



SERVIZI E SPORTELLI DIGITALI NELLA PA: IL CITTADINO AL CENTRO

19 aprile 2024 – Biblioteca Malatestiana Cesena – Fabrizio Lupone

DAL PIANO TRIENNALE 2024-2026 SUI SERVIZI PUBBLICI

Negli ultimi anni, la digitalizzazione è diventata una forza trainante per l'innovazione nei servizi pubblici, con gli enti locali al centro di questo cambiamento.

Uno dei pilastri della strategia del Piano Triennale è quello di favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese.

I SERVIZI PUBBLICI DIGITALI SONO UN DIRITTO DI CITTADINANZA DIGITALE ESPRESSO DALL'ART. 3 e 7 DEL CAD

Chiunque ha il diritto di accedere ai servizi on-line offerti dalle pubbliche amministrazioni, in forma digitale e in mobilità, tramite la propria identità digitale, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle PA e anche attraverso l'ApplO.

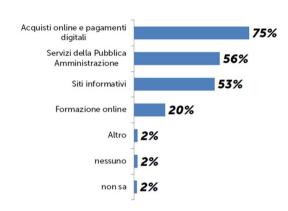
Le PA consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

INDAGINE "ITALIANI E DIGITALE" PRESENTATA DALLA FONDAZIONE ITALIA DIGITALE CON LA COLLABORAZIONE DELL'ISTITUTO PIEPOLI

I SERVIZI DIGITALI PIÙ UTILIZZATI DAGLI ITALIANI



Quali tipologie di servizi online utilizza con più frequenza? (risposta multipla)

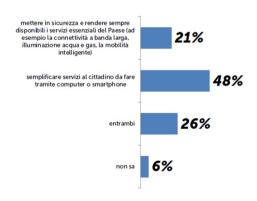


MASCHIO	FEMMINA	18-34 ANNI	35-54 ANNI	OLTRE 54 ANNI
79%	72%	74%	79%	73%
62%	50%	43%	57%	61%
54%	52%	43%	49%	<mark>60%</mark>
22%	19%	26%	25%	14%
1%	4%	2%	1%	4%
1%	3%	4%	3%	1%
0%	4%	4%	1%	2%

GLI EFFETTI DELLA DIGITALIZZAZIONE



Secondo Lei digitalizzare il Paese permette di:



маѕсніо	FEMMINA	18-34 ANNI	35-54 ANNI	
29%	14%	27%	23%	18%
42%	52%	49%	52%	43%
25%	26%	17%	21%	33%
3%	8%	7%	4%	6%

DIGITALE DECADE REPORT 2023 DELLA COMMISSIONE EUROPEA

Il Rapporto sullo stato del Decennio Digitale della Commissione europea che dal 2023 sostituisce il DESI.



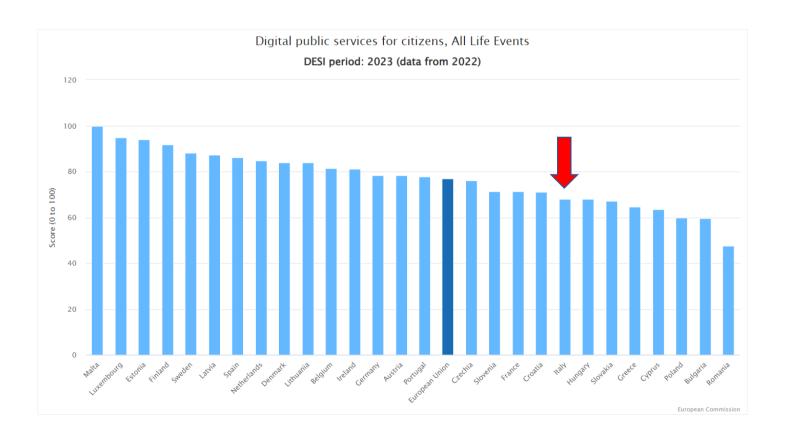
Digital Decade Country Report 2023 Italy

4 Digitalisation of public services

	Italy			EU	EU
	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2023	DESI 2023	2030 target
4a1 e-Government users	NA	NA	76%	74%	
% internet users			2022	2022	
4a2 Digital public services for citizens	NA	67	68	77	100
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a3 Digital public services for businesses	NA	79	75	84	100
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	

DESI 2023 PER IL DECENNIO DIGITALE: FOCUS SUI SERVIZI DIGITALI

Il **Cruscotto** DESI 2023 per il decennio digitale si può consultare sul portale della Commissione europea https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts



DESIER: INDICE DI DIGITALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

DESIER: UN TOOL PER MISURARE LA DIGITALIZZAZIONE DEL TERRITORIO DELL'EMILIA-**ROMAGNA**

Il cruscotto Desier è lo strumento per analizzare lo stato di digitalizzazione del territorio dell'Emilia-Romagna, attraverso i 60 indicatori, ricondotti alle

dimensioni di analisi del DESI europeo e del DESI del Politecnico di Milano. E' possibile visualizzare anche i dati di trend rispetto all'anno precedente, nonché quelli rispetto ai quali è stato dato il Premio Agenda digitale da parte dell Regione Emilia-Romagna tramite i link in calce. Per segnalazioni: agendadigitale@regione.emilia-romagna.it > Scarica la "Guida alla navigazione" (pdf) - Accedi alla metodologia e alle pubblicazioni (web) - Scarica la "base dati desier" (xls) DESIER - MAPPA REGIONALE DESIER - DIMENSIONI DESIER-STRATEGIE DESIER - RIORDINO DESIER - SPECIALIZ. DESIER -(REGIONALE) TERRITORIALI - SNAI TERRITORIALE PRT PRODUTTIVA (LOCALE) RAPPRESENTAZIONE CARTOGRAFICA DEGLI INDICI DEI COMUNI RISPETTO ALLA MEDIA REGIONALE E TABELLA DEGLI INDICI SELEZIONA PROVINCIA SELEZIONA UNIONE SELEZIONA MONTANITA' SELEZIONA CLASSE SELEZIONA COMUNE ▼ (Tutti) ▼ (Tutti) ▼ (Tutti) SELEZIONA LA DIMENSIONE A - DESIER SOTTO © 2024 Mapbox © OpenStreetMap

COMUNE

DESIER

CAPITALE UMANO

CONNETTIVITÀ

FATTORI ABILITANTI

RISULTATI OTTENUTI

REPORT ISTAT «PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI E ICT ANNO 2022»

23 FEBBRAIO 2024





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE E ICT | ANNO 2022

Aumenta l'offerta di servizi *online* degli enti locali, da rafforzare la sicurezza informatica

23,5%

Quota di dipendenti che hanno seguito corsi di formazione in materie informatiche

In aumento rispetto al 9.5% del 2018

77,0%

La percentuale di Comuni che danno accesso ai servizi online con l'identità digitale/Spid (60,2% con la carta di identità elettronica.) 43,2%

Quota di PA locali che si connettono a Internet con la fibra ottica (77,2% nel Nord-est)

28.6% nel 2018

Nel 2022 l'86,4% delle Regioni e il 70,4% dei Comuni consente di svolgere online l'intero iter, dall'avvio alla conclusione, di almeno un servizio pubblico locale.

Crescono al 83,1% gli enti che offrono la possibilità agli utenti di caricare online documentazione relativa ai servizi richiesti. È in forte aumento, al 54,2%, l'utilizzo di servizi di cloud computing da parte delle PA locali, tuttavia sette amministrazioni locali su dieci non hanno una gestione

codificata degli eventi di sicurezza ICT.

Aumentano in modo rilevante gli enti che **misurano obiettivi e risultati della digitalizzazione e la misurazione della soddisfazione dell'utenza**, anche se il monitoraggio sui servizi erogati appare **più diffuso** tra gli enti di maggiore dimensione con una utenza più ampia (ad esempio riguardano il 95,5% delle Regioni, il 58,5% delle Province e il 69,4% dei Comuni con oltre 60.000 abitanti).

ALL'ENTE È RICHIESTO UN CAMBIO DI MENTALITÀ

METTERE AL CENTRO
DEGLI OBIETTIVI LA
SODDISFAZIONE DI
CITTADINI E IMPRESE
(CUSTOMER EXPERIENCE)

ADOTTARE UN NUOVO APPROCCIO CULTURALE, ORGANIZZATIVO E DI CONDIVISIONE ALL'INTERNO DELL'ENTE



UTILIZZARE IL DIGITALE, L'AUTOMAZIONE E L'INTEROPERABILITÀ PER ELIMINARE GLI SPRECHI E MIGLIORARE IL MODO DI LAVORARE DELL'ENTE AVERE UN PROGETTO
ENTE-COMUNITÀ DI
UTENTI PER LA
SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE, SOCIALE ED
ECONOMICA DEL
TERRITORIO DI
RIFERIMENTO

CARATTERISTICHE TECNICHE PER LO SPORTELLO DIGITALE

Istanze e dichiarazioni presentate tramite moduli elettronici/interfacce utente ed identificazione con identità digitale (art. 64 comma 1 del CAD)

Caratteristiche di accessibilità, elevata usabilità, semplicità, chiarezza di linguaggio, completezza di informazioni, trasparenza, partecipazione al procedimento, affidabilità e sicurezza

NUOVA CONCEZIONE DI SPORTELLO DIGITALE

Autocompilazione e interoperabilità dei dati secondo il principio once only che impone alle PA di chiedere i dati di cittadini e imprese una volta sola

Revisione dei processi e dei flussi di lavoro alla base dei servizi digitali con l'obiettivo della semplificazione operativa e dell'automatizzazione dell'iter procedurale

Integrazione con il sistema di gestione dell'ente ai fini della registrazione di protocollo, classificazione fascicolazione e gestione digitale del procedimento

Integrazione con le piattaforme nazionali abilitanti (PagoPA, PDND, SEND, App IO, ANPR, ecc.)

FASI DEL PROGETTO DI DIGITALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO ON-LINE

Secondo le indicazioni del Piano triennale e delle <u>Linee guida AgID di design per i servizi digitali della PA</u>, la realizzazione di un progetto di digitalizzazione di un servizio va sviluppato da parte del RTD e del suo team **su 4** fasi:

FASE 2 – REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

FASE 1 - DESIGN (PROGETTAZIONE)



FASE 3 – ADOZIONE E LANCIO DEL PROGETTO

FASE 4 – EVOLUZIONE E MANUTENZIONE DEL PROGETTO

DESIGNERS ITALIA: STRUMENTI A SUPPORTO DEI SERVIZI DIGITALI

Designers Italia è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: guida, modelli, kit e test per facilitare processi di design centrati sui bisogni dei cittadini

MODELLI

Risorse per realizzare il sito web della tua amministrazione: **template pronti per l'uso e un pacchetto di strumenti** per aiutarti a offrire un'esperienza d'uso efficace e inclusiva ai tuoi utenti.

I KIT DI DESIGN

Risorse condivise per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Nel 2024 sono stati pubblicati nuovi interessanti kit per progettare

TEST DI USABILITÀ

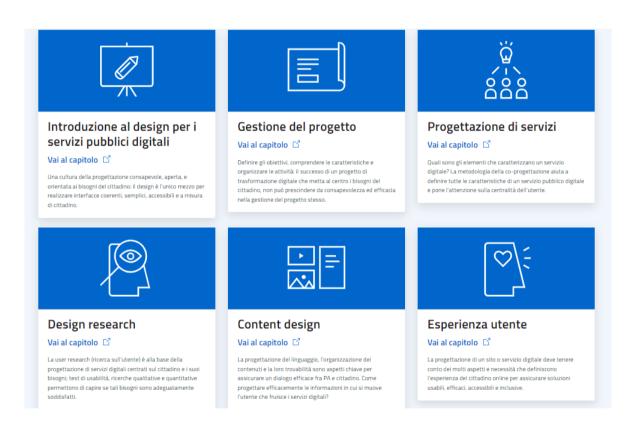
Sessioni di osservazione diretta dell'interazione tra un utente e un servizio digitale, con la finalità di rendere più usabile un servizio digitale osservando le interazioni degli utenti.

LINEE GUIDA PER LA PROMOZIONE DEI SERVIZI DIGITALI

Queste linee guida sono il primo tassello di un percorso pensato per accompagnare le PA nella definizione di strategie di comunicazione, marketing e storytelling sui servizi digitali.



IL MANUALE OPERTIVO DI DESIGN





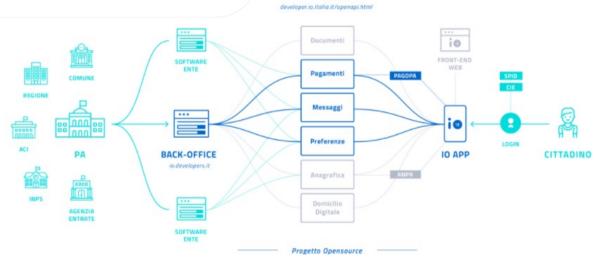
Sul sito di Designers Italia è stato messo a disposizione il MANUALE OPERATIVO DI DESIGN, che aiuta le PA ad orientare e migliorare la progettazione e realizzazione dei punti di contatto (touchpoint) col cittadino, e raccoglie le buone pratiche per aderire correttamente alla normativa. Il manuale, in pieno spirito open source, è un documento vivo che verrà aggiornato in futuro, anche con il contributo dei cittadini e il supporto degli enti locali, fortemente impegnati nella trasformazione digitale del Paese.

DAL PIANO TRIENNALE 2024-2026 SULL'APP IO

L'app IO è l'esito di un progetto open source nato con l'obiettivo di mettere a disposizione di enti e cittadini un unico canale da cui fruire di tutti i servizi pubblici digitali, quale pilastro della strategia del Governo italiano per la cittadinanza digitale.

La visione alla base di IO è mettere al centro il cittadino nell'interazione con la pubblica amministrazione, attraverso un'applicazione semplice e intuitiva disponibile direttamente sul proprio smartphone.

Uno degli strumenti di supporto per gli enti pubblici è il <u>MANUALE DEI SERVIZI</u> <u>DELL'APP IO</u>, con indicazioni pratiche e materiali pronti all'uso per gli enti che vogliono ideare e pubblicare nuovi servizi digitali



SISTEMA DI API

IN CONCLUSIONE SOLO CON UN CORRETTO CHANGE MANAGEMENT

L'implementazione e la gestione dei servizi pubblici digitali genererà **rilevanti benefici** solo se si facilita e si accompagna il **CHANGE MANAGEMENT** nelle organizzazioni degli enti pubblici.





Grazie per l'attenzione

FABRIZIO LUPONE

Studio professionale F. Lupone DocPaperlessDigital Compliance Advisor, Expert & Trainer



www.docpaperless.com



Gruppo Linkedin gratuito "Digitale e Dematerializzazione"



f.lupone@docpaperless.com