



## Competenze digitali per la PA

# Erogare servizi on-line

Nello Iacono

FormezPA



# Sommario

---

- La centralità dei servizi pubblici online
- Erogare servizi online
  - Il diritto all'accesso ai servizi pubblici online (b)
  - Pubblicazione di moduli e formulari online (b)
  - Fatturazione elettronica e FatturaPA (b)
  - Pagamenti elettronici e sistema pagoPA (b, i)
  - Caratteristiche servizi web (i)
  - Customer satisfaction e miglioramento (i)
  - Approcci mobile-first, digital-first, once-only (a)
  - Livelli di erogazione dei servizi on-line (a)



---

# Servizi pubblici online: i nodi

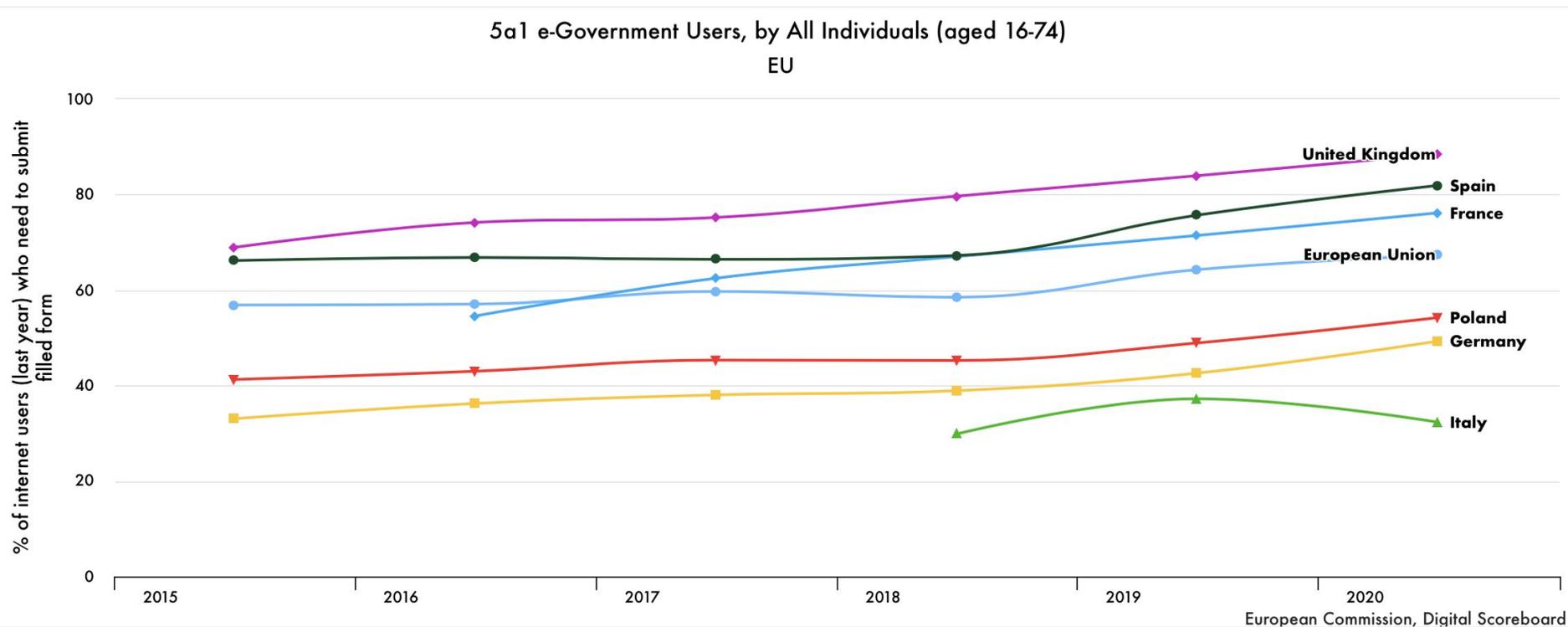


# La fruizione dei servizi pubblici online

67% l'indice di digitalizzazione dei servizi pubblici (in linea con la media UE)

28% l'indice di penetrazione dei servizi pubblici (57% la media UE)

32% degli utenti italiani online usufruisce attivamente dei servizi di e-government



European Commission, Digital Scoreboard



# L'importanza dei servizi pubblici online

---

## Benefici

- al cittadino e all'impresa (in termini di tempo, modalità remota di accesso, guida alla compilazione, immediatezza della risposta, ....)
- all'amministrazione (ricezione di dati e informazioni direttamente in forma digitale, controllo degli errori in fase di immissione, ...)

## Principali ostacoli da superare

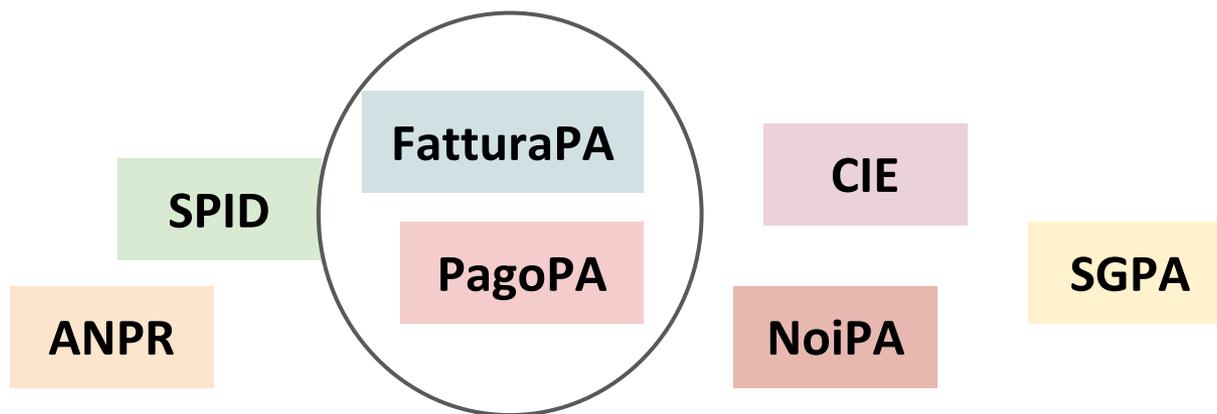
- approccio a "silos" organizzativo e tecnico (es. dati, ..)
- centralità dell'amministrazione e non del cittadino (usabilità, struttura, accesso)
- carenza di competenze (nell'amministrazione, dei cittadini)



# La via delle piattaforme abilitanti

## Benefici

- la PA attua un modello uniforme di interazione per i servizi realizzati dalla PA per i cittadini e le imprese
- le amministrazioni non devono più acquistare e/o realizzare funzionalità comuni a più sistemi software (vantaggi in efficienza, efficacia, sicurezza)
- i procedimenti sono più efficaci e veloci, interagiscono in modo più efficiente, con minore richiesta di informazioni a cittadini ed imprese (principio *once only*)



---

# Erogare servizi online



# Il diritto all'accesso ai servizi pubblici online

---

- **Cos'è**
  - un diritto sociale
  - i diritti di cittadinanza digitale e il CAD
  - *il diritto all'utilizzo, in modo accessibile ed efficace, delle soluzioni e degli strumenti previsti dal CAD*
- **Come si ottiene**
  - Servizi semplici (usabili, accessibili) e integrati
  - Superamento di tutti i digital divide (infrastrutture, cultura, ..)
- **Lo stato dell'alfabetizzazione digitale (a fine 2019)**
  - 26 milioni (16-74 anni) non hanno competenze di base
  - 11 milioni (16-74 anni) non sono su Internet

**Base**



# Pubblicazione di moduli e formulari online

---

- **Perchè sono importanti**
- **Pubblicare pensando all'utente: i requisiti base**
  - fruibilità
  - accessibilità
  - reperibilità
- **Gli errori che rendono inutilizzabile la pubblicazione**
  - incompletezza
  - incoerenza
- **I riferimenti normativi**
  - CAD
  - decreto Trasparenza
  - se si viola l'obbligo

*Base*



# Fatturazione elettronica e FatturaPA

---

- **Cos'è e perché è importante**
- **Come funziona**
  - le caratteristiche, il formato
  - il sistema di interscambio: *il “postino” senza ruolo amministrativo*
- **Chi deve fare cosa**
  - adempimenti delle PA riceventi
  - adempimenti dei soggetti emittenti
  - la conservazione
- **La fatturazione elettronica nell'ambito privato**

**Base**



# Pagamenti elettronici e PagoPA

---

- Perché sono importanti i pagamenti elettronici
- I vantaggi e i rischi dei pagamenti elettronici
- PagoPA
  - cos'è e cosa non è (*es. non è un sito dove pagare ma un sistema di pagamento*)
  - i vantaggi per le PA
  - i vantaggi per i cittadini e le imprese
  - i modelli di pagamento
  - la sicurezza (*riservatezza, inalterabilità, autenticità*)
- La società PagoPA e le linee di prodotto
  - PagoPA
  - PDND
  - IO

**Base**



# Pagamenti elettronici e PagoPA

---

- **Il sistema PagoPA, il Nodo dei Pagamenti e i PSP**
- **Gli strumenti di pagamento**
- **Il ciclo di vita del pagamento**
  - a. nascita della necessità del pagamento (dell'ente o del privato)
  - b. generazione delle informazioni necessarie per dar corso al pagamento
  - c. effettuazione del pagamento
  - d. regolamento e riversamento degli importi
  - e. riconciliazione del pagamento
  - f. emissione della quietanza dell'Ente Creditore (ed erogazione del servizio)

***Intermedio***



# Caratteristiche servizi online/1

---

- **Approcci e Principi**

- partire dai bisogni dei cittadini
- trasparenza e collaborazione
- digitale e multicanalità
- semplificare
- misurare e migliorare

- **La multicanalità**

- importanza
- gestione

***Intermedio***



# Caratteristiche servizi online/2

---

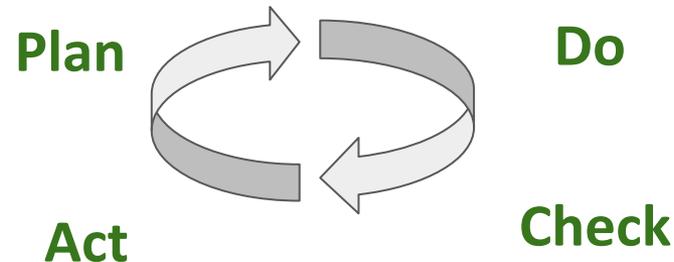
- Caratteristiche dei servizi online
  - efficacia (*funzionalità complete, corrette e appropriate*)
  - utilità (*rispetto al contesto*)
  - fruibilità (*criteri di percezione, comprensibilità, operabilità, coerenza, facilità di apprendimento, ..*)
  - accessibilità
  - interoperabilità (*tecnica, semantica, organizzativa*)
  - tempestività

**Intermedio**



# Customer satisfaction e miglioramento/1

- Perché è importante la valorizzazione del feedback
- L'importanza della misurazione della qualità
  - La carta dei servizi
  - I livelli minimi di qualità
  - parametri di qualità
- Il ciclo di miglioramento



**Intermedio**



# Customer satisfaction e miglioramento/2

---

- **Il processo di customer satisfaction**
  - Individuazione del servizio oggetto dell'indagine
  - Impostazione della customer satisfaction (popolazione utenti, modalità di rilevazione, metodo di campionamento,..)
  - Realizzazione dell'indagine
  - Analisi dei Dati
  - Definizione dei piani di miglioramento (attività generale sul servizio, basata anche su altri riscontri)
  - Comunicazione dei risultati
- **Gli strumenti di customer satisfaction**

*Intermedio*



# Principi di base per i servizi

---

**Mobile-first**

**Digital-first**

**Once-only**

*Avanzato*



# Mobile-first

---

- **Cos'è (*first vs only*)**
- **La strategia, l'importanza, il crescente utilizzo degli smartphone per Internet**
- **Le caratteristiche di un servizio su smartphone**
- **La specificità nella definizione dei contenuti (*linguaggio, dimensioni, tipologie, architettura*)**
- **I nodi dell'accessibilità e dell'usabilità**
- **Come scegliere**
  - vantaggi e limiti (*first, only, solo responsive*)
  - valutare i livelli di interazione (*semplice/complessa*)
- **L'esempio dell'App IO**

## Avanzato



# Digital-first

---

- **Cos'è** (*processi e digitalizzazione*)
- **La strategia, l'importanza, l'efficacia**
- **Digitalizzare ...**
  - significa ripensare i processi
  - a seconda del contesto (*ottimizzazione, revisione, creazione*)
  - centrando il servizio sull'utente
- **Alcuni nodi**
  - l'accessibilità e la progettazione universale
  - i contenuti, il linguaggio e la prototipazione
  - esclusività della digitalizzazione e competenze digitali

## Avanzato



# Once-only

---

- **Cos'è** (*semplicità, interoperabilità e integrazione*)
- **La strategia, l'importanza**
- **Il principio**
  - i vantaggi per i cittadini, le imprese e le PA
  - gli impegni dei governi europei (*dichiarazione di Tallinn*)
  - il Piano Triennale per l'ICT nella PA
- **Le leve**
  - il modello di interoperabilità
  - l'interoperabilità dei dati
  - le piattaforme abilitanti
- **Gli ostacoli** organizzativi e tecnologici

## Avanzato



# Livelli di erogazione dei servizi on-line

---

- **Livello 0 - tutto offline**
- **Livello 1-** Semplice **pubblicazione online** di informazioni
- **Livello 2-** Interazione ad **una via**, disponibilità di modulistica online per avviare il procedimento
- **Livello 3-** Interazione a **due vie**, possibilità di avviare un servizio online
- **Livello 4-** **Transazione**, possibilità di fruire interamente di un servizio online
- **Livello 5-** **Personalizzazione**, possibilità di fruire interamente di un servizio online con proattività dell'ente erogatore
- **Completa automazione (nessun input da utente)**

## Avanzato



# Risorse per approfondire/1

---

## Politiche e principi nella PA per il digitale

- Piano triennale per l'Informatica nella PA
  - [https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/01\\_piano-triennale-per-informatica-nella-pa.html?highlight=trasformazione%20digitale](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/01_piano-triennale-per-informatica-nella-pa.html?highlight=trasformazione%20digitale)

## Indicatori e misurazioni europee sulla PA

- DESI 2020
  - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- EGovernment Benchmark 2019
  - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2019-trust-government-increasingly-important-people>

## I servizi nella PA

- Linee Guida per il Design dei servizi
  - <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>



# Risorse per approfondire/2

---

- Livelli di interazione dei servizi nella PA
  - <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/open-governm ent/comunicazione-istituzionale-on-line/i-livelli-di-interazione-dei-servizi-on-line/index.html>

## Customer satisfaction e miglioramento

- La customer satisfaction nella PA
  - <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/index.html>
- Rapporto Inapp per la Regione Sardegna
  - [https://oa.inapp.org/bitstream/handle/123456789/447/Carlucci\\_Giovanetti\\_CustomerSatisfaction\\_2019.pdf?sequence=1](https://oa.inapp.org/bitstream/handle/123456789/447/Carlucci_Giovanetti_CustomerSatisfaction_2019.pdf?sequence=1)
- Esempio di applicazione dal MEF
  - <http://www.mef.gov.it/servizi/introduzione/index.html>



# Risorse per approfondire/3

---

## Le piattaforme trattate nella competenza

- sito FatturaPA
  - <https://www.fatturapa.gov.it/export/fatturazione/it/index.htm>
- sito PagoPA
  - <https://www.pagopa.gov.it>



---

# Grazie per l'attenzione!

*nello.iacono@gmail.com*

