

Ciò implica che l'attività di governo del sistema nazionale per l'innovazione richiede una politica che consideri non solo l'interazione con i diversi attori esterni alla pubblica amministrazione - imprese e sistema scientifico - ma anche la capacità di connettere e integrare le diverse politiche e azioni che influenzano l'innovazione, guardando oltre i confini dei diversi Ministeri e delle diverse agenzie, pur nel rispetto delle specifiche competenze.

Al fine di intervenire fin da subito su queste tematiche il Governo ha avviata un'azione articolata che si è sviluppata, innanzitutto, in una serie di interventi di breve termine, finalizzati a imprimere un deciso e immediato segnale di rinnovamento.

Questi hanno riguardato:

- la messa a punto, all'interno del Piano industriale per la P.A., di un insieme di azioni tese a rendere maggiormente efficiente l'apparato pubblico diffondendo al suo interno l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali, anche per quel che riguarda l'aumento della trasparenza e dell'accessibilità delle informazioni e dei servizi;
- l'avvio dell'iniziativa "Reti amiche", tesa a rendere più semplice la fruizione dei servizi offerti dalla P.A. da parte dei cittadini, specie nelle realtà territoriali più marginali;
- la sottoscrizione di alcuni protocolli di intesa, volti a sia allo sviluppo della cooperazione pubblico-privato nei settori della scuola e dell'innovazione, sia a rafforzare le iniziative di promozione internazionale delle principali realtà innovative del Paese.

In parallelo l'azione di Governo si è concentrata sulla definizione di un disegno di medio periodo volto a definire il quadro logico - oltre che l'assetto istituzionale - a cui riferirsi per lo sviluppo delle diverse linee di intervento a cui dare vita nel corso della legislatura.

3.2. L'azione del Governo nei primi mesi

3.2.1 La digitalizzazione della pubblica amministrazione e i rapporti con i cittadini

Per ridurre i costi della “macchina pubblica” e diffondere l’uso delle nuove tecnologie il Piano industriale contempla precise misure volte ad eliminare sprechi relativi alla produzione di documenti cartacei. È stato stabilito che gli obblighi di pubblicazione degli atti o dei provvedimenti amministrativi si intendono assolti con la pubblicazione degli stessi nei siti web delle singole amministrazioni e che dal 1° gennaio 2011 le pubblicazioni cartacee non avranno più effetto di pubblicità legale, dovendosi ritenere sostituite dalle pubblicazioni online effettuate nei siti web delle varie amministrazioni.

Sempre in tema di innovazione digitale va richiamata la delega conferita al Governo per l’emanazione di decreti legislativi volti a modificare il Codice dell’Amministrazione Digitale nel rispetto di precisi criteri e principi:

- prevedere sanzioni, compresa l’inibizione dell’erogazione dei servizi disponibili in modalità digitali attraverso canali tradizionali, per le amministrazioni che non ottemperano alle prescrizioni del Codice;
- quantificare gli effettivi risparmi conseguiti dalle singole amministrazioni da utilizzare per finanziare i progetti di innovazione e per incentivare il personale coinvolto nei progetti;
- modificare la normativa in materia di firma digitale per semplificarne l’adozione e l’uso da parte della pubblica amministrazione, dei cittadini e delle imprese;
- prevedere il censimento e la diffusione degli applicativi informatici realizzati o utilizzati dalle pubbliche amministrazioni, dei servizi erogati con modalità digitali, delle *best practices* tecnologiche e organizzative adottate;
- incentivare il *project financing* quale strumento per l’accelerazione dei processi di valorizzazione dei dati pubblici;
- prevedere l’utilizzo del web nelle comunicazioni tra le amministrazioni e i propri dipendenti;
- prevedere la pubblicazione, sui siti delle pubbliche amministrazioni, di indicatori di *performances*.

Il Piano industriale contempla anche la definizione, da parte del Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione d’intesa con la Conferenza unificata, di un Programma volto ad assicurare l’adesione di tutte le pubbliche amministrazioni al Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per garantire la realizzazione di progetti di cooperazione tra i rispettivi sistemi informativi, l’interoperabilità delle

banche dati e il miglioramento dei servizi erogati anche online ai cittadini e alle imprese.

Il Protocollo d'intesa per l'Esposizione Universale di Shanghai 2010

Le relazioni e la partecipazione ad iniziative a carattere internazionale rappresentano per il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione un'attività fondamentale per realizzare un confronto con le realtà di innovazione tecnologica maturate in altri Paesi. Il Ministro Brunetta ha sottoscritto il 17 luglio 2008 un Protocollo d'intesa con il Commissariato Generale del Governo per l'Esposizione Universale di Shanghai 2010 per la partecipazione all'Expo 2010 e la promozione delle eccellenze italiane.

L'Esposizione Universale di Shanghai si propone di essere il più grande evento della storia delle esposizioni universali, sia per numero di partecipanti (200) che per stima di visitatori (70 milioni).

Con una lettera inviata dal Premier cinese Wen Jianbao al Presidente del Consiglio, il 30 giugno 2006, l'Italia ha ufficialmente aderito all'Esposizione Universale. Successivamente, è stato istituito il Commissariato Generale del Governo per l'Esposizione Universale di Shanghai con legge del 27 dicembre 2006, n. 296. Le attività del Commissario Generale hanno avuto inizio a settembre 2007 e avranno termine entro nove mesi dalla chiusura dell'Esposizione (1 maggio-31 ottobre 2010).

L'Expo di Shanghai 2010 è la prima esposizione universale incentrata sul tema della "Città" e metterà a confronto esperienze di sviluppo, conoscenze avanzate, nuovi approcci, stili di vita innovativi, nuove condizioni di lavoro e nuove tecnologie.

L'insieme di manifestazioni programmate prevedono la presentazione del patrimonio italiano anche per quanto attiene la tradizione scientifica e tecnologica del Paese, offrendo al pubblico cinese e internazionale la rappresentazione di un Paese forte nel quadro dei processi di innovazione.

Gli eventi tematici saranno strutturati in Forum partecipativi o mostre temporanee e coinvolgeranno imprese italiane ed eventuali controparti cinesi, grazie alla collaborazione attivabile attraverso le relazioni istituzionali e commerciali in corso tra i due Paesi, raccogliendo la disponibilità a partecipare delle associazioni imprenditoriali, delle imprese più innovative e, in generale, dei soggetti pubblici e privati interessati.

In particolare, il progetto si propone di presentare le migliori pratiche sui temi delle tecnologie innovative nei seguenti ambiti: sicurezza e protezione civile; infomobilità e navigazione satellitare; *e-government* e servizi al cittadino con il progetto "Reti Amiche", finalizzato alla migliore accessibilità per i cittadini ai servizi della pubblica amministrazione.

Infine, il Protocollo prevede la presentazione del progetto "Città innovativa", per la realizzazione in Cina di una nuova città, a progettazione interamente italiana, caratterizzata da innovazione urbanistica, tecnologica e servizi ai cittadini.

I Protocolli di intesa con Microsoft

Nel processo di modernizzazione della P.A. avviato dal Governo rientrano i due Protocolli di intesa che il Ministro ha siglato con Microsoft.

1. Protocollo di intesa con Microsoft “Per la realizzazione della Scuola del futuro e di un centro di eccellenza VoIP”

Tale Protocollo, nel quale le parti ribadiscono la propria disponibilità a collaborare sui temi portanti della società dell’informazione, tra cui, la democrazia elettronica e i servizi al cittadino e alle imprese, ha l’obiettivo di migliorare l’accessibilità alle pratiche e alle informazioni della pubblica amministrazione, riducendo la documentazione cartacea e gli oneri economici e di tempo per gli utenti.

Oltre a questi obiettivi di collaborazione di largo respiro, il Protocollo avvia azioni concrete di miglioramento dei servizi, con due progetti concreti:

- il primo è un progetto prototipale di “scuola del futuro”. Esso coinvolge gli studenti, i docenti e l’amministrazione della scuola, per promuovere l’utilizzazione delle esperienze più avanzate di comunicazione e sperimentazione di nuovi approcci didattici, al fine di diffondere l’apprendimento “in rete” attraverso la valorizzazione delle comunità esistenti impegnate nell’innovazione della didattica e nell’uso delle nuove tecnologie nella scuola. Il polo sperimentale è stato individuato presso l’Istituto Tecnico Commerciale e per il Turismo statale “M. Laporta” di Galatina, in Provincia di Lecce.
- il secondo progetto prototipale è quello del VoIP, ovvero dei servizi telefonici veicolati attraverso internet. Questa tecnologia si sta diffondendo in tutto il mondo e offre i vantaggi dell’integrazione dei servizi di voce, messaggistica e posta elettronica, con costi assai inferiori a quelli dei canoni telefonici. Per accedere ai servizi occorre disporre degli accessi ADSL a internet e di apparecchi semplici, che possono anche essere già incorporati nei personal computer di nuova generazione. Ma per usufruire dei vantaggi di questa tecnologia occorre acquisire capacità di utilizzo intelligente all’interno delle organizzazioni diffuse sul territorio, come la scuola. Ciò potrà avvenire con la diffusione di esperienze e *know how* attraverso la condivisione delle esperienze in formato condiviso e interattivo, secondo la logica del web2.0.

2. Protocollo di intesa con la Regione Friuli Venezia Giulia e con Microsoft per la “Realizzazione di un progetto di dematerializzazione di fascicoli e pratiche di un ufficio del personale”

Tale Protocollo, che il Ministro ha siglato con Microsoft e la Regione Friuli Venezia Giulia, ha l’obiettivo di realizzare un progetto di dematerializzazione di fascicoli e pratiche di un ufficio della Regione.

Esso prevede la collaborazione delle parti per adottare nella Direzione organizzazione, personale e sistemi informativi della Regione Friuli Venezia Giulia le innovazioni nella gestione delle pratiche e dei fascicoli del personale. La centralità della funzione individuata dalla Regione consentirà di accumulare un *know how* che potrà essere esteso alle realtà amministrative sul territorio.

3.2.2 Reti amiche

Una delle prime attività a cui il governo ha dato avvio fin dai primi giorni del suo insediamento, riguarda l’iniziativa “reti amiche”.

L’intervento mira a dare ai cittadini la possibilità di usufruire di alcuni servizi prestati dalla Pubblica amministrazione senza doversi recare presso gli uffici

pubblici, ma semplicemente contattando l'amministrazione tramite gli sportelli e i servizi di connettività messi a disposizione da reti pubbliche o private, normalmente dedicate ad altri scopi.

I primi risultati non hanno tardato a farsi vedere.

Già oggi è possibile recarsi al più vicino dei 5.740 "sportello amico" di Poste Italiane e richiedere il rilascio e il rinnovo dei passaporti e dei permessi di soggiorno, il versamento dei bollettini relativi ai contributi previdenziali e dei bollettini di assicurazione per gli infortuni domestici, l'incasso delle pensioni e delle prestazioni di natura assistenziale - INPS *card*, il pagamento delle prestazioni dei collaboratori occasionali (INPS *card* per "prestazioni occasionali di tipo accessorio"), il rilascio e il rinnovo delle tessere regionali e locali di libera circolazione.

Dalla fine di settembre di quest'anno sarà operativo il pagamento del riscatto della laurea presso i 20.000 tabaccai che aderiscono alla Federazione Italiana Tabaccai e che già oggi gestiscono i servizi di pagamento del bollo dell'auto, del canone televisivo e di alcuni tributi locali. A partire dalla fine di novembre, presso la stessa rete, sarà inoltre possibile effettuare il pagamento dei contributi previdenziali delle colf.

Il progetto non si ferma però a queste esperienze. L'obiettivo è fare in modo che da queste prime iniziative gemmi una famiglia di esperienze analoghe, dove l'affermarsi di altre alleanze tra amministrazioni e reti offra al cittadino l'opportunità di avere un insieme di nuovi, e più efficienti, servizi.

Proprio perché basata sull'iniziativa e sulle potenzialità dei diversi attori, l'iniziativa non prefigura alcuna specifica architettura. Fermi restando l'obiettivo di fondo e alcune garanzie in termini di sicurezza, capillarità e terzietà delle reti coinvolte, essa non pone limiti per quel che riguarda i soggetti che vi possono aderire. Ugualmente, essa non vuole vincolare le tipologie di servizio e le configurazioni di *delivery* realizzate congiuntamente dai gestori delle reti e dalle amministrazioni.

Anzi, l'obiettivo è opposto. A regime si punta a costruire una famiglia di reti, federate all'interno dell'iniziativa "reti amiche", in concorrenza tra loro, dove il cittadino possa scegliere a quale affidarsi in base alla qualità del servizio offerto.

La logica dell'iniziativa è, dunque, di tipo modulare. A un insieme di progetti immediati, resi possibili da rapporti già in essere fra i gestori delle reti e le

amministrazioni, seguiranno altre esperienze via via che nuovi contenuti e soggetti si aggiungeranno. In parallelo anche le reti si estenderanno, fino a coprire l'intero territorio nazionale.

Ulteriore elemento distintivo dell'iniziativa è l'assenza di oneri a carico del bilancio dello Stato, mentre è prevista la possibilità che le reti possano applicare dei prezzi di accesso ai servizi commisurati ai costi di gestione sostenuti.

Le reti non partecipano a "reti amiche" in funzione di una presenza di finanziamenti pubblici, ma solo in ragione di considerazioni di mercato: miglioramento dell'immagine, migliore comunicazione istituzionale, sviluppo di mercati complementari.

Le reti sono dunque "amiche" sia dei cittadini, sia della P.A. Esse contribuiscono a rendere più agevole la vita dei primi, facilitando il rapporto con la burocrazia reso talvolta difficile dalle lunghe distanze per arrivare agli uffici, dai tempi di attesa, dall'inadeguatezza organizzativa con cui i servizi sono organizzati. Nello stesso tempo, esse aiutano l'amministrazione mettendo a disposizione l'infrastruttura in loro possesso, senza alcun onere.

Ma non basta. "Reti amiche" può avere importanti effetti in termini di risparmio di risorse pubbliche. L'iniziativa rompe infatti la coincidenza tra la connotazione pubblica del servizio svolto dall'amministrazione e il carattere monopolistico della *delivery* del servizio stesso. Grazie alle nuove tecnologie, alcuni servizi pubblici che finora erano fruiti dal cittadino presso l'amministrazione diventano trasportabili anche da soggetti terzi, senza per questo far venir meno la loro natura pubblica.

Con "reti amiche" l'esigenza di capillarità sul territorio dell'amministrazione pubblica potrà essere in parte superata. Non servirà più avere uffici anche nei territori più marginali, dove i costi di esercizio sono sproporzionati. L'universalità del servizio potrà essere garantita da un sistema misto, in cui un *network* di uffici pubblici distribuiti in modo da coprire i principali agglomerati sarà affiancato dall'insieme di accessi messi a disposizione dalle "reti amiche" così da garantire le esigenze di prossimità, anche nelle realtà più piccole.

Il vantaggio per l'amministrazione non si limita tuttavia solo a questo. Oltre a dare luogo a una competizione virtuosa tra le reti federate al suo interno, il progetto potrà dare dei punti di riferimento per la misurazione dei livelli

qualitativi di servizio e di produttività della P.A. e, conseguentemente, per la valutazione del lavoro svolto dai dipendenti pubblici.

3.2.3 Gli indirizzi di legislatura

Come già accennato il Governo, oltre ad aver dato vita a una serie di operazioni immediate, si è concentrato sulla messa a punto del quadro logico-programmatico con cui inquadrare l'azione in materia di innovazione da impostare e portare avanti durante tutta la legislatura.

L'esperienza maturata in questi anni ha infatti evidenziato come, in assenza di obiettivi chiari e direttrici ben definite lungo cui canalizzare gli sforzi ai diversi livelli di governo sono state disperse tante risorse. In mancanza di un'azione sufficientemente coordinata l'amministrazione si è dispersa in molteplici attività e in una pluralità di iniziative, sia pure meritevoli, ma incapaci innescare quel processo di modernizzazione di cui il Paese ha bisogno. Spesso, inoltre, la capacità di spesa delle amministrazioni centrali e locali è rimasta indietro, anche rispetto alle disponibilità, con risorse impegnate che non sono state utilizzate e sono rimaste "immobilizzate".

Punto centrale della nuova strategia è rappresentato dall'intento di orientare l'"offerta" di risorse tecnico-finanziarie del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione in funzione della domanda di innovazione che emerge ai diversi livelli di governo.

La funzione dell'amministrazione centrale cui è affidata la responsabilità in materia di nuove tecnologie non è, e non vuole essere, dunque quella di tracciare il solco lungo cui incanalare la produzione di nuovi progetti innovativi. Al contrario, il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione si propone di assecondare e governare i processi che emergono nelle diverse sedi in cui la politica dell'innovazione si manifesta, mettendo a disposizione di questa domanda risorse finanziarie, competenze tecniche, capacità di coordinamento e di aggregazione.

Si badi bene: non si vuole dare vita a un'azione passiva, volta solo ad assecondare le istanze poste dalle varie amministrazioni centrali e dal sistema delle autonomie. Se così fosse, l'intervento troverebbe un ostacolo immediato nei limiti finanziari posti dalle esigenze di bilancio.

Al contrario, l'obiettivo è attivare una azione di programmazione per progetti, in cui i diversi attori dell'intervento innovativo (il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, le altre amministrazioni centrali, le Regioni e gli enti locali) pongono in essere un confronto tra le diverse priorità e le differenti opzioni tecniche, definendo, prima, quali interventi realizzare e quante risorse finanziarie dedicare a essi e stabilendo, poi, il ruolo e le responsabilità a cui i diversi attori – centrali e locali – saranno chiamati a giocare e rispondere.

Il piano di azione non si esaurisce qui. Nel caso di progetti particolarmente rilevanti e complessi, l'azione che il Ministro intende svolgere va oltre l'azione di programmazione e riguarda la progettazione e l'attuazione dell'intervento, da realizzarsi, anche, attraverso il contributo di competenze che il CNIPA potrà apportare, anche a seguito della riorganizzazione di questo organo che il governo intende realizzare.

Sotto il profilo operativo tutto questo verrà concretamente realizzato sia tramite la sottoscrizione di opportune Convenzioni, sia con la definizione di nuovi Accordi di programma quadro con le diverse Regioni, ovvero con la rimodulazione di quelli già in essere.

A partire dai prossimi mesi saranno coinvolti direttamente in questa operazione tutte le Regioni, tutti i Ministeri e tutte le città capoluogo di Regione. Ciascuna Convenzione avrà il suo cronogramma di implementazione ben definito, verificabile e trasparente, secondo uno schema a geometria variabile, in grado di adattarsi alle diverse specificità ed esigenze.

Quanto alle caratteristiche delle azioni che il Governo intende promuovere, non v'è dubbio che una condizione imprescindibile riguarda il fatto che gli interventi dovranno essere tali da agire positivamente sulla competitività del sistema delle imprese.

La definizione di esigenze *standard* da parte delle amministrazioni e di requisiti chiari e condivisi di interoperabilità tra i diversi livelli, indicherà alle imprese una strategia precisa della domanda pubblica, che agevola la crescita delle competitività sia interna sia a livello internazionale, stimolando gli investimenti che, proprio in questo contesto, richiedono indirizzi di lungo termine.

Occorre sviluppare progetti di successo, non solo sul piano tecnologico, ma anche su quello della funzionalità e dell'utilizzazione delle soluzioni. In particolare va considerato che la competitività del sistema delle imprese beneficia anche da altre

iniziative, quali la dematerializzazione dei documenti, il riconoscimento delle transazioni digitali, l'accessibilità dei siti web delle amministrazioni, la qualità delle informazioni, la velocità dei servizi on line: si tratta di aree di innovazione in cui il contributo all'efficienza della pubblica amministrazione offre una ricaduta positiva al sistema delle imprese e ai cittadini.

Importante è poi l'azione di diffusione dell'innovazione attraverso politiche di *capacity building*. L'impatto dell'innovazione tecnologica è particolarmente significativa lì dove l'amministrazione è più efficiente: dove è in grado di definire i propri fabbisogni, di scegliere le priorità, di gestire l'implementazione dei progetti, di monitorarne l'applicazione e l'utilizzo. Spesso, progetti non sufficientemente condivisi finiscono per arenarsi e arrestarsi in fase attuativa per effetto di questa insuperabile scissione tra progetto (maturato all'esterno dell'amministrazione) e capacità (interna) di finalizzarlo e utilizzarlo.

Lo sviluppo del Sistema Pubblico di Connettività e di progetti verticali (con le Amministrazioni centrali) e la definizione di accordi con le Regioni e gli enti locali, deve avvenire all'interno di questa nuova consapevolezza da parte delle amministrazioni.

Importante è inoltre creare un sistema di interazione tra amministrazione e cittadini basato sulla trasparenza, dando così voce al cittadino e all'impresa per valutare l'efficacia dell'amministrazione pubblica.

Le politiche di alfabetizzazione informatica dei cittadini, il potenziamento delle dotazioni e dei servizi nella scuola, la semplificazione degli accessi e degli adempimenti on line delle imprese, hanno effetti generali sulla produttività del sistema, e agevolano il contatto diretto tra amministrazione e utenti. Gli *standard* dei siti web pubblici, come definiti nel Codice dell'Amministrazione Digitale, rappresentano risorse necessarie per monitorare l'accessibilità dei procedimenti e delle informazioni.

L'impatto delle azioni innovative e delle politiche deve dunque poter essere valutato, contribuendo per tale via alla crescita della trasparenza e della *accountability* dell'intervento pubblico.

Infine, importante è che gli interventi in materia di innovazione siano coerenti con l'azione che il governo sta promuovendo sul fronte del federalismo, promuovendo un reale decentramento dei sistemi *governance* e la rimozione del *digital divide* in atto tra le diverse realtà territoriali del Paese.

Questo presuppone dare garanzie in termini di interoperabilità tra le diverse amministrazioni coinvolte, evitando arretramenti e discontinuità nei livelli di accessibilità al servizio per cittadini e imprese.

Non solo nel settore della sanità, che è di competenza regionale, occorre definire parametri omogenei che assicurino l'accessibilità da parte di tutti i cittadini. *Standard* omogenei debbono essere applicati diffusamente, sia lì dove sono in atto passaggi delle competenza tra diversi livelli di governo, sia all'interno delle stesse amministrazioni.

3.3. I progetti di sistema

Si tratta di tre sistemi che hanno un'importanza fondamentale per lo sviluppo economico del Paese essendo chiamati ad assicurare la qualità del capitale umano e del quadro istituzionale necessari alla sua competitività. Essi hanno un peso determinante nell'evoluzione della spesa pubblica e incidono pesantemente sulla vita delle famiglie e delle imprese. L'intervento di sostegno all'innovazione tecnologica nei tre sistemi citati, che in una prima fase si concentrerà sull'innovazione delle tecnologie informatiche e della comunicazione, avrà inoltre un fondamentale effetto di traino generale per lo sviluppo e la diffusione di queste tecnologie nel Paese e per la crescita dell'offerta di servizi ad esse collegati.

La numerosità delle amministrazioni coinvolte (scuole, università, aziende sanitarie, ospedali, tribunali), la loro capillare distribuzione sul territorio, l'ampiezza del pubblico di famiglie e imprese direttamente coinvolte sia come fruitori sia come fornitori di servizi, sono fattori che contribuiranno al raggiungimento di questi obiettivi generali riducendo il divario tecnologico, a partire dal *digital divide*, tra le aree più avanzate e più arretrate del Paese.

Questi tre progetti strategici saranno condotti in stretta collaborazione e condivisione con i ministeri e le amministrazioni di riferimento in modo da ottimizzare l'uso delle competenze politiche e tecniche.

3.3.1 Il sistema Sanità

La storia clinica di ogni cittadino si costruisce nel tempo, a partire dalla nascita, attraverso il susseguirsi degli eventi e le conseguenti azioni di diagnosi e di cura intraprese nell'ambito delle diverse strutture sanitarie. Essa rappresenta elemento centrale per l'appropriatezza della diagnosi e della cura.

Il cittadino deve essere progressivamente liberato dall'onere di gestire in proprio la sua storia clinica raccogliendo, spesso con difficoltà e in modo inappropriato, tante carte (copie di cartelle cliniche, risultati di esami di laboratorio, esami radiologici, ecc.) che, nella quasi totalità dei casi, nelle strutture che le hanno prodotte sono disponibili in formato elettronico.

Tale patrimonio informativo, adeguatamente dematerializzato e conservato alla fonte, deve essere nella piena disponibilità di ogni cittadino affinché possa a sua volta renderlo disponibile, nel pieno rispetto della propria *privacy*, agli operatori sanitari cui si rivolge nei diversi casi e in primo luogo al proprio "medico di famiglia".

Questo obiettivo è conseguibile attraverso la realizzazione e diffusione del fascicolo sanitario elettronico che renderà disponibili le informazioni sanitarie dal momento in cui vengono generate sia per gli usi primari, emergenza, assistenza, che per gli usi secondari, amministrativi e di governo anche ai fini del monitoraggio della spesa.

Il medico di famiglia, e il pediatra di libera scelta debbono in prospettiva rappresentare per il cittadino il punto chiave attorno al quale ruota la sua intera storia clinica. Dovrà quindi essere recuperato il ruolo centrale del medico di famiglia come primo punto di accesso del cittadino al sistema sanitario.

Attraverso la realizzazione del fascicolo sanitario elettronico e di uno dei suoi principali presupposti, cioè il collegamento in rete tra tutti gli operatori sanitari (medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, aziende sanitarie e ospedaliere, poliambulatori, distretti ecc.) si potrà realizzare una notevole semplificazione sia della vita del cittadino-paziente-cliente, sia dell'operatività delle amministrazioni coinvolte nell'erogazione dei servizi.

Sarà infatti possibile prenotare le prestazioni direttamente dallo studio del medico, e ricevere presso di esso, o direttamente a casa propria, i relativi risultati.

Ne deriverà un consistente beneficio per il cittadino, che eviterà spostamenti e code per prenotare prestazioni e ritirare referti, e per l'amministrazione, attraverso la dematerializzazione e la disponibilità in rete delle informazioni.

Va infine rilevato che un processo di tale complessità, che coinvolge numerosi attori eterogenei (cittadini, P.A: centrale, regioni, asl, aziende ospedaliere, medici di base, pediatri di libera scelta, solo per citare i principali) richiede una forte ed efficace funzione di coordinamento, che definisca e curi l'applicazione degli *standard* informativi e tecnici necessari all'interconnessione, e più in generale si ponga come supervisore e coordinatore generale di specifici progetti regionali o locali, valorizzando e portando a sistema le migliori esperienze già disponibili.

Va infine rilevato che le problematiche normative e organizzative connesse alla tutela della *privacy* nella gestione del consenso e degli accessi ai documenti sanitari rappresentano un nodo centrale da sciogliere.

3.3.2 Il sistema Giustizia

La riforma della Giustizia deve essere uno degli obiettivi di legislatura. È superfluo ricordare qui le inefficienze che i cittadini, e gli stessi operatori del settore, scontano quotidianamente. La tecnologia può contribuire in modo decisivo a migliorare l'efficienza della macchina giudiziaria e la qualità dei servizi che offre, pur in un contesto difficile e pieno di inerzie e vincoli.

Il primo obiettivo è dare piena attuazione al "processo telematico" negli ambiti della giustizia amministrativa, contabile e ordinaria, sia in campo civile che penale, introducendo, con le necessarie garanzie di sicurezza, la possibilità del colloquio telematico e della interoperabilità in rete tra avvocati, magistrati e cancellerie, sia per la trasmissione di documentazione in formato elettronico con valore legale, sia per lo scambio di comunicazioni.

Ampi margini di miglioramento si possono avere nel campo della dematerializzazione degli atti e dei documenti con la digitalizzazione delle copie del casellario giudiziale e di quelle del fascicolo processuale nell'ambito dell'area penale. Inoltre, la digitalizzazione del flusso documentale che esiste nelle fasi di istruttoria del pubblico ministero, di udienza preliminare e di sentenza del giudice, consentirà la riduzione dei tempi e dei costi di produzione delle copie dei fascicoli richieste dalle parti.

La riduzione della carta, oltre che consentire di migliorare la qualità e la tempestività di aggiornamento dei dati e di recuperare spazi e risorse umane

impegnate nella gestione delle schede cartacee, consentirà rilevanti risparmi economici.

Molto si può fare per migliorare l'integrazione dei servizi a livello locale. Si potrà, ad esempio, prevedere il rilascio di certificati di competenza dei tribunali anche presso gli sportelli comunali, l'integrazione dei procedimenti di competenza degli ufficiali giudiziari nel processo civile telematico, l'accesso integrato alla normativa regionale. Per aumentare i punti di accesso al sistema "Giustizia" sarà attivata una rete di sportelli sul territorio, presso i giudici di pace, presenti anche in comuni di dimensioni medio-piccole, che consentano ai cittadini di ottenere un certificato direttamente dall'ufficio più vicino dell'amministrazione giudiziaria.

Infine, per aumentare l'efficienza operativa delle dotazioni tecnologiche della Giustizia, liberando risorse dalla gestione per investire in soluzioni innovative, che aumentino anche la sicurezza dei dati trattati dagli operatori del settore, occorrerà innovare la tecnologia informatica di cui dispongono gli uffici giudiziari (oggi ingente per quantità ma mal distribuita, non interoperabile, in parte obsoleta e che assorbe ingenti costi per la manutenzione e il consumo energetico), prevedendo forme di utilizzo condiviso di risorse e servizi ICT tra gli uffici giudiziari sul territorio, sulla base di *standard* definiti (virtualizzazione degli apparati ICT).

3.3.3 Il sistema Istruzione

Le scuole in rete

Il mondo della scuola italiana è in fase di rapido cambiamento. Uno degli elementi di maggior impatto nell'ambito di tale processo evolutivo è costituito dalla graduale mutazione del modello di insegnamento e apprendimento conseguente alla progressiva diffusione nelle scuole e tra i docenti e gli studenti dell'informatica e dell'utilizzo della "rete".

Nel 2006 il 76 per cento delle famiglie italiane con figli che frequentano una scuola possedeva almeno un personal computer e, secondo una indagine del Ministero delle comunicazioni, il 79 per cento degli studenti utilizzava Internet nello studio nell'ambiente familiare o nel contesto scolastico. Queste percentuali non sono, peraltro, distribuite in maniera uniforme sul territorio nazionale. Il

processo di cambiamento, con la riduzione dei divari territoriali, può trovare un elemento di forte accelerazione nella realizzazione di un'infrastruttura di rete delle scuole che potrà trasportare sia applicazioni didattiche, sia applicazioni amministrative. In diversi paesi europei, del resto, tale passaggio è stato già completato. In Italia, seguendo le indicazioni del CAD che fissa la cornice entro la quale definire l'intervento e utilizzando la rete SPC che funge da infrastruttura di connettività, ma anche di servizi tecnologici a valore aggiunto, è in programma la connessione in rete di un primo gruppo di circa 42.000 scuole. La rete coinvolgerà anche le reti federate delle Regioni e permetterà la connessione delle scuole sia alla amministrazione territoriale di riferimento (comuni, province e talvolta regioni), sia al Ministero della pubblica istruzione per fini di coordinamento didattico e amministrativo - evitando duplicazioni di costi (oggi in una stessa scuola vi possono essere più collegamenti a carico di differenti amministrazioni) - sia l'avvio di applicazioni e servizi in cooperazione fra le diverse scuole e tra i diversi sistemi informativi delle pubblica amministrazione secondo un progetto nazionale che non altera le attuali responsabilità e competenze.

La rete è peraltro un veicolo per un'ampia gamma di servizi di diversa tipologia. L'attuazione del programma infrastrutturale di collegamento in rete delle scuole dovrà, quindi, prevedere il progressivo concretizzarsi della disponibilità nelle scuole di questi servizi.

Il Progetto Università digitale

Il Progetto si pone l'obiettivo di definire e introdurre operativamente soluzioni per l'innovazione digitale dei processi amministrativi e gestionali nel sistema universitario italiano che permettano di accelerare il processo di semplificazione amministrativa, di razionalizzazione ed erogazione di servizi per studenti, docenti, personale tecnico e amministrativo attraverso l'eliminazione progressiva della "carta".

Sarà possibile, ad esempio, per i docenti, registrare elettronicamente i verbali d'esame; per gli studenti, ultimare le procedure telematiche di iscrizione direttamente dal computer di casa e interagire con l'ateneo attraverso la propria casella di posta certificata senza doversi mai recare agli sportelli; per il personale tecnico-amministrativo, snellire e velocizzare il flusso documentale all'interno dell'ateneo, ma anche con le altre università, il MIUR e le altre amministrazioni pubbliche.

L'iniziativa si propone di introdurre strumenti di cooperazione applicativa tra le diverse università attraverso l'adozione del Sistema Pubblico di Connettività, la rete di collegamento delle amministrazioni italiane, quali ad esempio l'introduzione del

fascicolo personale dello studente, anche nell'ottica di favorire la cooperazione amministrativa e didattica tra le università e la mobilità degli studenti.

Il Progetto prevede la diffusione capillare di Internet, anche attraverso reti *WiFi*, in tutta l'area dell'ateneo e la messa a disposizione a tutto il personale e agli studenti di servizi di telefonia VoIP, sia in modalità fissa che mobile.

L'Università opererà, inoltre, come ponte per la diffusione della banda larga sul territorio limitrofo, attraverso l'utilizzo di tecnologie wireless di nuova generazione.

Infine, tutte le soluzioni realizzate e sperimentate nell'ambito del Progetto saranno caratterizzate da elevata replicabilità in modo da essere facilmente riproducibili in altri contesti universitari.

Servizi in rete per le scuole

Il progetto riguarda lo sviluppo di sistemi finalizzati a rendere più agevole la comunicazione del sistema scolastico, sia al suo interno, sia verso l'esterno, ovvero nei confronti delle famiglie e delle altre amministrazioni. Sono previste più linee di intervento.

A. rapporti interscolastici e intrascolastici.

Vanno create reti di scuole finalizzate alla condivisione di soluzioni e servizi:

- per la didattica (condivisione e scambi di programmi, esercitazioni, materiali didattici, esperienze di *e-learning*);
- per l'ottimizzazione (gestioni associate) di funzioni gestionali (acquisti, impiego del personale amministrativo, fruizione di gestionali in ASP, etc...);
- per la promozione di associazioni interscolastiche a fini di rappresentanza;
- per la gestione, all'interno di ogni singola scuola, dei collegi docenti e per favorire la partecipazione e la collegialità delle decisioni.

B. Rapporti con gli uffici periferici del Ministero

Il Ministero dell'istruzione è, attraverso le sue articolazioni territoriali il referente istituzionale più importante e più sentito dalle scuole.

I servizi in rete ipotizzabili riguardano l'intero flusso documentale ordinario in atto, per lo più con modalità tradizionali: anagrafe scolastica, indici di abbandono scolastico, piano dell'offerta formativa, gestione di incarichi e supplenze, piani formativi per dirigenti e docenti attraverso modalità *on line*, ecc..

C. Rapporti con studenti e famiglie

La completa dematerializzazione dei rapporti scuola-famiglia è un obiettivo strategico in quanto investe funzioni rilevanti nel governo del sistema scolastico: condivisione dell'offerta formativa, controllo delle assenze, monitoraggio dell'andamento scolastico, interazione genitori-docenti, assistenza didattica post lezioni per gli studenti, partecipazione delle famiglie alle decisioni nelle quali esse devono essere coinvolte, ecc..

D. Rapporti con gli enti locali

L'obiettivo da perseguire è la gestione di tutte le incombenze di carattere amministrativo e didattico di interesse comune: dalla rendicontazione delle spese di funzionamento di competenza degli EE.LL. (le utenze, la manutenzione degli edifici scolastici, la garanzia del diritto allo studio, l'integrazione – limitatamente alle scuole superiori – tra attività scolastica e offerta formativa ai fini dell'adempimento

dell'obbligo scolastico, osservatori scolastici, rapporti con le aziende e il mercato del lavoro, ecc.) alla valorizzazione degli edifici scolastici anche al di fuori dell'orario scolastico (palestre, sale conferenze, seminari e attività didattiche per il territorio, ecc.)

E. Rapporti con il territorio

La rete deve abilitare alcuni fondamentali servizi di comunicazione con il territorio: la comunicazione, ad esempio, da parte di ciascuna scuola, della propria offerta formativa anche attraverso un apposito sito web; i rapporti con le imprese, nel caso di scuole di insegnamento superiore ad indirizzo tecnico professionale

F. Supporti per la didattica

L'innovazione tecnologica rende possibile la produzione e la fruizione di contenuti didattici attraverso la disponibilità di apposite infrastrutture di ricezione (lavagne digitali), sistemi di cooperazione *on line*, aule attrezzate, all'interno di ciascun edificio scolastico. È una strada sulla quale occorre muoversi per modernizzare la didattica e renderla sempre più efficace.

Per ognuna di queste tipologie sono già individuati soluzioni e progetti che costituiscono una base utile per la definizione di caratteristiche di base di servizi *on line* per le scuole a vasta diffusione. In particolare il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (DIT), dapprima con il progetto "Scuole digitali", nel frattempo rinominato "Innovascuola", cura la realizzazione di progetti, che interessano le regioni del mezzogiorno, di digitalizzazione dei contenuti didattici. Le scuole già coinvolte nella realizzazione di servizi di supporto alla didattica sono oltre 500.

Il CNIPA, dal canto suo, ha avviato direttamente due progetti. Il primo ha come oggetto la dematerializzazione dei flussi documentali di carattere amministrativo tra scuole ed enti locali da un lato e uffici periferici del Ministero. Il secondo riguarda il coinvolgimento di istituzioni scolastiche secondarie di secondo grado, e dei loro studenti in particolare, nella erogazione di servizi finalizzati al superamento del *digital divide* delle popolazioni anziane e, al contempo, nella produzione di contenuti didattici digitali ("Icône della memoria").

3.4 Le azioni trasversali

3.4.1 La banda larga

La Ue dà una definizione prestazionale e non tecnica della banda larga, individuandola come l'insieme di reti e servizi che consentono l'interattività a velocità confortevole per l'utente. Per convenzione, oggi una connessione è "confortevole" e quindi a banda larga se la velocità di trasporto è superiore a 512 kbps.

Seguendo tale definizione, la banda larga è quindi un insieme di tecnologie (fibra ottica, xDSL, *wireless-WiFi*, *HiperLan*, *WiMax* e satellite, ma anche UMTS e