

The logo consists of the lowercase letters 'it' in a bold, sans-serif font, with a small white dot positioned to the left of the 'i'.

Designers

The logo consists of the lowercase letters 'it' in a bold, sans-serif font, with a small white dot positioned to the left of the 'i'.

Developers

# *Community Call* Developers Italia e Designers Italia

9 marzo 2022



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



# Progettiamo e sviluppiamo servizi pubblici, insieme!



## Perché *Community Call*?

Per **condividere conoscenze, risorse ed esperienze** nella progettazione e realizzazione di servizi e software pubblici e privati.

### A chi sono dedicate?

- developer, designer e maintainer della community
- funzionari e manager di Pubbliche Amministrazioni,
- professionisti di fornitori e inhouse

### Dove puoi trovare maggiori informazioni

Pubblicheremo di volta in volta gli appuntamenti su siti di Developers Italia e Designers Italia e sui profili social  
Ne parleremo su Slack Developers Italia

### Il format

- 3-4 argomenti o casi studio
- spazio per la discussione

### Contribuisci anche tu!

Esperienze (positive o negative!) di open source, riuso, collaborazione, community, progetti di software della PA, di applicazione di progettazione User Centred Design nella PA, applicazione di modelli di Designers Italia, etc.

The background of the slide is a blue European Union flag with twelve yellow stars arranged in a circle. The flag is shown waving, with some folds and shadows, giving it a three-dimensional appearance. The stars are a bright yellow color.

**Presentazioni - 30'**

**eGovernment Benchmark:**  
dall'Europa i criteri per  
misurare la qualità dei  
servizi pubblici digitali

## Ciao a tutti,

Sono **Daniela Battisti**

Mi occupo di Relazioni Internazionali per il DTD e il Gabinetto del MITD; seguo i GdL presso la **Commissione europea**: eGovernment Steering Board, eGov Indicators Expert Group, DESI Experts Group, Interoperability and CIO network; **OCSE**: e-Leaders Group, Digital Economy Committee; **G7**; **G20**; **UNESCO**; **Global Partnership on AI**; **Agile Regulation Network**.

Sono qui perché vorrei condividere con voi la mia esperienza e conoscenza sugli indicatori e obiettivi del *eGovernment Benchmark*.

## Perché è importante per te l'incontro di oggi?

Quando il DESI e il Benchmark vengono pubblicati annualmente, le informazioni importanti si perdono nel "rumore stampa" che spesso si autocompiace nell'individuare il colpevole di turno per il non brillante risultato del nostro Paese.

Vorremmo andare oltre il "rumore" e informare in maniera semplice ma precisa per "improntare" le tante e complesse iniziative di digitalizzazione ....



## Cosa possiamo fare tutti noi, membri della community, per migliorare il posizionamento del Paese rispetto l'eGovernment Benchmark?

- Seguire poche semplici regole e indicazioni
- definire con le parti interessate un sistema di attuazione e monitoraggio

## Quale è la sfida più grande che ci aspetta su questo tema, dal tuo punto di vista?

- Che la PAC e la PAL convergano sugli stessi obiettivi di usabilità e di centralità dell'utente

# eGovernment Benchmark 2022

*Analisi e proposte per migliorare il posizionamento  
Italia*



# Agenda

- eGovernment Benchmark, DESI e Digital Path
- Risultati eGovernment Benchmark 2022
- 10 azioni per migliorare i servizi digitali e il posizionamento Italia
- Simulazioni del posizionamento utilizzando alcune azioni
- Prossimi passi per attuare i miglioramenti

**Obiettivo presentazione:** presentare azioni mirate per migliorare il posizionamento dell'Italia nel Benchmark Ue relativo alla digitalizzazione dei servizi pubblici

# eGovernment Benchmark, DESI e Digital Path

Gli strumenti con la quale la Ue monitora la *digital transformation*

← Attuali strumenti di monitoraggio della Digital Transformation in Ue → ← Futuro strumento di monitoraggio →

## e-Government Benchmark\*

a fonte di 3 (su 5) indicatori della quarta dimensione *Servizi Pubblici Digitali* del DESI

\*Cap Gemini/DG  
CNECT

Diretta competenza  
MITD

## DESI\*

Dimensione *Servizi Pubblici Digitali*

**4a2.** Pre-filled forms (3.6 %);  
**4a3.** Digital Public Services for citizens (7.1 %);  
**4a4.** Digital Public Services for businesses (7.1 %)

\*EUROSTAT/ISTAT

## Digital Path

*Benchmark* e DESI sono alla base del nuovo strumento di monitoraggio *Path to the Digital Decade* dell'avanzamento degli obiettivi del "Digital Compass 2030" (ancora in discussione)

# European Digital Compass 2030

## Skills

**ICT Specialists:** 20 million + Gender convergence

**Basic Digital Skills:** min 80% of population



## Public Services

**Key Public Services:** 100% online

**e-Health:** 100% availability medical records

**Digital Identity:** 80% citizens using digital ID

## Infrastructures

**Connectivity:** Gigabit for everyone, 5G everywhere

**Cutting edge Semiconductors:** double  
EU share in global production

**Data – Edge & Cloud:** 10,000 climate  
neutral highly secure edge nodes

**Computing:** first computer with quantum acceleration

## Business

**Tech up-take:** 75% of EU companies using Cloud/AI/Big Data

**Innovators:** grow scale ups & finance to double EU Unicorns

**Late adopters:** more than 90% of European SMEs reach  
at least a basic level of digital intensity

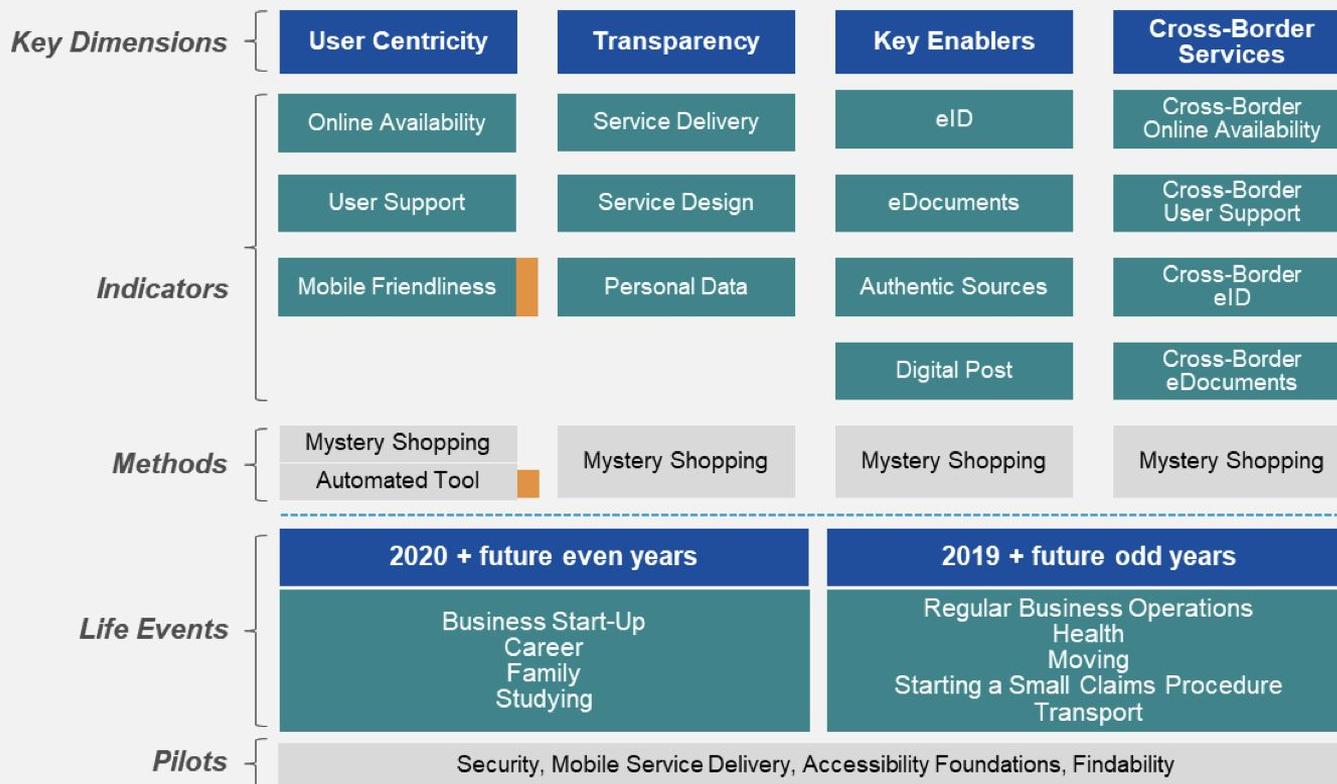


# L'ambizione: Italia nel gruppo di testa in Europa

Indicatore		Digital Compass 2030 	Italia Digitale 2026 
<b>Identità digitale,</b> % popolazione		<b>80%</b> della popolazione UE	<b>70%</b>
<b>Competenze digitali,</b> % popolazione <sup>1</sup>		<b>80%</b> della popolazione UE	<b>70%</b>
<b>Adozione cloud,</b> %		<b>75%</b> delle imprese UE	<b>75%</b> delle Pubbliche Amministrazioni
<b>Servizi pubblici online,</b> % servizi pubblici fondamentali		<b>100%</b> dei servizi UE	<b>80%</b>
<b>Connessioni a banda ultra larga,</b> % famiglie		<b>100%</b> delle famiglie UE	<b>100%</b>

1) Residenti 16-74 anni

# The eGovernment Benchmark framework



Source: CapGemini

# Risultati eGovernment Benchmark 2021

TOP-LEVEL BENCHMARK	EU27 2021 <i>(dati media 2019-2020)</i>	ITALIA 2021 <i>(dati media 2019-2020)</i>
<b>1. user-centricity:</b> informazioni e servizi online e mobile-friendly	90.1	<b>90.1</b>
<b>2. transparency:</b> controllo dei dati e trasparenza d del processo	67.7	<b>59.4</b>
<b>3. key enablers:</b> integrazione con eID, eDocuments e fonti autentiche	69.7	<b>60.6</b>
<b>4. cross-border services:</b> servizi online disponibili per cittadini UE	58.2	<b>47.7</b>
<b>OVERALL SCORE</b>	<b>71.2</b>	<b>64.4</b>

L'Italia si posiziona al di sotto di circa 7 punti rispetto alla media Ue nel punteggio complessivo



**Il posizionamento dell'Italia migliorerebbe se nella realizzazione dei servizi si implementassero alcune caratteristiche tecniche previste dal Benchmark**

# Come migliorare il posizionamento nell'*eGov Benchmark*

Di seguito si elencano le funzioni che dovrebbero essere adottate nel design dei servizi digitali per migliorare la performance paese. La seguente lista coincide con la check list utilizzata dai "mystery shopper" nel corso della verifica dei servizi disponibili in ogni SM:

1. Rilasciare la **notifica di completamento** del servizio e transazione effettuata;
2. Garantire il **tracciamento dei progressi** nell'accesso al servizio;
3. Introdurre la funzione **Save as a draft** durante transazioni online;
4. Indicare una stima della **durata** dell'intero processo transattivo;
5. Indicare i **termini di scadenza** per la fruizione del servizio;
6. Indicare se la PA ha un **termine massimo** entro cui agire;
7. Rivelare **informazioni sulla performance** del servizio tramite un sistema di feedback;
8. Rilevare l'utilizzo di **identità digitale** (SPID/CIE) per accesso ai servizi;
9. Rilevare la possibilità di inviare e ricevere **documenti** completamente online;
10. Rilevare la presenza di **moduli pre-compilati** per cittadini e imprese (*es. 730 precompilato*).

**Ciao a tutti,**

Sono **Dimitri Tartari**

Mi occupo di strategia di Agenda Digitale nell'ambito del Gabinetto del Presidente della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna.

Sono qui perché credo fortemente nella condivisione delle esperienze e nel confronto in logica cooperativa e collaborativa. Il miglioramento passa da piccole correzioni e modifiche ricorsive.

**Quanto è importante, dal tuo punto di vista, agire in maniera coordinata per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali? Perché?**

- i servizi pubblici digitali non sono monolitici, la loro efficacia e l'esperienza d'uso dipende da numerosi e differenti componenti per questo devono essere non approcciati in modo coordinato
- pensiamo all'autenticazione che seppure a se stante è percepita come parte integrante del servizio pubblico



**Quale ritieni siano in questo contesto le criticità maggiori e come le avete affrontate o pensate di affrontarle in futuro?**

- carenza di competenze specifiche e carenza di risorse umane ed economiche
- l'approccio emiliano-romagnolo è quello della Community Network, una convenzione multi-ente con sulla base della quale il territorio coopera per l'attuazione degli obiettivi regionali

**Quali azioni concrete avete messo in campo nella vostra Regione per supportare gli enti nel miglioramento dei servizi e quindi del posizionamento del Paese rispetto all'eGovernment Benchmark?**

- Metodologia comune e condivisa di misurazione della qualità, dell'offerta e dell'utilizzo dei servizi on line
- Costituzione di Comunità Tematiche dedicate ai servizi on line (cittadini e imprese)

**Ciao a tutti,**

Sono **Luca De Pietro**

Mi occupo di "Innovazione digitale" da più di vent'anni, e adesso sono in Regione del Veneto e ricopro il ruolo di Direttore Unità Organizzativa "Strategie ICT, Agenda Digitale e Reti di Comunicazione"

Sono qui perchè mi avete invitato, forse qualcuno ha pensato che potrei dire delle cose "interessanti e intelligenti" :-)

**Quanto è importante, dal tuo punto di vista, agire in maniera coordinata per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali? Perché?**

- Fondamentale per i cittadini, per gli enti e per il sistema complessivamente
- Cruciale per valorizzare gli investimenti fatti in questi anni



**Quale ritieni siano in questo contesto le criticità maggiori e come le avete affrontate o pensate di affrontarle in futuro?**

- La frammentazione dei soggetti coinvolti
- Consapevolezza e competenze poche diffuse (anche nell'offerta di servizi)
- Il confronto "perenne"

**Quali azioni concrete avete messo in campo nella vostra Regione per supportare gli enti nel miglioramento dei servizi e quindi del posizionamento del Paese rispetto all'eGovernment Benchmark?**

- Modello di "dispiegamento" unitario: soluzioni, supporto, risorse
- Modello di "governance" basato su attivazione del territorio

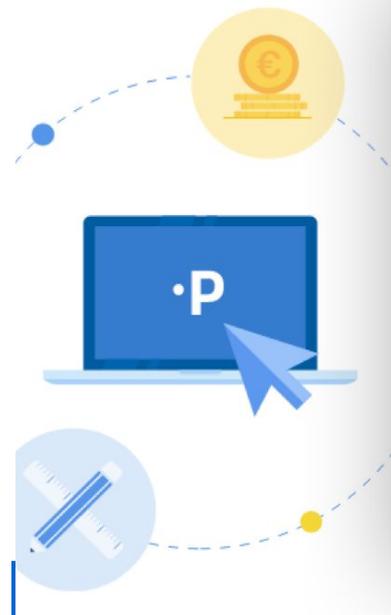
**Q&A - 15'**

— **Domande e risposte**

# Conclusioni

L'aggiornamento dei modelli Comuni e scuole - misura  
1.4.1 del PNRR Maggiori informazioni su  
[padigitale2026.gov.it](https://padigitale2026.gov.it)

**Iscriviti per ricevere  
aggiornamenti**



# Conclusioni

→ **Aiutaci a migliorare** questo evento!

[https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Communitycall09\\_03](https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Communitycall09_03)

→ I servizi del tuo ente soddisfino i 10 criteri? **Raccontaci** come li hai raggiunti o intendi raggiungerli su slack #design-service o inviaci un tuo contributo per i nostri canali medium;

→ **Prossimi appuntamenti:**

◆ **23 marzo:** Bootstrap Italia 2.0: nuove opportunità di sviluppo per le interfacce dei servizi pubblici digitali.

# Rimaniamo in contatto



- **Chat** *slack.developers.italia.it*
- **Siti web** *developers.italia.it & designers.italia.it*
- **Mail** *contatti@{developers, designers}.italia.it*
- **Twitter** *@developersITA e @DesignersITA*
- **Blog** *medium.com/@Developers\_Italia*  
*e medium.com/designers-italia*