

LEPIDA TRA COMUNICAZIONE SOCIAL E SERVIZI DIGITALI

L'ATTIVITÀ PER GARANTIRE LA DISPONIBILITÀ DI UNA RETE DI INFRASTRUTTURE ALLA PA (MUNICIPI, SANITÀ, AREE INDUSTRIALI E SCUOLE), MA ANCHE PER OFFRIRE AI CITTADINI NUOVI SERVIZI ONLINE GRATUITI, COME NEL CASO DEL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO, SENZA DIMENTICARE L'IMPORTANZA DELLA DIFFUSIONE DI UNA CULTURA E DI COMPETENZE DIGITALI.

Il report Digital 2022¹, che ogni anno traccia lo stato e le abitudini digitali in tutto il mondo e per singolo Paese, riporta anche quest'anno un trend di crescita per l'Italia.

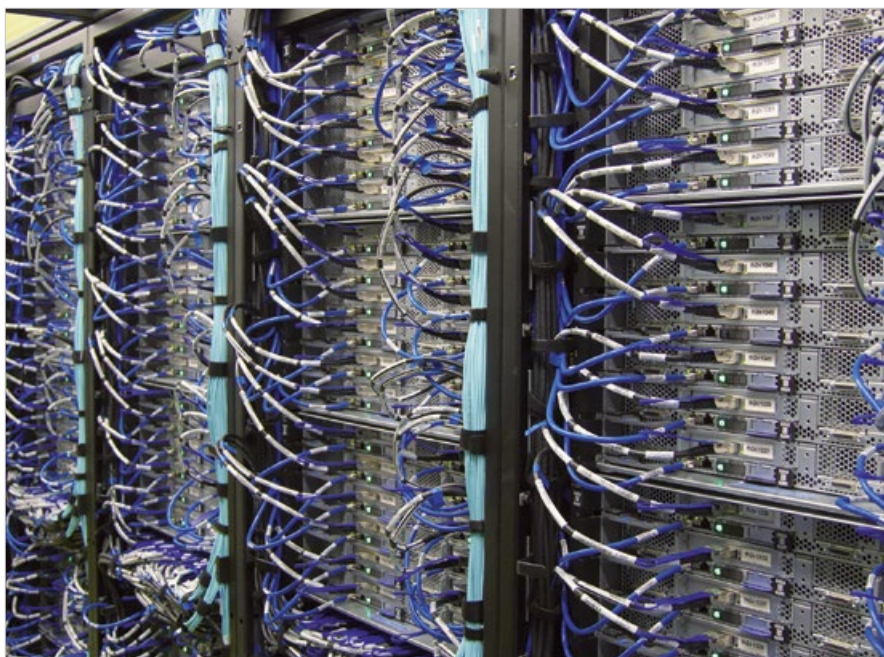
Su una popolazione complessiva di circa 60 milioni aumentano sia le persone connesse a internet, che sono quasi 51 milioni (+1,7%), sia soprattutto quelle attive sulle piattaforme social, che sono oltre 43 milioni (+5,4%). In rialzo anche il possesso di smartphone (al 97,3%) e computer (oltre il 75%). Emerge inoltre che ogni cittadino trascorre in media online 6 ore al giorno.

Pochi dati che bastano per rendersi conto della portata e dell'importanza che il web e i social media ricoprono oggi per la popolazione e che aiutano a sviluppare alcune considerazioni.

Prima tra tutte è la ridefinizione del ruolo dell'utente che, nel corso degli anni, da semplice fruitore passivo di contenuti si evolve per trasformarsi in parte attiva. Il nuovo utente si impegna nella costruzione di reti sociali dove può confrontarsi su interessi comuni, si adopera nella ricerca diretta delle informazioni che gli sono necessarie e diventa egli stesso creatore di contenuti. Va da sé che, nel tentativo di costruire nuove modalità di comunicazione e di partecipazione, anche le dinamiche di interazione della pubblica amministrazione verso i cittadini abbiano subito, e stiano subendo, una profonda evoluzione.

Se da una parte gli utenti, ora "attivi", rivendicano una comunicazione diretta e immediata, dall'altra la pubblica amministrazione comincia ad avvicinarsi al web approdando in spazi che prima erano prevalentemente abitati dal mondo del privato: i social media e lo sviluppo di servizi sempre più a portata di clic.

Pur in assenza di alcun obbligo normativo, questi spazi cominciano così a essere popolati in *real time* da atti amministrativi, norme, risultati,



informazioni, modalità di fruizione dei servizi digitali offerti dalla pubblica amministrazione.

Ma come fare tutto ciò se non si hanno a disposizione infrastrutture digitali, sicure e affidabili, su cui poter dispiegare servizi digitali? Come evitare poi il contraccolpo rispetto al *gap* digitale che può generarsi tra chi ha disponibilità di infrastrutture digitali e chi no? Cosa fare per chi non ha le competenze digitali necessarie, considerando sia gli addetti ai lavori sia i cittadini meno alfabetizzati informaticamente?

In Emilia-Romagna un ruolo importante è ricoperto dalle attività di Lepida. Lepida agisce su tutti i territori dei propri soci garantendo la disponibilità di infrastrutture digitali a municipi, sanità, aree industriali, scuole o altri punti ritenuti strategici dai soci per le proprie attività. Non può offrire servizi di connettività ai privati, ma su mandato di Regione Emilia-Romagna ha sviluppato la rete EmiliaRomagnaWiFi che oggi conta sul territorio più di 10 mila punti di accesso a internet liberi e gratuiti.

Nel corso degli anni ha realizzato 4 *datacenter* regionali con l'obiettivo di dotare la pubblica amministrazione di tecnologie e infrastrutture *cloud* in un'ottica di ottimizzazione delle risorse Ict.

La realizzazione della rete Lepida ha consentito lo sviluppo di una serie di soluzioni software e piattaforme utilizzate dagli enti e dalla sanità per offrire i propri servizi digitali ai cittadini. Si tratta di sistemi e piattaforme che possono funzionare indipendentemente dal livello di informatizzazione degli enti, possono integrarsi con quelli esistenti ed essere configurati in base alle esigenze. Soluzioni interoperabili che creano la base per un'interazione e un'esperienza diversa da parte dell'utente. Ne è un esempio il fascicolo sanitario elettronico. L'alimentazione del fascicolo sanitario è resa possibile grazie all'infrastruttura di rete che collega i medici di famiglia a tutte le strutture sanitarie. I documenti sono ospitati nei *datacenter* regionali Lepida. Il cittadino

accede con l'app ER Salute o dal computer al proprio fascicolo sanitario autenticandosi con Spid (o Cie o Cns), identità che può richiedere gratuitamente a Lepida che dal 2018 è un gestore pubblico accreditato e può rilasciare credenziali Spid sul territorio nazionale con il servizio LepidaID.

In qualsiasi momento della giornata e ovunque si trovi, ogni persona può cambiare il proprio medico di famiglia, prenotare una visita medica, caricare un proprio referto, rendere privati o visibili – ai professionisti che lo hanno in cura – i documenti che lo riguardano, delegare altri soggetti all'accesso del proprio profilo, decidere cosa i delegati potranno consultare e per quanto tempo potranno farlo. Con il fascicolo sanitario, inoltre, si può effettuare il pagamento di un ticket o di una prestazione sanitaria perché lo strumento è integrato con la piattaforma di pagamento PayER, a sua volta integrata con la piattaforma nazionale pagoPA. Il fascicolo sanitario ha tutte le carte in regola per adattarsi alle contingenze. Si pensi al periodo di emergenza sanitaria, che ha consentito ai cittadini di prenotare la somministrazione dei vaccini anti Covid-19, ricevere gli esiti dei tamponi, il proprio *green pass* e i certificati vaccinali.

Il fascicolo sanitario è uno dei risultati del percorso di sviluppo dei servizi digitali che ha reso in qualche modo più social la dimensione del digitale, laddove per social si intende più diretta, meno farraginoso e con ampia capacità di interazione tra cittadino e pubblica amministrazione. Dal 2019 a oggi si contano oltre 170 milioni di accessi al servizio da parte degli emiliano-romagnoli, un dato che certamente testimonia un ampio utilizzo del servizio. Tuttavia, per una diffusione e un utilizzo più pervasivo di tutti i servizi online, non si può trascurare il tema delle competenze digitali e l'importanza della diffusione di una cultura digitale da sviluppare a ogni livello. Sono temi che interessano tanto



la pubblica amministrazione quanto i cittadini.

Da una parte è infatti necessario coinvolgere le persone che lavorano nella pubblica amministrazione, che devono essere edotte sugli obiettivi che caratterizzano la strategia nazionale (quindi regionale) per la transizione al digitale della pubblica amministrazione, conoscere come è strutturata la *governance* del digitale in Italia, quali processi e quali competenze sono richieste. Dall'altra bisogna accompagnare i cittadini verso la conoscenza e l'utilizzo dei servizi digitali. Già dal 2017 Lepida svolge il ruolo di coordinamento e segreteria tecnica delle Comunità tematiche², gruppi a partecipazione attiva delle persone impegnate nelle pubbliche amministrazioni locali per la definizione di obiettivi e azioni condivise. Una tra le ultime esperienze è il progetto di "Regione Emilia-Romagna digitale comune"³ dedicato alla trasformazione digitale dei servizi online dei Comuni dell'intero territorio regionale. Nell'ambito delle competenze digitali, il progetto ha previsto la messa a punto

di due corsi rivolti ai dipendenti della pubblica amministrazione e di sessioni di facilitazione rivolte ai cittadini. In collaborazione con i sindacati pensionati, sono inoltre in corso svariati progetti rivolti soprattutto alle persone anziane, che mirano a semplificare l'accesso e l'utilizzo dei servizi online e che hanno consentito di individuare, fino a oggi, più di 150 sportelli di prossimità in 90 Comuni emiliano-romagnoli in grado di offrire assistenza a chi riscontra maggiori difficoltà nell'attivazione e nell'uso di Spid LepidaID, del fascicolo sanitario, dell'App IO o di pagoPA.

Carmela Palazzolo

Responsabile Comunicazione & media
Lepida Scpa

NOTE

¹ <https://wearesocial.com/it/blog/2022/02/digital-2022-i-dati-italiani/>

² <https://www.lepida.net/integrazioni-digitali/sistemi-di-comunita>

³ <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune>

