



Diritto e innovazione" class="voce">

APP non funziona! Cronaca di una difficile transizione digitale

di [Fernanda Iannone](#)

13 febbraio 2024

Sommario: 1. Introduzione. La transizione digitale della giustizia penale italiana: l'approccio collaborativo ed inclusivo seguito da CSM e MdG - 2. APP: non funziona! - 3. La *roadmap* genetica ed evolutiva - 4. L'interattività e il prodotto della concertazione con gli utenti-effetti collaterali - 5. La somministrazione agli Uffici Giudiziari del prodotto. Il supporto fornito dal MdG e quello fornito da CSM-STO-RID-MagRif.

1. Introduzione. La transizione digitale della giustizia penale italiana: l'approccio collaborativo ed inclusivo seguito da CSM e MdG

Chiedo umilmente venia al lettore per il *clickbait* a cui ho fatto ricorso nel titolo di questo contributo, che ripete il *mantra* “APP non funziona!”, ultimamente molto in voga tra gli addetti ai lavori e non del processo penale. Per contro, ricorro all'esercizio dialettico del *titolo esca*, tipico degli internauti, al mero fine di attirare l'attenzione proprio del lettore emozionalmente atterrito dal cd *grido di allarme* al fallimento del processo penale telematico e di APP, nonché per cercare di offrire uno spunto di riflessione sul tema e di lanciare, da addetta ai lavori, un ambizioso segnale di rasserenante approccio.

Corre l'obbligo di inquadrare lo scenario di fondo nel quale si enuncia il fallimento del PPT e di APP, ovvero l'opera di transizione digitale, che passa necessariamente per la tanto attesa digitalizzazione del processo penale. Tralasciando, per ragioni di sintesi e di contestualizzazione

del tema, tutte le osservazioni che a rigore si imporrebbero per il dovere di allineare il settore giustizia al quadro di transizione digitale nello scenario italiano e sovranazionale, mi limito a rappresentare banalmente come la cd *virata* alla modalità digitale nella Pubblica Amministrazione costituisca un obbligo ineludibile anche del Settore Giustizia, che non a caso ha comportato l'istituzione di un apposito dipartimento del Ministero della Giustizia.

Snodo normativo fondamentale del processo di digitalizzazione delle PA è il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. La prima componente della Missione n. 1 del Piano, denominata “Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura”, ha come obiettivo generale *l'innovazione del Paese in chiave digitale*, ed è articolata in tre settori di intervento, tra i quali *l'innovazione organizzativa della giustizia*. Giova precisare come l'impegno alla transizione costituisca un intervento finanziato con limitati fondi nazionali e non europei, se pur la realizzazione (non l'obbligatorietà) dell'applicazione rientri tra le milestone del PNRR, riforma 1.8.

Non si può tacere come la transizione digitale nel contesto giudiziario debba, innanzitutto, uniformarsi al disposto della normativa sovranazionale e delle direttive europee.

Ovviamente è fondamentale tenere ben presente come la transizione del sistema giudiziario - nell'alveo delle direttive europee che enfatizzano l'importanza dell'etica, dell'inclusione e della sostenibilità, richiedendo agli Stati Membri il monitoraggio del rispetto dei diritti fondamentali, affinché venga tutelato in maniera egualitaria il libero diritto di accesso alla giustizia da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro competenze digitali - diversamente dalla transizione di altro ramo della Pubblica Amministrazione, rappresenti, apriori una sfida complessa, che richiede un'integrazione sinergica di competenze tecniche, legali e amministrative, in quanto incide sull'organizzazione di un servizio a cui partecipano vari attori in posizione spesso paritaria, nonché agisce sulla movimentazione di dati sensibili, oltre che sulla gestione delle risorse umane e tecnologiche degli Uffici Giudiziari.

Secondo le Linee Guida [\[1\]](#) varate in materia dal Consiglio d'Europa, “*I principi di inclusività e accessibilità rappresentano dimensioni fondamentali per raggiungere l'efficacia nel perseguire il principio del digitale per default*”. La centralità dell'utente consente al sistema giudiziario di tenere in considerazione le esigenze e le voci di tutti gli utenti finali, siano essi interni o esterni, durante la progettazione, la consegna, l'implementazione e la valutazione delle soluzioni e dei servizi digitali.

La digitalizzazione del processo deve, per essere adeguata e collimante con le linee guida europee, garantire uniformità e standardizzazione procedurali, e dovrebbe anche prevedere, in

una certa misura, flessibilità per agevolare le diverse eccezioni e i casi d'uso specifici che potrebbero verificarsi durante la trasformazione delle procedure giudiziarie o in relazione a diverse soluzioni tecnologiche che potrebbero essere adottate o evolversi in futuro^[2].

Inoltre, l'opera di transizione digitale deve essere in grado di fronteggiare e superare in maniera omogenea il *digital divide*, consentire di fronteggiare i diversi livelli di alfabetizzazione digitale degli utenti e di dar ad essi l'opportunità di godere di un approccio sostanzialmente egualitario.

Last but not least, un programma di trasformazione giudiziaria efficace ed efficiente nel nostro sistema giudiziario richiede una forte volontà politica, un approccio gestionale completo e un ampio coinvolgimento degli stakeholders^[3] e, per poter conseguire il proprio scopo e rispettare gli strumenti sovranazionali che la hanno prevista normativamente, oltre che per poter essere adeguata alla diversa modalità operativa dei vari attori del sistema giustizia italiano, deve potersi manifestare come trasversale ed inclusiva, impostarsi su un approccio collaborativo tra vari attori istituzionali: i magistrati, il CSM, il Ministero della Giustizia, il DGSIA, i cancellieri, gli avvocati e tutti i professionisti del diritto che interagiscono nel processo.

La digitalizzazione del sistema giudiziario italiano, in particolare nel processo penale, rappresenta una sfida complessa che si sta operando su un piano di integrazione, trasversale e verticale, sinergica, di competenze tecniche, legali e amministrative. Questo obiettivo è delineato con un'attività di continuativa cooperazione tra Ministero e CSM, e un modulo innovativo, un *unicum* senza precedenti nella storia della giustizia italiana, un metodo istituzionalizzato di collaborazione intensa tra i due attori principali della scena chiamati a costruire e recepire la transizione.

Per addivenire all'obiettivo di inclusività e di cooperazione da parte di tutti gli attori del processo penale, invero, si è assistito nel nostro sistema giudiziario, nel corso degli ultimi due anni e mezzo, dall'ottobre 2021, alla creazione di moduli differenti di elaborazione condivisa dei progetti degli applicativi del PPT (ivi compreso APP), destinati a esser generati, osservati, monitorati e implementati, da una serie di esperti operatori giudiziari: magistrati, in ruolo e fuori ruolo, cancellieri, avvocati, soggetti tutti non lontani dalle aule giudiziarie ma in diretta, reale e concreta connessione con il territorio, reclutati dal Ministero come esperti in base alle non comuni competenze informatiche mostrate dal loro percorso professionale.

La storia evolutiva dell'approccio condiviso CSM-Ministero può come segue essere sintetizzata:

È stata, in primo luogo, costituita in seno al Ministero della Giustizia, nell'ottobre 2021 una piattaforma informatica di *sharing* dedicata alla condivisione- tra il gruppo interno al

DGSIA e magistrati in ruolo, oltre che ingegneri, informatici e cancellieri esperti di informatica- ,alla individuazione di idee, commenti e analisi dei primi applicativi del PPT, e di APP in particolare.

In secondo luogo, in questo scenario, di reciproca collaborazione ed inclusione tra i due attori protagonisti *dell'iter* di transizione digitale, si colloca un altro Gruppo di Lavoro, dedito allo sviluppo del Processo Penale Telematico, costituito dal Ministero della Giustizia dal marzo 2023, comprendendo, su indicazione da parte del CSM dei componenti di magistratura scelti per particolari competenze tecniche, decine di magistrati (ampliato con il reclutamento di altri magistrati, nell'ottobre 2023), gruppo piuttosto esteso, che ha partecipato al progetto di genesi e sviluppo del PPT e di APP (APP1.0), e che segue ancora oggi le modalità evolutive di questo, nonché che ha partecipato e segue lo sviluppo del modello successivo (APP 2.0). Questo gruppo ha visto e vede la diretta partecipazione di numerosi componenti della Magistratura, pm e giudici in ruolo, reclutati come esperti, di alcuni esponenti della categoria dei cancellieri ed amministrativi, di avvocati e professionisti del diritto, tutti incaricati di contribuire allo sviluppo e di monitorare la congruità rispetto alle esigenze del servizio giustizia del prodotto progettato per il PPT e per APP.

In terzo luogo, la modalità di procedura di transizione digitale condivisa ha raggiunto la più ampia base di azione, allorché la Settima Commissione del CSM, in questo medesimo contesto, svolgendo un ruolo di raccordo chiave, per il tramite della Struttura Tecnica Organizzativa (STO), che costituisce il suo braccio tecnico, ha costituito (nel primo trimestre del 2023) il cd. *Gruppo di Analisi*, (formato da cinque RID requirenti e giudicanti, *esperti* di applicativi del PPT selezionati sulla base di interpello *ad hoc* nel marzo 2023, nonché da due componenti della STO). Scopo del *Gruppo di Analisi* è di contribuire all'implementazione, al monitoraggio ed alla diffusione su base nazionale degli applicativi del processo penale telematico e, nello specifico dell'applicativo APP, nonché di dedicarsi a portare avanti, un'attività di analisi, nel corso della sperimentazione, diretta all'adattamento del flusso di lavoro digitale alle esigenze reali del sistema giudiziario. Il *Gruppo Di Analisi* della STO, invero, ha seguito, in tempo reale, il dispiegamento degli applicativi negli uffici pilota (undici uffici abilitati alla sperimentazione di APP nel primo periodo) riferendone costantemente alla Settima Commissione, con vari report divulgati in mailing list nazionale dei referenti informatici, nonché nel corso di due incontri organizzati presso il CSM lo scorso 10 novembre e 18 dicembre alla presenza dei RID, dei dirigenti degli uffici e dei rappresentanti del Ministero della Giustizia. I risultati dei report di questo gruppo sono stati condivisi poi nel Paritetico mensile tra Ministero e CSM e da essi sono stati delineati gli ulteriori passi dell'applicativo, non ultimo quello, anche a seguito di una intensa attività sperimentale posta in campo in undici uffici pilota, di limitare l'avvio di APP in esercizio al solo campo delle archiviazioni.

Ancora, il *Gruppo di Analisi*, cooperando con il Gruppo Ministeriale (composto a sua volta da ingegneri, magistrati fuori ruolo, cancellieri, informatici e tecnici in forze ditte fornitrice)

ha a propria volta, a far data dal giugno 2023, preso parte ad una compartecipata dimostrazione sperimentale biunivoca del funzionamento di APP, dal carattere paritetico tra Ministero e CSM/STO, componendo continuativamente (in sessioni di lavoro settimanali) un precipuo tavolo di lavoro che, in modalità sinergica ed intensiva, ha cooperato nella fase sperimentale, in maniera attiva all'analisi dell'applicativo APP. La collaborazione, iniziata in sessioni di sperimentazione *in vitro*, svolte in area informatica sperimentale, e poi proseguita in attività sperimentale sull'applicativo lanciato in esercizio per uffici *pilota*, si è conclusa nell'analisi dei vari profili di APP, realizzate per parte ministeriale con il contributo delle componenti amministrative, e di magistratura, fuori ruolo, oltre che dei tecnici (ingegneri, informatici, statistici) del Ministero, e dei fornitori. Attraverso il tavolo paritetico di lavoro su APP, il CSM e il Ministero della Giustizia hanno cooperato, nella fase sperimentale, con modalità inclusiva e costruttiva, per definire le esigenze e modulare gli obiettivi dell'Applicativo APP, cercando di renderlo quanto più possibile aderente alle esigenze concrete degli Uffici Giudiziari. Questo processo ha permesso, per quanto possibile, stanti i ristretti tempi, di tentare di adattare e modellare la tecnologia proposta rispetto alle specifiche necessità del sistema giudiziario, al fine di garantire che le soluzioni proposte fossero in linea con le pratiche operative e rispondenti alle aspettative degli utenti finali. Deve darsi purtroppo atto della circostanza che numerose istanze provenienti dal Gruppo di Analisi sono in parte e ancora prive di riscontro, stanti gli svariati interventi evolutivi a catena messi in campo per l'adattamento dell'applicativo, che si sono evidentemente accavallati agli interventi resisi necessari alle infrastrutture, ma il confronto costruttivo tra gli attori e il riferimento degli esperti del gruppo alle esigenze della base giudiziaria ha garantito, quanto meno, che le segnalazioni implementative fossero raccolte quanto prima.

Infine, nel dicembre 2023 il Gabinetto del Ministero ha costituito un gruppo di coordinamento, formato da soli Pubblici Ministeri, che ha l'ulteriore compito di creare un collegamento tra il Ministero e la base giurisdizionale attiva sul territorio, al fine di raccogliere le istanze da questa provenienti e renderle recepite dall'applicativo fornito.

Nel ginepraio di gruppi e incarichi ministeriali che comunque hanno consentito alla componente di magistratura di contribuire alla transizione fino ad ora effettuata, in sintesi, appare evidente come occorra fermarsi e fare ordine, strutturare il cammino condiviso. La transizione digitale necessita, in sintesi, di un cambiamento di paradigma, che consenta la collaborazione paritetica di tutte le istituzioni coinvolte nel processo evolutivo, di passaggio al processo digitale. Da quanto avvenuto emerge che deve darsi come pacifico che gli aspetti tecnologici e quelli giuridici non possono essere dominio della singola istituzione, ma devono sinergicamente essere analizzati in concreto attraverso una strutturata forma di collaborazione istituzionale.

La vicenda di APP sottolinea l'importanza di superare l'approccio tradizionale basato sulla relazione/fornitore-utente nel contesto dello sviluppo del Processo Penale Telematico. Ciò implica

l'adozione di un modello più collaborativo e inclusivo, dove la corresponsabilità tra le parti coinvolte diventa un pilastro fondamentale. In questo scenario, magistrati e avvocati non sono semplici destinatari di tecnologie e soluzioni imposte dall'alto, ma attori attivi nel processo di innovazione, con una voce in capitolo significativa nella progettazione, implementazione e valutazione delle soluzioni tecnologiche. Abbracciare un modello di collaborazione effettiva significa riconoscere l'importanza di integrare le conoscenze e le esperienze dei professionisti del diritto fin dalle fasi iniziali dei progetti di digitalizzazione.

Questo implica un dialogo costante e costruttivo tra sviluppatori tecnologici, magistrati, avvocati e altre figure chiave, per assicurare che le nuove soluzioni non solo rispettino le procedure codificate ma anche ne facilitino l'efficienza e l'efficacia. L'obiettivo è dunque quello di costruire un sistema di Processo Penale Telematico che sia non solo tecnologicamente avanzato, ma anche profondamente radicato nelle reali esigenze e dinamiche del mondo della magistratura.

Questo richiede un cambio di paradigma che ponga l'enfasi sulla corresponsabilità e sulla partecipazione attiva di tutti gli stakeholders coinvolti, per garantire che l'innovazione tecnologica nel settore giuridico sia realmente al servizio della giustizia. Si auspica una seria presa di posizione del CSM al fine di pretendere dal Ministero una proficua condivisione della strategia di informatizzazione nel processo penale anche con il coinvolgimento - attraverso tavoli tecnici ancora possibili - dei soggetti istituzionali tutti (CSM, ANM, CNF, Dirigenze amministrative) coinvolti nella informatizzazione del processo penale. L'importanza di superare la logica fornitore/utente per favorire una collaborazione effettiva che includa la corresponsabilità nel contesto dello sviluppo del Processo Penale Telematico porta inevitabilmente a considerare la necessità di un intervento incisivo da parte del Consiglio Superiore della Magistratura, che è chiamato a prendere una posizione ferma per sollecitare ed individuare con il Ministero della Giustizia la promozione di una strategia di informatizzazione del processo penale che sia frutto di una reale, trasparente, allargata e proficua condivisione con tutti i soggetti istituzionali coinvolti.

Questo approccio collaborativo, che vede il CSM impegnato a richiedere e favorire una partecipazione attiva e concreta di tutti gli attori istituzionali coinvolti, segna un passo fondamentale verso la realizzazione di un sistema di giustizia penale telematico efficace, efficiente e, soprattutto, equo. Solo attraverso una seria presa di posizione e la promozione di una strategia di informatizzazione realmente condivisa a tutti i destinatari del prodotto, sarà possibile superare le sfide poste dall'innovazione tecnologica e garantire che il processo penale telematico si sviluppi in modo tale da rispettare e valorizzare le peculiarità del sistema

giudiziario, migliorando al contempo l'accesso alla giustizia per tutti i cittadini.

2. APP: non funziona!

L'introduzione di *APP* del Processo Penale Telematico ha segnato un passo significativo nella transizione digitale del processo penale nei termini anzidetti, costituendo l'esordio del processo penale telematico: anche se i primi veri passi verso la digitalizzazione sono passati per robuste ed altrettanto tortuose strade come il PdP e il PNdr, l'impatto di *APP*, come applicativo di flusso, può senz'altro portare a definirlo il vero *Caronte digitale*. Esso, pertanto, costituendo il primo ma non unico prodotto del cammino di transizione del processo penale verso il digitale, solleva questioni notevoli relative alla progettazione, implementazione e adozione di tecnologie digitali in un ambiente giuridico e processuale, del quale rischia di intaccare alcuni punti sacrali.

La scelta del *clickbait* di questo articolo “*APP non funziona*” è dettata dalla necessità e opportunità di analizzare *funditus*, da addetta ai lavori in un Distretto anche molto complesso oltre che sconfinato, la reale corrispondenza alla realtà di questo tormentone. Per esigenze di completezza, occorre inevitabilmente fare appello nella maniera più tecnica ed oggettiva possibile ai dati che l'esperienza *sul campo* ha consentito di recepire, non senza passare per un inquadramento descrittivo e sostanziale dell'applicativo protagonista della scena, anche al fine di fornire pochi *fondamentali* tecnici che non sono di comune dominio stante la giovane età del nostro Caronte.

La definizione

APP è l'applicativo unico di gestione del processo penale telematico, per il governo dei flussi procedurali e documentali esterni e interni agli uffici giudiziari, che vanno dall'iscrizione della notizia di reato fino all'udienza preliminare esclusa (obiettivo PNRR M1C1-38, Riforma 1.8).

L'obiettivo

L'obiettivo perseguito con la transizione digitale operata via/*APP* non è tanto quella di sostituire il documentale TIAP esistente (né tanto meno di duplicarlo), bensì:

- di offrire all'utente di fruire per la prima volta di un flusso nativo digitale, partendo da PDP e NDR, proseguendo con depositi telematici e firma digitale;
- di garantire coerenza e qualità del dato attivo su SICP-stante l'attuale carenza di interoperabilità tra TIAP e SICP, attualmente disgiunti e con valenza territoriale diversa (il TIAP è su base circondariale).

Il risultato perseguito con la transizione al PPT via APP, operando su una piattaforma composta non solo documenti ma da veri e propri procedimenti, *stricto sensu*, è quello di fruire del pregio degli applicativi gestionali, consentendo di ottimizzare al massimo il processo, rendendolo più semplice, più veloce, senza errori, trasparente, fruibile dall'utente medio.

Il tipo di applicativo: gestionale e documentale; struttura e funzioni principali

Il software approntato per la gestione del processo penale, cd *APP*, ambisce ad offrire il vantaggio tipico dei software gestionali e documentali insieme.

Pertanto, esso si colloca nella prospettiva finalistica, non tutta oggi conseguita, della realizzazione dei seguenti risultati, propri degli applicativi gestionali:

- Precisione: permettere di inserire e gestire i metadati del processo in modo preciso, scongiurando così dispersione di dati utili (mantenendo la cd *pulizia del dato*);
- Rapidità: consentire di reperire e consultare facilmente tutte le informazioni riguardanti i soggetti coinvolti nel processo;
- Sicurezza: impedire al massimo la perdita di informazioni, offrendo la possibilità di conservare i dati in server condiviso dagli utenti giustizia.it, protetto dai filtri di tutela prontamente apposti.
- Efficienza: avere sempre tutti i dati sottomano, organizzati in modo ordinato e intuitivo permettendo di snellire le procedure operative e rendendo il lavoro più efficiente. Inoltre, come vero e proprio software gestionale è possibile accedere ai dati anche da remoto.
- Crescita: essere in grado di accumulare grandi quantità di dati, che possono essere sfruttati per produrre analisi e report.

APP è invero un sistema collaborativo informatico, che è progettato per consentire a tutti i soggetti abilitati la redazione, la firma digitale e il deposito telematico dei provvedimenti penali, rendendo telematici tutti i flussi procedimentali, dall'iscrizione della notizia di reato all'udienza preliminare esclusa, integrandosi con il PDP e il Portale delle Notizie di Reato. L'applicativo prevede, in progetto, tutte le funzionalità atte a garantire la redazione di atti nativi digitali, gli scambi telematici bidirezionali tra i diversi uffici giudiziari coinvolti, e l'integrazione con i Portali (PNdR e PDP) per la ricezione automatizzata degli atti, dei file multimediali e dei relativi dati strutturati. Basti notare che oggi TIAP permette la sola scannerizzazione in formato immagine (anche di bassa qualità) di documenti cartacei, senza alcuna possibilità di altre tipologie di file (es. multimediali), la cui acquisizione e usabilità è prevista in *APP*.

APP si distingue per la sua connotazione ultra ed extra-documentale, gestionale, accorpando in sé il documentale preesistente (Tiap) e, recuperando i dati dal registro, provvede al contestuale

governo dei flussi procedurali di documenti interni, oltre che alla ricezione dei documenti esterni ad esso.

Nell'area di gestione dei flussi procedurali esso distingue varie aree, dedicate ai singoli flussi: intercettazioni, indagini preliminari (archiviazione, proroga, riapertura, conclusione, tabulati, iscrizione, prelievo coatto, interrogatorio, sequestro probatorio, ispezioni, incidente probatorio, esibizione, perquisizioni), misure precautelari, misure cautelari, impugnazioni misure, avocazione.

Allo stesso tempo l'applicativo offre:

- una gamma di strumenti documentali in senso stretto, destinati alla redazione; personalizzazione dell'atto tramite la creazione o modifica di modelli; compilazione mediante catalogo di blocchi di testo e capi di imputazione modificabili; gestione di dati di registro integrati all'interno della redazione;
- una serie di strumenti funzionali alla gestione di atti e documenti; gestione e funzionalità di ricerca e studio di fascicoli; trasmissione telematica degli atti firmati digitalmente; firma digitale remota; firma massiva di una serie di atti; apposizione di visto e assenso ove previsto.

3. La *roadmap* genetica ed evolutiva

La *roadmap* evolutiva dell'applicativo, disegnata secondo un approccio incrementale, in ottica di miglioramento continuo, si è sviluppata nei seguenti step del percorso programmato, preventivato, condiviso e perseguito nel corso di questi mesi:

- APP1.0, Fase 1, si è concentrata, con la collaborazione del GdL Ministeriale (di cui al punto 1 del precedente paragrafo), a cui hanno preso parte vari magistrati in ruolo selezionati per le particolari competenze informatiche, sviluppo delle funzionalità tecniche dell'applicativo attraverso interfacce base;
- APP 1.1, Fase 2, sviluppata con la collaborazione del GdL di cui al punto 4 (Gruppo di Analisi/STO+ Gruppo Ministeriale), con la partecipazione di vari RID (selezionati dalla STO su apposito interpello), magistrati in ruolo indicati dal CSM, componenti STO, tecnici ingegneri ed informatici, sperimentando una progettualità dedicata alla reingegnerizzazione e ottimizzazione delle interfacce in modo auspicato come semplice e intuitivo. Ha contemplato il rilascio in produzione alla fine del 2023;
- APP2.0, Fase 3, con la partecipazione del GdL Ministeriale di cui al punto 2, che vede la partecipazione di magistrati autorizzati dal CSM, dedicata al *redesign* delle interfacce grafiche e dei flussi, anche con funzionalità di *collaboration* e modellazioni atti evolute, sulla base dell'esperienza dell'utente secondo un approccio utente-centrico;

In buona sintesi, l'avvio di APP, nella sua *release* ha recepito le indicazioni definite nei tavoli tecnici, composti da numerosi magistrati, cancellieri, avvocati, informatici e ingegneri, ed è stato progressivo per consentirne la sperimentazione prima dell'obbligatorietà del deposito telematico (Decreti Ministeriali previsti dall'articolo 87 commi 1 e 3 D.Lgs. 10 ottobre 2022 n. 150). Per indirizzare gli obiettivi del PNRR M1C1, entro il 2023, è stata realizzata la soluzione di base del sistema APP e realizzato il flusso intercettazioni PM – GIP. Pertanto, sono state posti in campo alcuni segmenti di sperimentazione in esercizio, con l'apertura l'ultima settimana di ottobre 23 ad undici Uffici Giudiziari, la 4° settimana di novembre alla Procura Europea e a tutti gli Uffici di Procura e Gip.

Lo stato e la pianificazione degli sviluppi fuoriuscito dalle sessioni di lavoro effettuato sottoposte all'analisi del cd *Gruppo di Analisi*, dopo essere stato progettato dal Gruppo istituito dal Ministero con componenti esperte della magistratura, autorizzate ovviamente dall'organi di autocontrollo, ha portato alla predisposizione di funzionalità aggiuntive, a titolo esemplificativo individuate in: popolamento del modellario, introduzione, in aggiunta alla funzione di redazione mediante l'uso di Word *on line*, della previsione preliminare della funzione di *plug-in* Word, l'introduzione delle personalizzazione dell'atto *off-line*, la gestione del fascicolo documentale con la predisposizione di appositi tag nella funzione App Studio -la cui disponibilità, prevista, è stata differita- la firma massiva, qualche predisposizione di funzionalità per i visti con ritorno atti in cancelleria o con ritorno atti al redattore e assenso; nonché per la visibilità selettiva.

4. L'interattività e il prodotto della concertazione con gli utenti-effetti collaterali

Se APP funziona o meno, non può essere ad avviso di chi scrive una conclusione automaticamente derivante dagli *aggiustamenti evolutivi* che gioco-forza esso ha imposto e impone anche grazie alla cooperazione, ma rimane una mera ipotesi che merita di essere vagliata sul piano sperimentale, a valle dei preventivi passi iterativi e delle complessive risorse messe in campo dal sistema giustizia italiano.

Giova sin da subito riportare che il monitoraggio dell'esercizio ha consentito di rilevare- al di là dei problemi di hardware e di infrastruttura rispetto ai quali è in corso un'operazione di riassettamento e risoluzione e che ha portato a sospendere per due giorni le attività di alcuni Uffici (tra cui i maggiori del Distretto di Napoli) -che l'applicativo sicuramente necessita degli adeguamenti di software, tra cui quelli di seguito menzionati (e rilevati nell'ultimo report del *Gruppo di Analisi*), adeguamento fortunatamente fronteggiabile proprio grazie alla caratteristica evolutiva di APP, che consente ad esso per sua natura di adattarsi alla realtà materiale del lavoro

del giudice. Nel corso della *best practice* di *Train on job* messa in campo dall'UDI di Napoli, che lavora come gruppo permanente di esercizio *live* dei flussi di archiviazione (flussi completi: segreteria Pm-Pm-Gip-cancelleria Gip-restituzione segreteria PM), si è consentito, invero, di acquisire come dato prioritario, che APP viene utilizzato sempre senza problemi - tecnicamente - di flusso (e quindi APP, come applicativo di flusso, tecnicamente, funziona), ma con momenti bloccanti, al 100 % riconducibili a inciampi infrastrutturali e, quindi, tecnicamente di Hardware, con *performances* e tempistiche differenti a seconda dei diversi seguenti co-agenti di seguito indicati, rispetto ai quali si connota in termini di diretta proporzionalità:

- approccio favorevole e non preconcetto all'uso dell'applicativo
- livello di alfabetizzazione dell'utente
- corretta profilazione dell'utente
- minore complessità dell'UG in base al numero di organico

L'esercizio *live* dell'UDI di Napoli (compiuto fino ad oggi in sette sessioni di due ore e mezza circa ciascuna) ha invero lasciato - salvi i casi di funzionamento a singhiozzo dell'infrastruttura e salvi alcuni individuali problemi dovuti ad errori di profilazione e/o abilitazione dell'utente singolo, risolti in gran parte dei casi - emergere sempre una corretta e piuttosto snella elaborazione del flusso, durato da un minimo di un minuto e trenta secondi ad un massimo di sette minuti e trenta secondi (nel caso più complesso in cui si è anche aperto e risolto *live* un ticket di profilazione con l'assistenza on line del CISIA) per l'intero flusso.

Le sessioni di *train on job* del Gruppo di lavoro distrettuale partenopeo hanno dato, invero, modo di registrare una media sensibile soddisfazione degli utenti nell'uso di APP per la fluidità del transito del flusso tra cancellerie GIP e segreterie PM, per l'eliminazione di carte-carrelli-commessi, soddisfazione che è stata più intensa nel caso dell'esercizio della sperimentazione delle modalità funzionali dei *firma massiva*, in uso in alcune Procure del Distretto. L'esercizio ha comportato l'esponenziale crescita delle richieste di abilitazioni di accesso da remoto ed ha riscontrato un *upgrade* del modulo, grazie all'instaurazione di una collaborazione, costante e sinergica con il CISIA locale, che ha consentito la risoluzione *live* dei ticket aperti dagli utenti, alla presenza degli utenti stessi chiamati in call, e la registrazione di corrispondente riduzione esponenziale, come risultato di periodo, numero dei ticket, effetto derivante evidentemente dalla condivisione dell'esperienza.

La regolarità del funzionamento di APP (applicativo di flusso, regolarmente funzionante) è avvalorata dai rilievi effettuati fino al 31.1.2024 che, unitamente alla mappatura nazionale di archiviazioni depositate via/APP, e alle risultanze degli estratti statistici di accesso al sistema e di

lavorazione delle pratiche di archiviazione, evidenziano che APP è utilizzato (circa 2000 utenti con circa 30.000 atti lavorati con APP). Osservando la distribuzione territoriale, circa il 45% degli atti lavorati si concentra nei distretti più grandi (Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli). Si registra, tra l'altro, che l'applicativo è stato utilizzato non solo per redigere e sottoscrivere atti relativi alla fase di archiviazione, obbligatori in formato digitale per legge, ma anche per la gestione di ulteriori fasi e provvedimenti del processo penale (ad esempio: avviso conclusione indagini, decreto penale di condanna, sequestri, etc).

I dati preliminari di rilievo lasciano emergere che le medie dei depositi di archiviazione in APP sono in decisivo calo rispetto allo scorso anno, per la fisiologica incidenza dei tempi di rodaggio derivati dall'epocale innovazione messa in campo, il che denota sicuramente un inevitabile rallentamento in avvio, ma non la sussistenza di una condizione di *empasse* o collasso degli Uffici dell'intera Nazione.

L'interattività e evolutività dell'applicativo ha peraltro consentito di recepire il contenuto delle segnalazioni ricevute dagli utenti e filtrate dai Gruppi di Lavoro sopra indicati, segnalazioni che sono state ricevute, completate, sviluppate, analizzate in corso d'opera e hanno infine dato luogo al rilascio di numerose *patch* migliorative e modificative, non comunque esaustive di tutte le istanze proveniente dalla base, selezionate evidentemente per priorità..

A titolo esemplificativo, sono state di consistente rilievo le segnalazioni che hanno consentito di prevedere varie implementazioni, alcune delle quali già rilasciate, altre in corso su APP1.0, e altre da inserire in APP 2.0 (Funzione gestione del team, Wizard per la voce capi di imputazione o punti di motivazione, Caricare modelli dall'esterno, Agenda), altre da elaborare (Emissione di atti urgenti per il personale di turno, messa in evidenza fascicoli di nuova assegnazione).

A titolo esemplificativo si indicano le seguenti implementazioni, come detto testé, rilasciate, previste, in corso, d'opera:

- Funzione gestione del team;
- Modelli personali, con aggiornamento, correzione e popolamento del titolario e del modellario, per la più semplice individuazione dell'atto nella stringa di ricerca;
- Emissione di atti urgenti per il personale di turno, in attesa di integrazione con Agenda, funzione gestibile da CAAA;
- Caricare modelli dall'esterno in formati aggiuntivi;
- Utilizzare nel wizard la voce capi di imputazione o punti di motivazione;
- Prevedere un plugin minimale su Word per consentirne l'utilizzo se necessario;
- Mettere in evidenza fascicoli di nuova assegnazione;

- Ricerca ipertestuale del fascicolo con dati di registro e similare modalità di ricerca all'interno del fascicolo;
- Varie modifiche nella redazione degli atti e per firme, visti, assensi, firme massive.

In generale, alla luce delle evoluzioni indicate e in corso d'opera e del prodotto finito, si deve evidenziare come non sia francamente opportuno decretare *sic et simpliciter* il fallimento dell'applicativo, senza tener conto dell'enorme percorso di cambiamento che esso involge, anche se l'attesa dei risultati concreti può spaventare. Invero *APP*, per sua natura imprescindibilmente iterativo, lavora per evoluzioni continue, recepite dalla interazione continua con gli stakeholders, in modo da permette di evolvere costantemente le evoluzioni, indirizzando requisiti che, in contesto così complesso, è normale che emergano dalla prova sul campo in ambiente reale.

Questa caratteristica è senza dubbio produttiva del collaterale effetto, verificatosi, di generare anomalie tecnologiche, rallentamenti a volte consistenti, ed errori di sistema ricorrenti, che devono essere prontamente indirizzati, il che va d'altra parte commisurato all'imponente numerosità di utenti che utilizzano l'applicativo su tutto il territorio italiano, anche questo, dato che merita opportuna analisi di fattibilità e adeguate tecniche di fronteggiamento.

Dai riscontri fatti in corso d'opera è emerso agli addetti ai lavori come l'evoluzione di *APP* sia stata guidata da principi di ingegneria del software di natura agile e iterativa. Questa elasticità, che per alcuni aspetti e che un approccio diffidente potrebbe essere considerata come uno svantaggio è, per contro, elemento connaturale degli applicativi evolutivi, che nel caso di *APP* ha permesso, non senza attese snervanti e difficoltà logistiche del caso, di implementare cicli di feedback continui, nel corso dei quali le modifiche e gli aggiustamenti sono stati apportati in base alle risposte degli utenti e alle sfide incontrate.

Deve d'altra parte essere precisato che le indicazioni sovranazionali sono inevitabilmente dirette a raccomandare la natura flessibile agile degli applicativi introdotti nel corso della transizione digitale dei processi giudiziari, al precipuo e concreto fine di adattarsi a diverse eccezioni e casi specifici che potrebbero emergere durante la trasformazione delle procedure giudiziarie o in relazione a soluzioni tecnologiche diverse che potrebbero essere adottate o evolversi nel futuro. L'agilità è un concetto che enfatizza la flessibilità, la risposta ai cambiamenti e la collaborazione continua. Nel settore del software, l'agilità è di un approccio alla gestione dei progetti e allo sviluppo del software che mette in primo piano i risultati, promuove la partecipazione degli stakeholders e favorisce il miglioramento continuo.

Questo metodo prevede la suddivisione dei progetti in fasi e l'iterazione per consegnare valore attraverso incrementi piccoli ma consumabili. In sintesi, l'agilità è caratterizzata da adattabilità, fluidità e agire in base ai risultati anziché a regole rigide^[4]. L'agilità, si ripete, è una caratteristica naturale, tecnica, normativamente prevista per i software di gestione dei processi, e non può costituire, per converso, un difetto dell'applicativo. La rimodulazione dell'uso dell'APP alle sole archiviazioni traduce il significato della natura evolutiva ed agile dello stesso, e al contempo costituisce una dimostrazione dell'efficacia della cooperazione, un esempio di come gli obiettivi ambiziosi perseguiti siano stati rimodulati in risposta alle esigenze emergenti, rivelando la necessità di un ulteriore sviluppo e adattamento per il residuo campo del processo penale.

Si può ad attenta analisi dell'applicativo asserire che, anche se sotto molti aspetti APP, come compiutamente indicato nei report del *Gruppo di Analisi*, è perfettibile e imperfetto, da altro punto di vista esso appare all'uso quasi banale, user-friendly e idoneo a fronteggiare il divario di competenze digitali inevitabilmente riscontrabili in un organico così ampio come quello della magistratura. Dall'esperimento compiuto sul campo fin dal suo primo utilizzo emerge infatti come l'accesso all'applicativo APP non abbia mai richiesto una sia pur minima opera di alfabetizzazione digitale, non risultando elementi bloccanti scaturenti dalla inintelligibilità o non usabilità diretta dello stesso.

Nè può tacersi quanto la necessità di un ulteriore consistente sviluppo nella funzionalità di APP sia evidente, così come oggi sia ineludibile la necessità di un approccio adattivo per rispondere a queste sfide. Attraverso workshop, sessioni di feedback e test pilota, è stato fino ad oggi possibile a tutti gli attori della progettazione e sperimentazione chiamati ad interagire, convogliare input essenziali per garantire che l'applicativo rispondesse effettivamente alle esigenze degli utenti finali. Questo processo, carente peraltro di necessaria strutturazione, ha permesso di creare uno strumento che, per quanto non sembri (per antonomasia nel campo informatico – *in quanto app* – deve essere *user-friendly*), non solo appare tecnologicamente avanzato, proprio perché semplice, ma anche intuitivo e facile da usare per tutti gli operatori del settore giudiziario.

Può concludersi che APP appare certamente come un sistema evolutivo, giovane, per definizione elastico agli adattamenti richiesti dalle esigenze, emergenti anche in esercizio, pur non potendosi cogliere l'altro lato della medaglia, e cioè che gli adattamenti richiedono interventi che a volte necessitano del blocco dello stesso, patiti dall'utenza con disagio che aumenta esponenzialmente nel caso in cui debbano essere compiuti interventi per alcune ore continuative.

Il bilancio dell'esercizio di due mesi scarsi di sperimentazione facoltativa (di undici degli uffici giudiziari, la maggior parte dei quali ha effettuato la sperimentazione riducendola a pochi componenti dell'ufficio e a poche attività) e di venti giorni di esercizio ha consentito di ricavarne dati rilevati a livello nazionale con l'uso diffuso di APP – salvi i casi del blocco delle infrastrutture che è oggetto di analisi localizzata - che sono il risultato della composizione di diversi co-agenti e di diverse connotazioni, dovute alla diversa complessità e composizione uffici, al maggiore o minore accesso al sistema, alla differente tenuta delle infrastrutture e del differente livello di alfabetizzazione digitale degli utenti.

Inevitabilmente l'attività di rodaggio e di assestamento ha influito in questi 20 gg dall'entrata in vigore della obbligatorietà, sui tempi di lavorazione delle richieste di archiviazione e si sono registrate sostanzialmente, alla data del 26.1.2024 le seguenti notazioni:

- la gestione dei documenti analogici nei procedimenti giudiziari avviati prima del 15 gennaio all'interno dell'applicazione APP ha portato molti uffici di Procura a utilizzare una procedura alternativa, inviando al Giudice per le Indagini Preliminari (GIP) una copia digitale del fascicolo tramite TIAP;
- le principali “criticità organizzative” riguardano l'attuale procedura di cui all'art. 408 c.p.p., procedura che può essere semplificata consentendo la trasmissione immediata in Cancelleria sia della richiesta di archiviazione che dell'avviso redatto dal PM (ovvero preparato “in bozza” dalla Segreteria e poi sottoscritto dal PM):rispetto a questa criticità sono di imminente rilascio evoluzioni del sistema;
- si attende il rilascio della redazione massiva delle richieste di archiviazione;
- in attesa del popolamento del modellario si riscontrano ancora alcuni errori o non correttezze nei modelli,
- i tempi di redazione degli atti in APP a causa per lo più delle sofferenze del sistema infrastrutturale, che in alcuni territori si è presentato sottodimensionato e bisognevole di interventi di rafforzamento, adeguamento e manutenzione, sono a volte notevoli;
- la supposta lentezza in momenti di maggior affollamento della rete;
- la carenza di formazione.

È un elenco di momenti impeditivi che incidono consistentemente sulla capacità performativa (e sulla funzionalità in senso lato dell'applicativo) e che connotano la presenza di carenze del sistema hardware, delle infrastrutture, piuttosto che di disfunzioni o blocchi del software APP, che nella sua modalità evolutiva, contempla in corso la risoluzione già avviata delle inadeguatezze sue proprie, di software (strettamente tali sono quelle sub 1, 2,3 e 4).

5. La somministrazione agli Uffici Giudiziari del prodotto. Il supporto fornito dal MdG e quello fornito da CSM-STO-RID-MagRif

In vista dell'avvio sperimentale e della successiva apertura a tutti gli utenti, la DGSIA ha progettato un articolato percorso di supporto agli utenti per l'utilizzo delle funzionalità previste dall'applicativo, da ottobre 2023 a giugno 2024, mediante sessioni formative e webinar, materiale formativo, video-pillole, FaQ, supporto dedicato di primo livello, tramite chat su piattaforma Teams, supporto da remoto prenotabile mediante booking integrato con Teams, presidio on site in distretti da parte di operatori dedicati ad integrazione del supporto da remoto.

Deve sottolinearsi come in questo contesto di primo piano sia il ruolo degli organi della Innovazione e i compiti a questi demandati dalla Circolare CSM del 6 novembre 2019 su Rid e MagRif, di interagire efficacemente sulle criticità e di trasferire il bagaglio esperienziale accumulato, compito fondamentale per l'efficientamento degli applicativi in generale e di APP in particolare. Il ruolo dei RID in base all'articolo 5 della Circolare Rid/Magrif si sviluppa sia in senso verticale, attraverso l'attività di informazione e formazione a cascata – tramite il collegamento RID/MAGRIF/colleghi dell'U.G. – sia in linea orizzontale mediante la collaborazione con i Dirigenti degli UU.GG. del Distretto, con la STO e con la VII Commissione del CSM. Sotto il profilo informativo, essi sono chiamati a diffondere la conoscenza dell'applicativo, spiegandone le funzioni principali e sollecitandone l'utilizzo e deputati a convogliare le informazioni sulle esperienze degli utenti e sulle criticità riscontrate, per poi trasmetterle agli organi di assistenza tecnica per invocare/guidare gli interventi correttivi ed evolutivi. Questi attori, attraverso un processo di feedback bidirezionale - essenziale per identificare e segnalare le disfunzioni tecniche e operative, contribuendo così all'evoluzione dell'applicativo- e di collaborazione con diverse entità istituzionali, possono e devono contribuire significativamente all'evoluzione e all'efficacia dell'applicativo, in linea con gli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). La rete dei RID, strutturata e rafforzata in concomitanza con l'adozione del PNRR, anche mediante l'utilizzo di strumenti di comunicazione come la mailing list nazionale dei RID/magrif istituita dal CSM e la creazione di TEAM dedicati alla sperimentazione dell'APP, faciliterebbe senza dubbio lo scambio di informazioni e esperienze. Sarebbe anche possibile progettare un modello piramidale del tipo *train of trainers*, sfruttando un meccanismo di trasferimento di informazioni e formazioni, da ciascuno dei Rid *esperti* a un gruppo di colleghi, che a propria volta potrebbe diventare formatore di altro gruppo, in modo da allargare la piattaforma della formazione, così che il circuito di conoscenze non si arresti. Così come si potrebbe utilizzare il *network Cosmag-RID* per condividere le *best practices* messe in campo dai vari UDI per l'efficientamento dell'applicativo.

[1] CEPEJ Guidelines on electronic court filing and digitalization of courts, 8-9.12.2022 37 th plenary Meeting of Cepej

[2] Cfr *Dedicated legislation, in Guidelines Consiglio d'Europa on digitalisation* cit.

[3] Cfr *Governance Strategy point 11 in Guidelines Consiglio d'Europa on digitalisation* cit.

[4] Dedicated legislation point 6 Council of Europe guidelines on digitalization : number 3 of 2022-2025 CEPEJ Action Plan: All justice professionals contribute to the same public service, that of justice at the service of the user; they must therefore have easy-to-use, compatible, and efficient communication tools.