

**SEMINARIO ISFOL – ASSTEL**  
**INTERNET CAMBIA IL LAVORO**  
**EUROPEAN DIGITAL AGENDA: PEOPLE FIRST**

**Le tecnologie della comunicazione cambiano anche i  
lavori tradizionali  
Come cogliere le opportunità**

*Sala della Regina, Camera dei Deputati, Roma*

**19 maggio 2011**

**Renato Brunetta**

# Indice

- ❑ Internet nel settore privato: una storia di successo
- ❑ Internet nel settore pubblico: una storia da scrivere assieme
- ❑ I pilastri della mia azione
- ❑ Alfabetizzazione digitale: conviene a tutti!
- ❑ Piano straordinario giustizia digitale
- ❑ Scuola digitale
- ❑ Operazione “Scuole in WiFi”
- ❑ Altre iniziative
- ❑ Conclusioni
- ❑ ALLEGATO: i miei risultati

# Internet nel settore privato: una storia di successo

3

*Rimarcare l'importanza strategica di internet nel settore privato è oramai quasi superfluo...*

- **L'utilizzo massiccio di internet e dell'ICT** ha ricoperto un **ruolo fondamentale nello sviluppo del settore privato** ed è stato un volano per la crescita della sua economia
- Internet ha indotto un **cambiamento epocale nell'organizzazione del lavoro e nella gestione dei processi**, ha comportato un costo di riconversione e adeguamento molto importante ma ne ha **umentato in maniera più che proporzionale le potenzialità di sviluppo e profittabilità**
- Tale rivoluzione ha investito tutte le imprese, ma in particolare per le PMI, **internet è stato come un faro che ha proiettato la loro ombra, ovvero il loro potenziale mercato di riferimento, nel mondo globale**

# Internet nel settore pubblico: una storia da scrivere assieme

4

*... modernizzare e digitalizzare la pubblica amministrazione è stata,  
invece, la mia vera sfida*

- Ho ereditato un'**amministrazione pubblica** caratterizzata da **livelli di produttività relativi preoccupanti**, con inefficienze e rendite che gravano sulla qualità e quantità dei servizi offerti, e da una **dotazione informatica e un tasso di alfabetizzazione digitale del personale inadeguati**
- In quest'epoca segnata dalla rivoluzione digitale, **la vecchia burocrazia fatta di carta e timbri non poteva sottrarsi ai cambiamenti in atto!**
- Da questa consapevolezza è scaturita la mia idea di modernizzare la pubblica amministrazione: **cambiare non rappresentava un'opzione fra le tante ma una necessità ineluttabile**

# I pilastri della mia azione

5

- Per questo motivo ho voluto raggruppare le **tre aree** in cui si è dipanata la mia azione governativa – **Riforma della PA, Digitalizzazione e Semplificazione** – in una azione combinata tanto felice, quanto poco casuale
- La **sinergia** fra questi pilastri ha **aumentato l'efficacia delle singole azioni**, racchiuse in una grande strategia tendente a un **unico obiettivo**:

## **Rendere la pubblica amministrazione un volano per la modernizzazione del Paese**

- La pubblica amministrazione è uno snodo fondamentale anche sul mercato, in quanto **domanda che stimola l'offerta** – un esempio guida: **l'high-tech public procurement**

# Alfabetizzazione digitale: conviene a tutti!

6

- ❑ Per la mia generazione l'**avvento di internet** è paragonabile all'invenzione della ruota per gli antichi, **ha cambiato il modo di vivere e interpretare il mondo**
- ❑ La P.A. è segnata da una **classe dirigente e da funzionari che ha faticato ad adattarsi a questa nuova logica** e a convertire il proprio lavoro secondo nuovi modelli imperniati sull'uso delle tecnologie
- ❑ Mi sono trovato davanti a **un bivio, intraprendere un percorso di lento cambiamento** aspettando il ricambio generazionale con i nativi digitali o **adottare una strategia shock** per i dipendenti pubblici e per i loro clienti (cittadini e imprese)
- ❑ **Ho scelto di forzare questo cambiamento con una azione di alfabetizzazione digitale indotta e conveniente per tutti**, esplicitata in un'offerta di servizi digitali e programmi mirati in specifici settori

# Il piano straordinario di giustizia digitale

7

- Ho individuato nella **digitalizzazione della Giustizia un obiettivo prioritario**
- Sono stati contattati direttamente ognuno dei **477 Uffici e oltre il 98% ha manifestato interesse. È già partito il programma di digitalizzazione** che prevede l'inaugurazione mensile di circa 40 tribunali "digitalizzati", il primo blocco riguarderà 58 uffici
- **Il Piano Straordinario si articola in tre linee di intervento:**
  - ▣ **digitalizzazione degli atti** (cataloga e gestisce le informazioni e i documenti prodotti durante le varie fasi del processo)
  - ▣ **notifiche online** (introduce l'esecuzione automatica con pieno valore legale delle comunicazioni e delle notificazioni di cancelleria agli avvocati e a tutti i soggetti coinvolti secondo la normativa vigente)
  - ▣ **pagamenti online dei contributi previsti dalla normativa vigente per iscrizione a ruolo di una causa e rilascio copie**

# Scuola digitale

8

- Un altro settore prioritario verso cui ho indirizzato la mia azione è la **scuola: entro il 2012 tutte le scuole dovranno essere connesse in rete e dotate di servizi avanzati per la didattica e le relazioni con le famiglie**
- In questi tre anni di lavoro:
  - tutte le **scuole sono connesse in rete**
  - quasi l'**80%** delle scuole **utilizza la posta elettronica certificata**
  - è sensibilmente migliorata la dotazione tecnologica delle classi: complessivamente sono state **distribuite oltre 30.000 Lavagne Interattive Multimediali (LIM)**
  - la **piattaforma ScuolaMia** consente ora alle scuole di erogare **servizi digitali alle famiglie** (pagella online, comunicazioni alle famiglie incluse assenze via SMS, ecc.). Le scuole che hanno aderito all'iniziativa sono circa 3.000; quelle secondarie sono oltre 2.000 (65%)
  - attraverso il **portale Innovascuola** la comunità scolastica dispone ora di **contenuti multimediali per la didattica**



# Operazione “Scuole in WiFi”

9

- È recente l'avvio (9 maggio u.s.) dell'**Operazione “Scuole in WiFi”** che mira a dare alle scuole aderenti al progetto ScuolaMia una **connessione WiFi per collegare a internet una specifica area dell'istituto** (aula didattica, laboratorio di informatica, biblioteca, sala professori, ecc.)
- Alcune caratteristiche del progetto:
  - **L'access point sarà riservato alla didattica**
  - Entro il nuovo anno scolastico circa **5.000 scuole saranno dotate di punti di accesso alla rete in modalità WiFi**. Il completamento dell'iniziativa è previsto per il 2012
  - **Costo dell'Operazione: circa 5 milioni di euro**
  - Promozione della partecipazione di enti pubblici e società private che potranno aggiungersi al progetto in qualità di sponsor pubblici e privati
  - **Ad oggi sono pervenute circa 1.500 richieste di adesione**

# Altre iniziative

10

- Vorrei poi ricordare ulteriori iniziative che, grazie all'utilizzo dell'ICT, sono diventate un caso di successo:
  - ▣ **Operazione trasparenza**
  - ▣ **Mettiamoci la faccia**
  - ▣ **Vivi Facile**
  - ▣ **Reti Amiche**
  - ▣ **Piano e-Gov 2012 (Università digitale e Sanità digitale)**
  - ▣ **Posta elettronica certificata**
  - ▣ **Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale**
  - ▣ **Piano di Semplificazione**
  - ▣ **Lotta all'Assenteismo**

# Conclusioni

11

- Proprio quest'ultima iniziativa, la **lotta all'assenteismo**, dimostra chiaramente come **la rete e le tecnologie informatiche siano state strumenti fondamentali per la realizzazione e il successo di un'iniziativa che, come le altre, punta all'efficientamento e alla modernizzazione della pubblica amministrazione**
- Come tutte le rivoluzioni internet si è mostrato, all'inizio, come un mostro gigantesco. C'è chi l'ha combattuto, chi ha cercato di difendersi e chi di sfuggirne
- Come sempre, passate le paure, si è capito come **internet sia un generatore esponenziale di opportunità**

**Lasciamoci, lasciatevi, travolgere da quest'ondata di innovazione che, se adeguatamente regolata e ben indirizzata, non potrà che migliorare non l'uomo in quanto tale ma le sue abitudini di vita**

# **ALLEGATO**

## i miei risultati

# 1. Riforma della PA

13

## □ Lotta all'assenteismo

- A quasi tre anni dal primo intervento normativo, la **riduzione media delle assenze per malattia procapite dei dipendenti pubblici è pari a circa il – 32%**, che corrisponde a **65.000 dipendenti in più ogni anno sul posto di lavoro** (dati aggiornati a febbraio 2011)

## □ Operazione trasparenza

- Le amministrazioni centrali hanno pubblicato sulle *home page* le informazioni relative a CV, retribuzioni, contatti dei dirigenti e i tassi di presenza e assenza dei loro uffici
- **Sono online i dati (2009) relativi a: consulenze e collaborazioni esterne affidate dalla PA (circa 300 mila incarichi per circa 1,4 miliardi di euro); incarichi retribuiti conferiti a dipendenti della PA (circa 188 mila incarichi, per circa 295 milioni di euro)**
- **La PA partecipa a 2.365 consorzi e 4.741 società con 24.713 rappresentanti** negli organi di governo (dati relativi al 2009)

# 1. Riforma della PA

14

## □ Mettiamoci la faccia

- Hanno **aderito all'iniziativa 816 amministrazioni** (marzo 2011): attivati **2.588 sportelli**; le *emoticon* sono presenti già in oltre **200 città**; **21 siti web** con *emoticon*
- Sono stati **espressi oltre 6,6 milioni di giudizi** con una media settimanale di circa 101 mila
- **Giudizi positivi pari all'82%**, neutri al 13%, negativi al 5%

## □ Vivi Facile

- Con **Vivi Facile** la comunicazione tramite telefono mobile e internet tra PA e cittadini è realtà nei settori scuola e motorizzazione civile
- **I servizi per gli automobilisti sono disponibili su tutto il territorio nazionale, basta registrarsi**
- **Ad oggi le scuole che hanno aderito all'iniziativa sono circa 3.000; quelle secondarie sono oltre 2.000 (65%)**

# 1. Riforma della PA

15

## □ Reti Amiche

- **Linea Amica**, attivata nel gennaio 2009, **fornisce ai cittadini informazioni e assistenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**
- Oltre **500.000 contatti registrati**, **oltre 237.000 casi risolti (99%)**, di cui il 76% dagli operatori di *Front Office*. Tempo medio di attesa: circa 36”
- Oltre **1.100 strutture di contatto coordinate dal Network** (partner principali INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia Entrate, Comuni di Roma e di Milano ecc.). Stimati **oltre 122 milioni di contatti sviluppati dal Network**, di cui oltre 88 milioni con operatore
- **“Easy Italia - Linea Amica Turismo”**, servizio di risposta e assistenza multilingue ai turisti sui loro diritti e sui rapporti con le PA
- **www.lineaamica.gov.it – Il portale degli italiani**: oltre 690 mila visitatori, 2.900 domande e risposte raccolte e 1.800 pubblicate, 13.400 numeri della PA e 1780 numeri verdi. **92,2% il gradimento** rilevato da sistema telefonico e 86,5% da portale

## 2. Digitalizzazione: il Piano e-Gov 2012

16

**Il Piano e-Gov 2012**, lanciato nel gennaio 2009, interviene su **quattro settori prioritari**:

### □ **Scuola digitale**

- **Tutte le scuole sono connesse in rete**
- **Quasi l'80% delle scuole utilizza la posta elettronica certificata**
- **Sono state create 500.000 caselle PEC per gli aspiranti supplenti iscritti nelle graduatorie di istituto nell'ambito del servizio gratuito Postacertificat@ (100.000 sono state già attivate)**
- **È sensibilmente migliorata la dotazione tecnologica delle classi: complessivamente sono state distribuite oltre 30.000 Lavagne Interattive Multimediali (LIM)**
- **La piattaforma ScuolaMia consente alle scuole di erogare servizi digitali alle famiglie (pagella online, comunicazioni alle famiglie incluse assenze via SMS, ecc.). Le scuole che hanno aderito all'iniziativa sono circa 3.000; quelle secondarie di secondo grado oltre 2.000 (65%)**



## 2. Digitalizzazione: il Piano e-Gov 2012

17

### □ **Università digitale**

- **Il 65% delle università**, comprendente circa il 90% degli studenti, **hanno servizi e reti WiFi**
- Il progetto **incrementa la copertura WiFi negli atenei del Centro-Nord di oltre il 50% e la raddoppia negli atenei del Mezzogiorno**
- L'obiettivo minimo al **2012 è raggiungere una copertura media WiFi dell'80%**

### □ **Sanità digitale**

- Dall'avvio del nuovo sistema, sono stati trasmessi online all'INPS **oltre 9,5 milioni di certificati di malattia**
- **Almeno 9 medici di medicina generale su 10 usano ormai abitualmente il nuovo sistema di trasmissione online**
- Relativamente ai lavoratori privati INPS, **a partire da dicembre 2010 il digitale ha soppiantato il cartaceo**
- I dati INPS più recenti indicano che **la quota dei cartacei sul totale dei certificati medici è inferiore al 2%**

## 2. Digitalizzazione: il Piano e-Gov 2012

18

- **Giustizia digitale**
  - **Attivati punti di accesso in 157 Tribunali (su 165), in 151 uffici sono possibili le consultazioni da remoto dei registri della cognizione e in 81 anche quelli delle procedure esecutive**
  - **Il servizio di consultazione “evoluta” che permette di consultare via *internet* il fascicolo digitale è attivo, per il processo di cognizione, in 10 Corti di Appello e in 89 Tribunali e, per il processo di esecuzione, in 78 Tribunali**
  - **Progressi in materia di comunicazioni telematiche (introdotte con l’art.51 del D.L. 112 del 2008), cresciute nel 2010 del 350% e passate dalle oltre 100.000 del 2009 e quasi 500.000 comunicazioni inviate nello scorso anno**
  - **Oggi gli avvocati telematici sono oltre 23.000 (meno di 10.000 nel 2009)**

## 2. Digitalizzazione: il Piano e-Gov 2012

19

### □ PEC

- **PEC – PA:** sono circa **15.000** le amministrazioni iscritte a IPA e **20.000** le PEC registrate dalla PA (agg. dicembre 2010)
- **PEC – IMPRESE:** i dati di fine 2010 indicano che sono **oltre 550.000** le imprese dotate di PEC
- **PEC – PROFESSIONISTI:** a oggi, sono **più di 1.200.000** i professionisti che dispongono di PEC
- **PEC – CITTADINI:** ad aprile 2011, è pari a **995.000** il numero di richieste dei cittadini di attivazione del servizio Postacertificat@ “da portale”

## 2. Digitalizzazione: nuovo codice dell'amministrazione digitale

20

- Il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), entrato in vigore il 25 gennaio 2011, definisce il quadro di regole che governano il funzionamento della **PA del futuro, digitalizzata, efficiente e più produttiva**, in cui la carta è solo un ricordo del passato
- **Famiglie e imprese potranno colloquiare con tutte le amministrazioni locali e centrali** attraverso **computer e Internet**, la riduzione dei costi di transazione si rifletterà in un aumento dell'offerta di lavoro e risparmi monetari
- **Il moltiplicatore del reddito associato all'azione combinata del Nuovo CAD e della Riforma della PA raggiunge un valore di 1,7**. Un incremento del 10% dell'efficienza della PA produrrà nell'arco di 20 anni un aumento cumulato del 17% del prodotto

# 3. Semplificazione

- Con il meccanismo del **“Taglia oneri amministrativi”** (art. 25, legge n. 133 del 2008), il Governo ha messo a regime il processo di misurazione e di riduzione degli oneri con l’obiettivo di **ridurre gli oneri burocratici di almeno il 25% entro il 2012**
- Il **collegato semplificazione alla legge Finanziaria per il 2010** è stato approvato alla Camera ed è attualmente all’esame del Senato. Contenuti: misure di semplificazione per cittadini e imprese e la delega al Governo ad emanare la Carta dei Doveri (entro il 2011)
- **Con il DL 78/2010** viene introdotto per la prima volta in Italia il **criterio di proporzionalità nelle procedure amministrative, per garantire adempimenti semplificati** ad hoc per le PMI e creare un ambiente a loro favorevole
- **Con il Decreto Legge Sviluppo** approvato dal Consiglio dei Ministri n. 138 del 5 maggio 2011 si è data priorità a **obiettivi quali la riduzione della pressione regolatoria e, in particolare, degli onerosi adempimenti burocratici esistenti** in varie materie (privacy, appalti, etc.). Il DL ha inoltre esteso la misurazione e la riduzione degli oneri amministrativi a: regioni, enti locali, autorità indipendenti e agli oneri gravanti sui cittadini