interventi.

Gli interventi previsti sono stati progettati per agire in maniera integrata su tutto il dominio agricolo: Pubblica Amministrazione, Imprese, Centri di Assistenza Agricola (CAA), Organismi Pagatori, Autorità di Gestione, Regioni.

Il Piano si riferisce ai seguenti ambiti di intervento:

- Agricoltura 2.0
    - ➡ Domanda PAC pre-compilata on line a marzo 20
    - ➡ Pagamento anticipato fondi europei a giugno 20 5
    - ➡ Integrazione Fascicolo Aziendale, Piano di Coltivazione e Quaderno di Campagna
    - ➡ Anagrafe unica delle aziende agricole: "sincronizzazione" dei sistemi regionali con il SIAN (Sistema Informativo Agricola Nazionale)
    - ➡ Banca dati unica dei certificati da presentare a carico del produttore
    - ➡ Domanda unificata (unica domanda di aiuto dal 2016)
    - ➡ Sistema Informative integrato Stato-Regioni

- Servizi d'innovazione per l' Amministrazione e per le imprese agricole.

Servizi di innovazione per l' Amministrazione

- ➡ Domanda Grafica di richiesta Fondi (semplificazione e trasparenza)

- ➡ Semplificazione Piani di Sviluppo Rurale (sistema ex ante di verifica dei bandi regionali)
- ➡ Semplificazione Piani di Sviluppo Rurale (sistema unico per la gestione delle domande di aiuto regionali)
- ➡ Semplificazione e automazione del Piano Assicurativo Individuale (Rischi coperti, copertura assicurativa, localizzazione dell'oggetto assicurato , perizia georeferenziata)
- ➡ Innovazione dei processi (Enterprise Architecture, Comunicazione Multicanale, Interfaccia in Linguaggio Naturale)

Servizi di innovazione perle imprese agricole

- ➡ Carta AgriPay integrata con identità digitale e firma elettronica a 1.500.000 agricoltori senza oneri aggiuntivi a carico della Amministrazione
- ➡ Servizi a valore aggiunto per le imprese (Farmer's Toot Managing Support System, Business Plan)
- ➡ Portale DOP-IGP, anagrafica produttori, attività di controllo e certificazione
- ➡ Portale e servizi e-commerce
- ➡ Comunicazione e innovazione (InformAziendA, A PS, Open Data)

Dove siamo e cosa manca

La base normativa è di fine 2014- inizio 2015, ma il programma darà i suoi risultati sin dal corrente anno 2015. Per l'attuale campagna agricola è infatti previsto di avviare tutti i servizi, ed in particolare la domanda PAC precompilata, la "sincronizzazione" del SIAN con i sistemi informativi regionali e l'identità digitale di 1.500.000 agricoltori.

Gli stakeholders pubblici coinvolti

- Ministero per le Politiche Agricole, Agroalimentari e Forestali
- ISMEA (Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare)
- AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura)
- AgID Agenzia per l'Italia Digitale
- Ministero Economia e Finanze, Agenzia delle Entrate e Agenzia del Territorio
- INPS

- Ministero della Sanità
- Regioni
- Organismi pagatori Agricoli

Gli stakeholders privati coinvolti

- Imprese agricole
- Centri di Assistenza Agricola (CAA)
- Organizzazioni di produttori e cooperative
- Industrie di trasformazione
- Camere di Commercio

Soluzione a sostegno dell'offerta o della domanda?

Entrambe

Tempistica

2015-2017

Monitoraggio dell'iniziativa

AgID in collaborazione con MIPAAF, ISMEA e AGEA.

Calcolo dei benefici /indicatori

- incremento dell'utilizzo dei servizi on-line da parte degli agricoltori
- incremento nella tempestività della erogazione dei fondi comunitari
- incremento dell'interscambio informative tra PPAA, a livello sia centrale che Stato-Regioni
- incremento della trasparenza della azione amministrativa complessiva, e della efficienza della stessa, con decremento delle potenziali correzioni finanziarie comminate dalla UE all'Italia

Tali benefici possono essere misurati attraverso:

- numero di servizi on-line disponibili
- tasso di utilizzo dei servizi online disponibili
- numero e importo delle erogazioni finanziarie gestite a favore degli agricoltori (rispetto alle precedenti modalità di funzionamento)
- numero e importo delle correzioni finanziarie da parte della UE (rispetto alle precedenti modalità di funzionamento)

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/imprese con la pubblica amministrazione, migliorando l'accesso ai servizi pubblici, attraverso una piattaforma unica, usabile e accessibile in un'ottica user- centred e fruibile anche in mobilità;
- 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 relazionarsi 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. Un luogo di interazione profilato e 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 multipiattaforma, "mobile first":

- La pubblica amministrazione offre a cittadini ed alle imprese i propri servizi online, comunica l'avvio di ogni procedimento amministrativo che li riguardi, 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, e con i propri mezzi di interazione, la risposta agli atti necessari;
- Le imprese possono utilizzare i dati disponibili "in modalità open" per la realizzazione di nuovi servizi e applicazioni.

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 attraverso un sistema integrato di interfacce (API) e di tecnologie di supporto e di consumo, che permettano una maggiore compartecipazione di pubblico e privato nello sviluppo di servizi a valore per il cittadino e l'impresa.

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;

Piattaforma internet corner

Al fine di superare il digital divide culturale e consentire, anche alle fasce più deboli della popolazione, di fruire dei servizi di Italialogin, viene realizzata in collaborazione con gli enti territoriali, una piattaforma per l'allestimento sul territorio di punti di accesso pubblici assistiti. Verranno utilizzati spazi sociali già presenti (scuole, biblioteche, centri anziani, centri commerciali, uffici comunali, etc.). Tali strutture saranno funzionali all'alfabetizzazione dei cittadini attraverso azioni di coordinamento svolte dai digital champion territoriali d'intesa con Agid e gli enti territoriali.

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 assumento 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 e realizza la soluzione e emana gli standard e le regole tecniche per tutte le amministrazioni
- 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 applicazioni / 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: prima release dell'applicazione entro settembre 2015
Seconda fase: profilazione e login tramite SPID e anagrafe unica e accesso ai primi servizi dicembre 2015.
Terza fase: incremento servizi disponibili, progressiva da 2016 a 2017.
Esercizio a regime: 2017.

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 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. Per questo è necessario rilanciare la Coalizione nazionale per le competenze digitali, allargando la cornice del progetto europeo "Grand coalition for Digital Jobs", nel quale l'Agenzia per l'Italia Digitale è referente italiano. La Coalizione Nazionale per le Competenze Digitali ha la missione di sviluppare l'alfabetizzazione digitale e favorire una diffusa consapevolezza sull'innovazione tecnologica nel paese, con particolare riguardo alle nuove professioni e al mondo delle piccole imprese, in modo da sostenere la società italiana nella sua interezza e complessità ad affrontare al meglio le sfide della trasformazione digitale.

La Coalizione si fonda sulla collaborazione tra istituzioni, a livello nazionale e territoriale, mondo delle imprese e dei professionisti, mondo dell'educazione, organizzazioni sindacali, associazioni e organizzazioni della società civile, con i seguenti obiettivi principali:

- Per i cittadini: maggiore "consapevolezza digitale" e maggiore capacità di utilizzare i servizi digitali e di partecipare al nuovo contesto socio-economico, a partire dalla scuola e fino alle fasce di popolazione più anziana;
- Per i lavoratori: incremento di competenze digitali per il mercato del lavoro in evoluzione;

- Per gli imprenditori e i manager: aumento della capacità di individuare e sfruttare le opportunità offerte dall'economia digitale;
- Per le piccole e micro-imprese: aumentare le potenzialità di innovare processi e prodotti e incrementare la propria competitività;
- Per i dipendenti delle PA: incremento della capacità di utilizzare proattivamente le tecnologie e i servizi digitali.

Per raggiungere questi obiettivi la Coalizione opera attraverso la promozione, il supporto, l'integrazione di progetti nazionali e territoriali finalizzati allo sviluppo delle competenze digitali, correlandoli alle iniziative dell'Agenda Digitale, favorendo lo scambio delle esperienze e il riutilizzo delle buone pratiche, nell'ambito di un piano coordinato e di metriche ben definite.

Il Digital Champion italiano inoltre contribuirà alla diffusione e alla disseminazione delle attività e dei progetti portati avanti dai vari partners.

Tra le misure di incentivazione proposte per accelerare il processo di digitalizzazione si ambisce ad introdurre misure di agevolazione per la "Nuova Impresa intesa come Start-up di se stessa" nell'ambito di un provvedimento che estenda alla PMI che innovano nel Digitale, i benefici degli artt. 25-32 del DL 179/2012 per le Start-up innovative, ove tali imprese presentino un progetto imprenditoriale caratterizzato da un significativo contenuto tecnologico e innovativo, e/o mirato allo sviluppo di prodotti, servizi o soluzioni nel campo dell'economia digitale, e/o finalizzato alla valorizzazione economica dei risultati del sistema della ricerca pubblica e privata

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.

Chi fa cosa?

L'organizzazione delle attività della Coalizione per le competenze digitali è sotto la responsabilità dell'Agenzia per l'Italia Digitale, che promuove, supporta e coordina i vari progetti portati avanti dai vari componenti.

AgID ha recentemente pubblicato il Piano di Azione della Coalizione http://www.agid.gov.it/notizie/competenze-digitali-consultazione-

aperta-il-piano-dazione la cui consultazione pubblica è terminata il 31 gennaio 2015.
E' attualmente in corso la verifica e la revisione del Piano, secondo quanto emerso nella consultazione.

La roadmap del Piano di Azione a breve termine prevede le seguenti fasi:

attività	obiettivi	tempi
consultazione aperta del piano definizione indicatori di programma definizione piattaforma web	condivisione e miglioramento piano	20 dic 2014 - 31 gen 2015
perfezionamento e pubblicazione piano pubblicazione piattaforma web nomina comitato tecnico-scientifico attivazione almeno 5 progetti	promozione primi progetti e avvio operativo Coalizione	1 mar 2015 - 30 apr 2015
mappatura iniziative in corso verifica sinergie altri programmi attivazione almeno 30 progetti	sviluppo, razionalizzazione e disseminazione attività progettuale	1 mag 2015 - 30 giu 2015
prima assemblea generale Coalizione	report e valutazione	luglio 2015

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 (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).

Ruolo degli stakeholders privati

L'elenco dei partner privati della Coalizione è in continua crescita e comprende associazioni del mondo del lavoro , associazioni professionali e organizzazioni non profit, per un totale di circa 80 membri (Dicembre 2014)

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"

Calcolo dei benefici /indicatori
I benefici di queste misure andranno calcolati con le seguenti metriche:

- aumento del livello generale di alfabetizzazione digitale del Paese;
- aumento dell'uso di internet da parte dei cittadini in generale e delle fasce più «deboli» in particolare (anziani e sud Italia);
- penetrazione nei programmi scolastici primari di materie legate alle competenze digitali;
- numero di laureati in settori riconducibili all'innovazione, all'economia digitale, e all'ICT;
- numero di occupati che seguono corsi riconducibili a competenze digitali all'interno del proprio posto di lavoro;
- numero di occupati che utilizzano competenze digitali all'interno della propria attività lavorativa;
- numero di aziende che utilizzano servizi e strumenti digitali, e applicazioni ICT nei propri processi produttivi;
- numero di PMI e microimprese che utilizzano servizi e strumenti digitali per l'offerta e la vendita;
- livello delle competenze digitali fra i dipendenti pubblici e loro capacità di utilizzare sia in back-office, sia nella relazione con il pubblico, i servizi digitali.

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 procedente 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. La governance del processo di valutazione dei piani descritti è oggetto di costante monitoraggio per assicurarne la validità nel tempo, predisponendo eventualmente azioni necessarie a incrementarne l'efficacia, la semplicità e l'efficienza operativa, anche in accordo con il dispositivo normativo di cui al DL 39/1993 art.13 comma 2. 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 vare 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
- Aumento della produttività nella 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

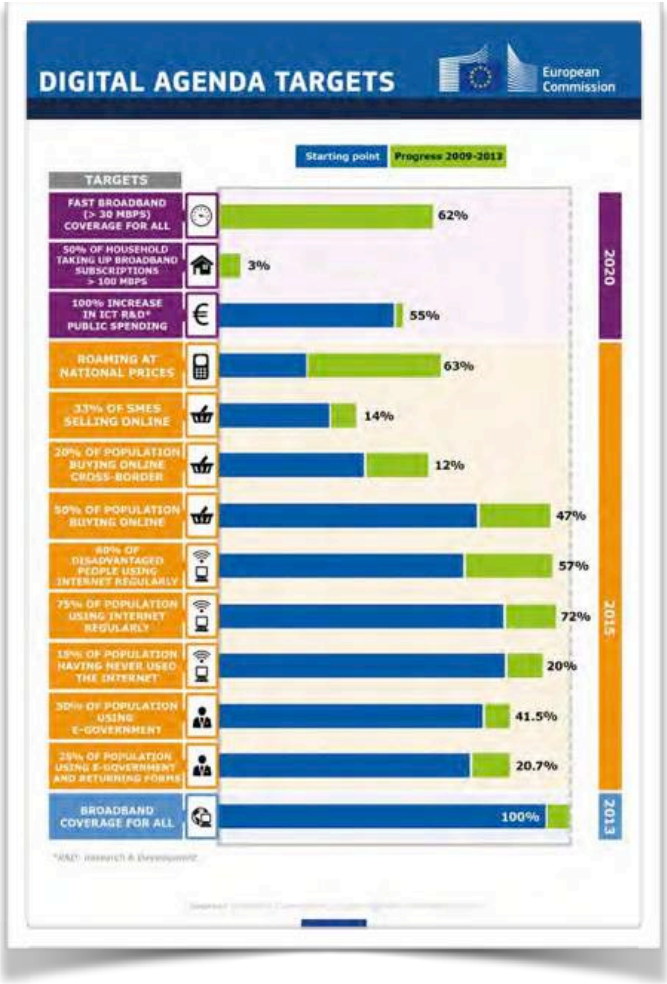
La messa a fuoco dei parametri rilevanti, della loro dinamica nel tempo e dei possibili impatti consente di stimare i benefici generati dalla singola area di intervento ed eventualmente porre correttivi.
La sommatoria dei benefici e dei costi di ciascuna area di intervento, al netto delle possibili duplicazioni, 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 fissa e mobile (prevista nel relativo piano nazionale Banda Ultralarga completamente sinergico con il presente) e alla predisposizione wifi negli uffici pubblici - vanno a completare l'offerta, anche infrastruttturale, 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 milioni di euro							già stanziate + FSC	nuove risorse nazionali e PON FESR - FEASR	nuove risorse regionali e POR FESR, FEARS	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
TURISMO DIGITALE	0	2	2	1	1	0	0	4	0	2	6
AGRICOLTURA DIGITALE	0	12	11	11	0	0	0	33	0	0	33
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
TOTALE	33	468	993	1158	1026	546	351	1477	1244	1875	4686

Conclusioni

Il 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 eskills 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 stategia, 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.