



# La digitalizzazione della PA con approccio "Citizen-centered"

Omar Aleotti, Business Developer @Redturtle

#OSW2021



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE



## Di cosa parleremo:

- L'origine del concetto
- E-governement in Italia
- Evoluzioni
- E-Goverment oggi e domani
- Le sfide dell'approccio Citizen Centered
- Best Practices: I servizi online
- Conclusioni



La **digitalizzazione della Pubblica Amministrazione** è un processo avviato sin dai primi anni '90 del secolo scorso a partire dagli Stati Uniti d'America, dal Canada e dai Paesi europei per poi estendersi rapidamente in molti altri.

Tale fenomeno è conosciuto generalmente come **e-government** (Electronic government).

Il **National Performance Review (NPR)** avviato nel marzo del 1993 dal Presidente Clinton si proponeva di "**reinvent government**" con l'obiettivo di rendere l'intero governo federale "**less expensive and more efficient**".

Con la **Comunicazione della Commissione europea del 26 settembre 2003** “Il ruolo dell’eGovernment per il futuro dell’Europa” **tutti i Paesi membri si impegnavano a rafforzare** “l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni, coniugato a modifiche organizzative e all’acquisizione di nuove competenze al fine di migliorare i servizi pubblici e i processi democratici e di rafforzare il sostegno alle politiche pubbliche”.

## Cosa significa e-Government?

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nei processi amministrativi della PA per rendere **più efficiente la propria azione e la qualità dei servizi pubblici erogati** ai cittadini e **diminuire i costi per la collettività**.

Quali sono i principali benefici?

I maggiori benefici dell'e-government includono il **miglioramento dell'efficienza, economicità, e migliore accessibilità ai servizi pubblici.**



# E-Government in Italia



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE

## **"Piano di azione per l'e-government" del 23 giugno 2000 e successivi 10 obiettivi di legislatura approvati nel 13 Febbraio 2002**

In sintesi:

- tutti i servizi qualificati come "prioritari" disponibili on line;
- 30 milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite;
- 1 milione di firme digitali diffuse (entro il 2003);
- 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement;
- tutta la posta interna alla pubblica amministrazione via email;
- tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on line;
- alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili;
- 1/3 della formazione erogata via e-learning;
- 2/3 degli uffici della pubblica amministrazione con accesso on line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini;
- tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction.



# Evoluzioni



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE

**Adozione di un Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** con il decreto legislativo decreto legislativo 7 marzo **2005**, n. 82

successivamente modificato e integrato con:

- il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179
- il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217.

**Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale** avvenuta con Decreto legge 22 giugno **2012**, n. 83

L'Agenzia ha il compito di:

- garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana
- contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

Nel Marzo 2015 l'Italia ha sviluppato la "**Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020**" per il perseguimento degli obiettivi l'**Agenda Digitale Italiana**, una strategia nazionale per raggiungere gli obiettivi indicati dall'Agenda Europea.

In sintesi:

- garantire l'accesso ai contenuti online;
- agevolare fatturazioni e pagamenti elettronici;
- unificare i servizi di telecomunicazione;
- aumentare l'interoperabilità tra banche dati, servizi e reti;
- consolidare la fiducia e la sicurezza online;
- garantire una rete internet superveloce e accessibile a tutti;
- innovare le tecnologie ICT, investendo nella ricerca e sviluppo;
- alfabetizzare cittadini e imprese nell'uso di queste tecnologie.

A Settembre 2016 viene istituito il **Team per la Trasformazione Digitale** per accelerare l'attuazione dell'Agenda Digitale

Nel **2017** viene introdotto Il **Responsabile per la Transizione Digitale**, attraverso la modifica del CAD con i DL 179/2016 e 217/2017, come responsabile **dell'ufficio per la transizione alla modalità operativa digitale.**

Nel giugno del **2019** è stato istituito Il **Dipartimento per la trasformazione digitale**



# E-Government oggi e domani



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE

## Piano Triennale per l'informatica 2020-2022 di AgID

### Premesse

- In continuità con gli altri 2 precedenti;
- Forte connotazione operativa;
- Introduzione della Cultura della misurazione e di conseguenza della qualità dei dati.

## STRATEGIA

- **Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese.**
- **Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo,** attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.
- Contribuire alla **diffusione delle nuove tecnologie digitali** nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.



## PRINCIPI GUIDA

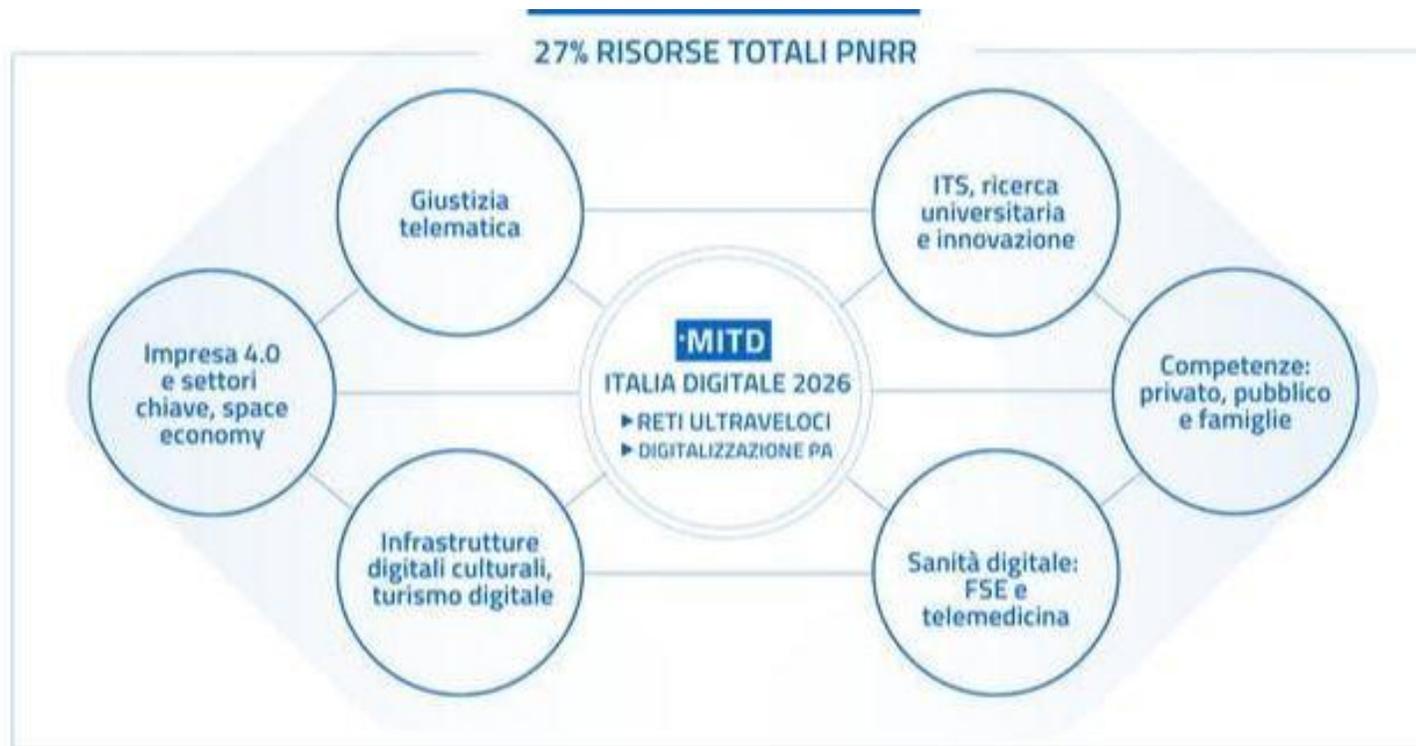
- Digital & mobile first
- digital identity only
- cloud first
- **servizi inclusivi e accessibili**
- dati pubblici un bene comune
- **interoperabile by design**
- **sicurezza e privacy by design**
- **user-centric, data driven e agile**
- once only
- transfrontaliero by design
- open source



## Italia Digitale 2026

Al'interno del **Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)**

Il 27% delle risorse totali delsono dedicate alla transizione digitale.



## Assi di intervento

### 1- Infrastrutture per la connettività ultraveloce

importanti investimenti per garantire la copertura di tutto il territorio con reti a banda ultra-larga, per realizzare pienamente l'**obiettivo di gigabit society**.

### 2- Digitalizzazione della PA

La digitalizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi pubblici per **far diventare la PA un vero “alleato” di cittadini e imprese**.

## Gli obiettivi Italia digitale 2026

### ► Italia Digitale 2026



identità digitale  
% popolazione **70%**



competenze digitali  
% popolazione **70%**



servizi pubblici online  
% servizi pubblici  
essenziali **80%**



adozione cloud  
% PA **75%**



connessione banda ultra larga  
% famiglie **100%**

MITD



# Le sfide dell'approccio Citizen Centered



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE



**Tecnologica: pluralità di soluzioni tecnologiche e loro armonizzazione**



**Mindset, Feedback e miglioramento continuo**



**Contrasto tra riduzione dei costi e qualità dei servizi erogati**



**Canali di comunicazione**





**Tecnologica: pluralità di soluzioni tecnologiche e loro armonizzazione**





## Mindset, Feedback e miglioramento continuo





**Contrasto tra riduzione dei costi e qualità dei servizi erogati**





## Canali di comunicazione





# Best Practices



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE

## 3 Best Practices che pongono il Cittadino al centro:

- **Referendum online** come elemento di partecipazione attiva tramite SPID
- **Mobility as a service** per digitalizzare il trasporto locale e fornire ai cittadini un'esperienza di mobilità integrata
- Digitalizzazione **Servizi al cittadino**

# I servizi online come best practice



L'human-centered design



Service design



Inclusive design



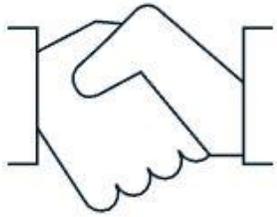
Meccanismo di feedback





# Conclusioni

# Improving customer experience can drive better critical outcomes for government agencies around the world.

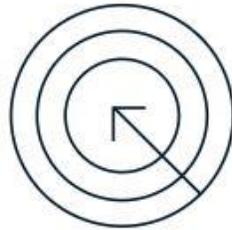


## Increase trust

Satisfied customers are

**9x**

more likely to trust the agency providing the service

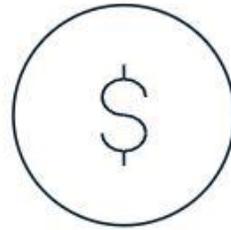


## Achieve stated missions

Satisfied customers are

**9x**

more likely to agree an agency is delivering on its mission

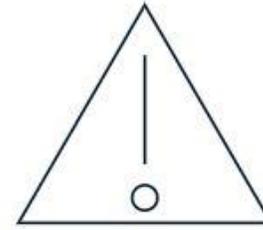


## Meet or exceed budgetary goals

Dissatisfied customers are

**2x**

more likely to reach out for help 3+ times

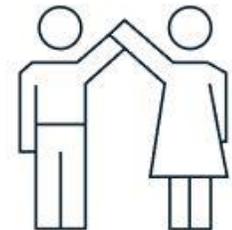


## Reduce risk

Dissatisfied customers are

**2x**

more likely to publicly express dissatisfaction



## Boost employee morale

Long-term organizational success is

**50%**

driven by organizational health and is mutually reinforced by customer experience



Grazie!



#OSW2021



<http://www.reteitalianaopensource.net>



RETE ITALIANA  
OPEN SOURCE