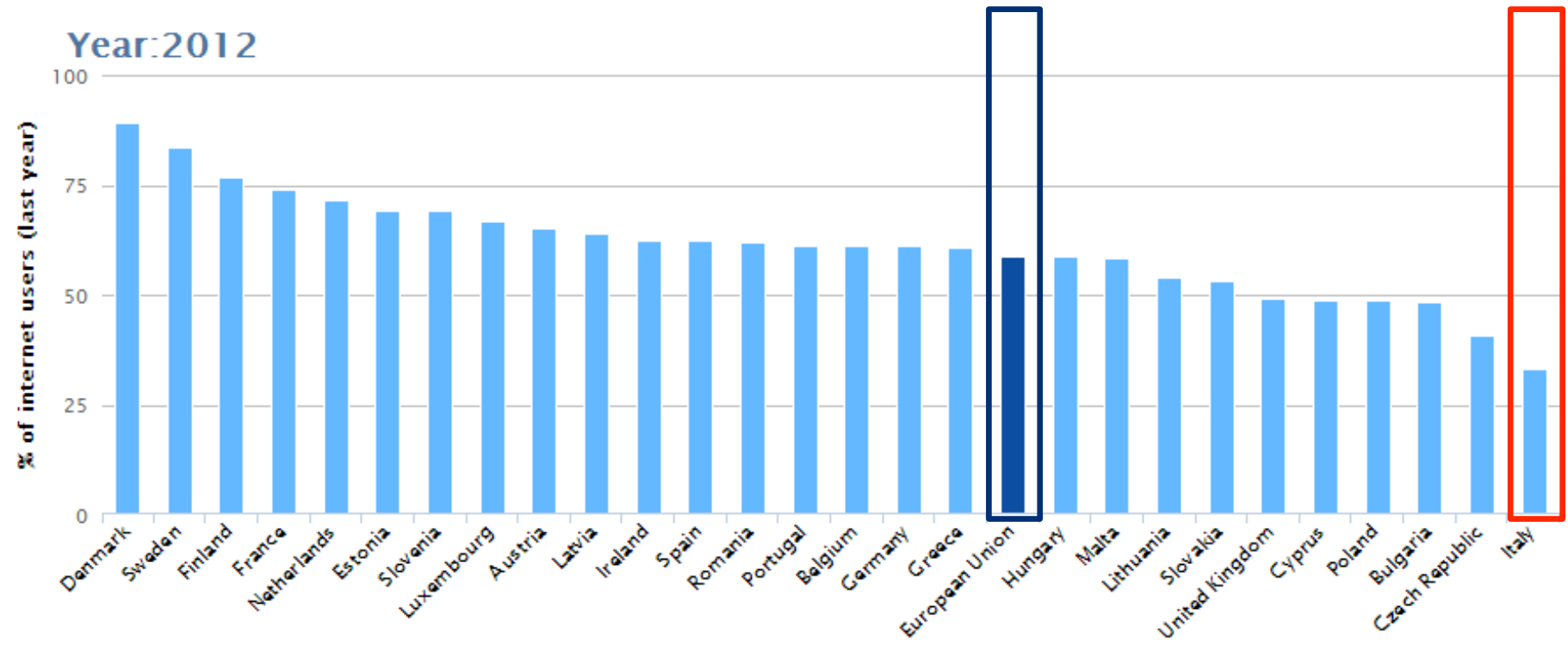


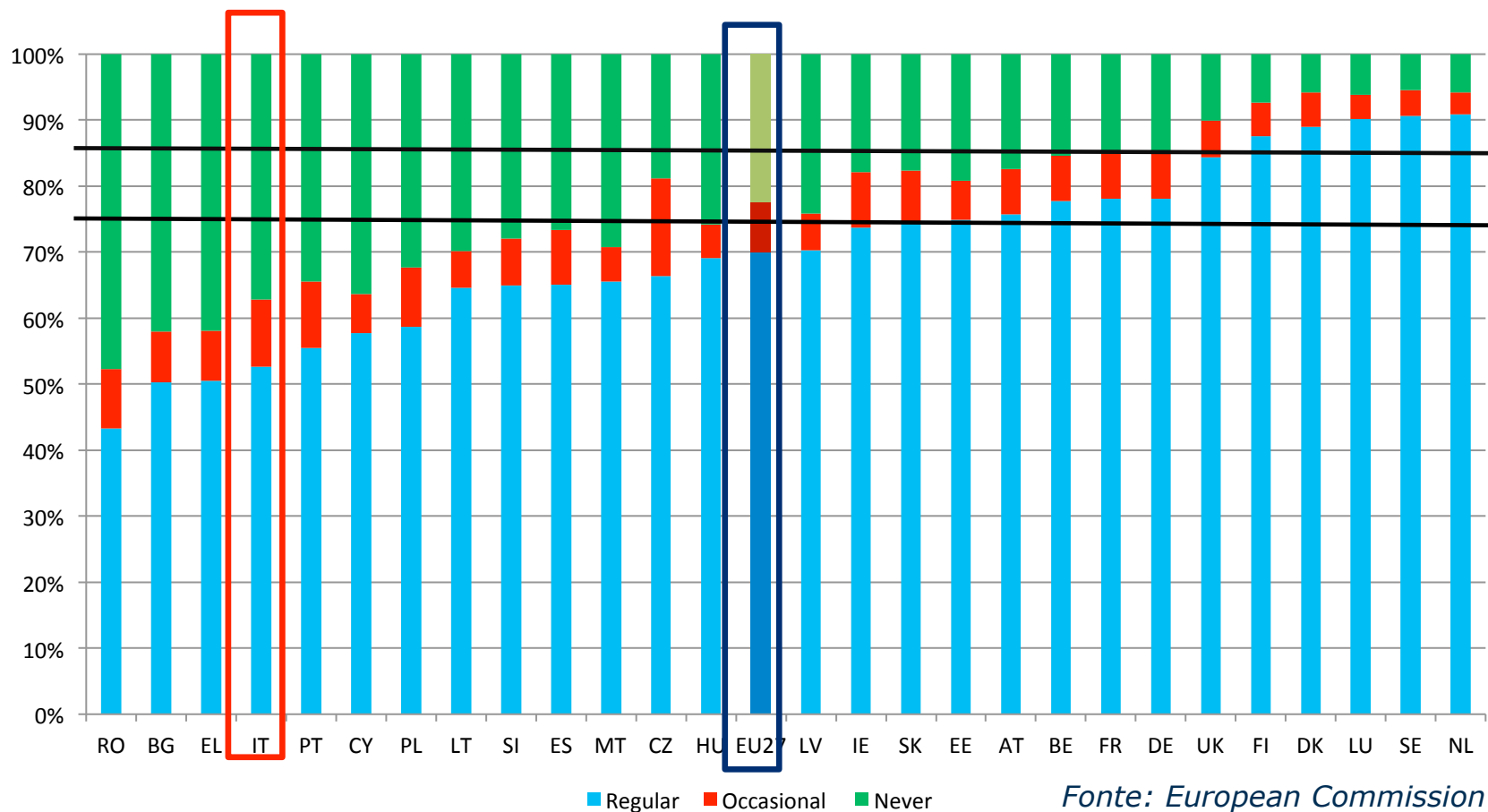
# Utilizzo dei servizi di eGovernment da parte di cittadini tra i 25 e i 54 anni



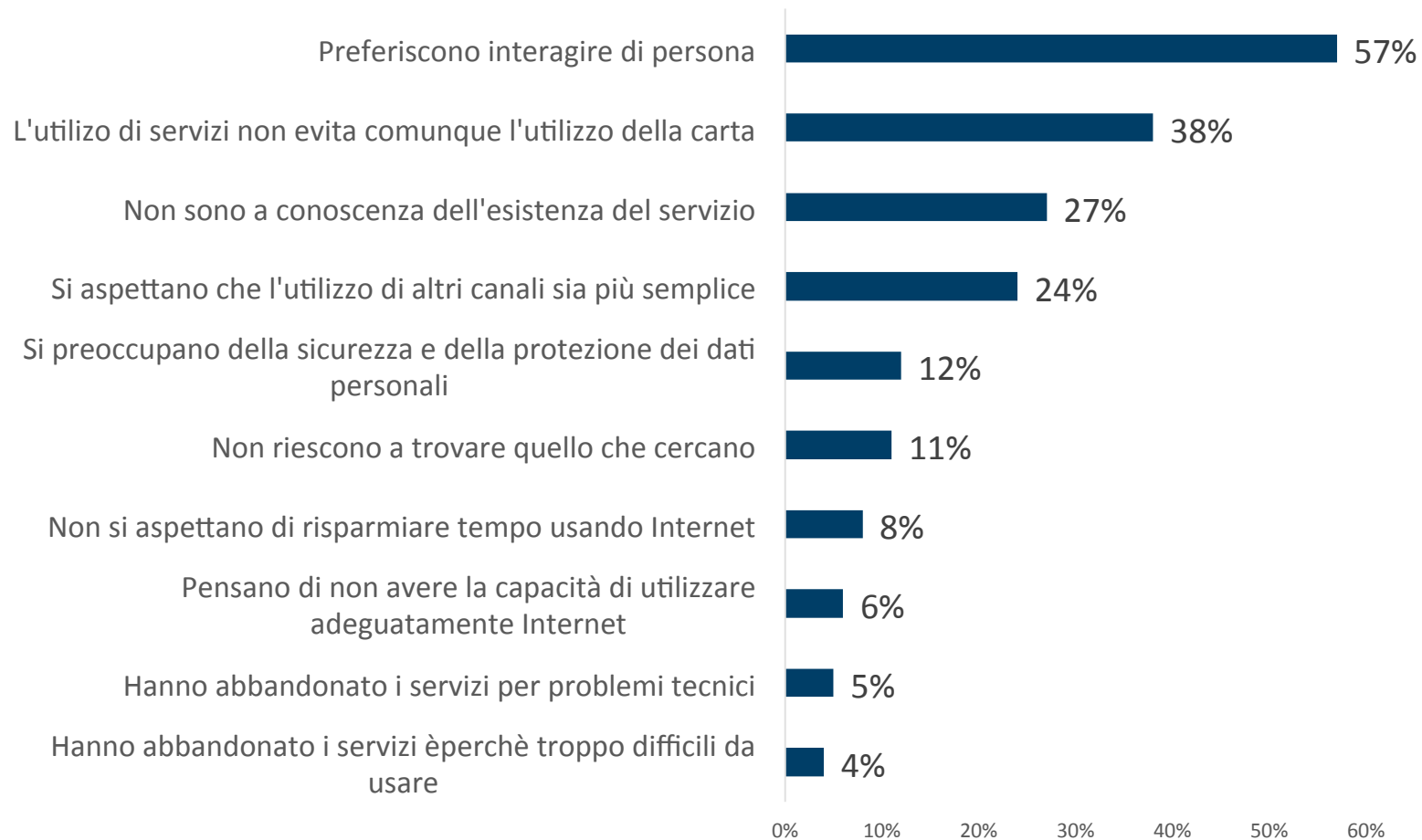
Fonte: Eurostat 2013

# Usò di internet

37% di italiani non hanno mai usato l'internet e solo 53% sono utenti regolari (almeno una volta alla settimana)



# Motivazioni per non usare i servizi di eGovernment



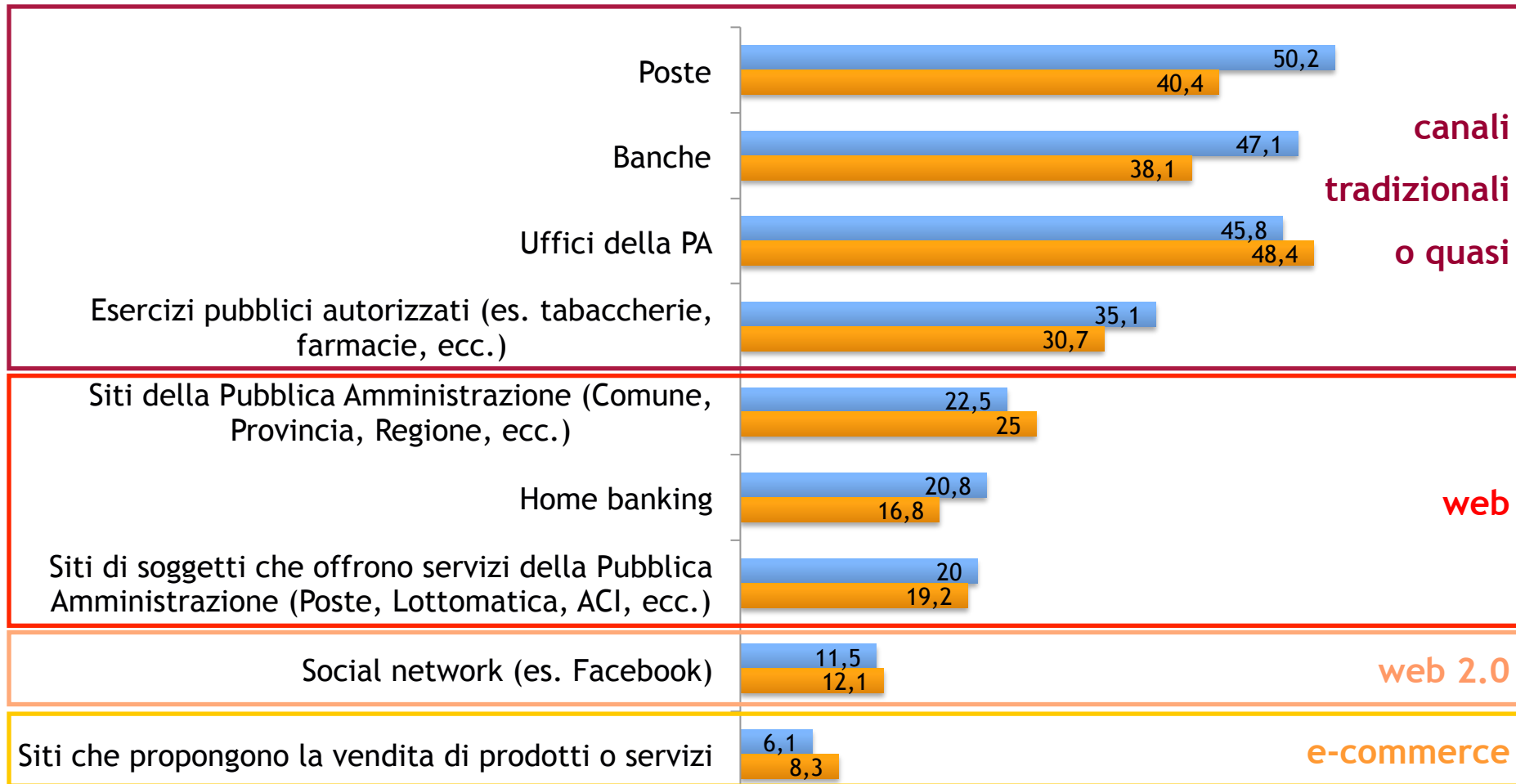
Fonte: European Commission

# Come e dove cittadini e imprese vogliono i servizi della PA

## Propensione utilizzo canali - Cittadini

% dei certamente propensi a utilizzare un dato canale per effettuare operazioni verso la PA

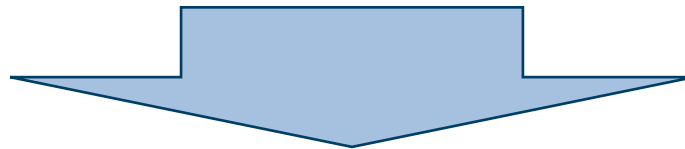
■ Pagamenti ■ Certificati Anagrafici



Indagine CATI Cittadini

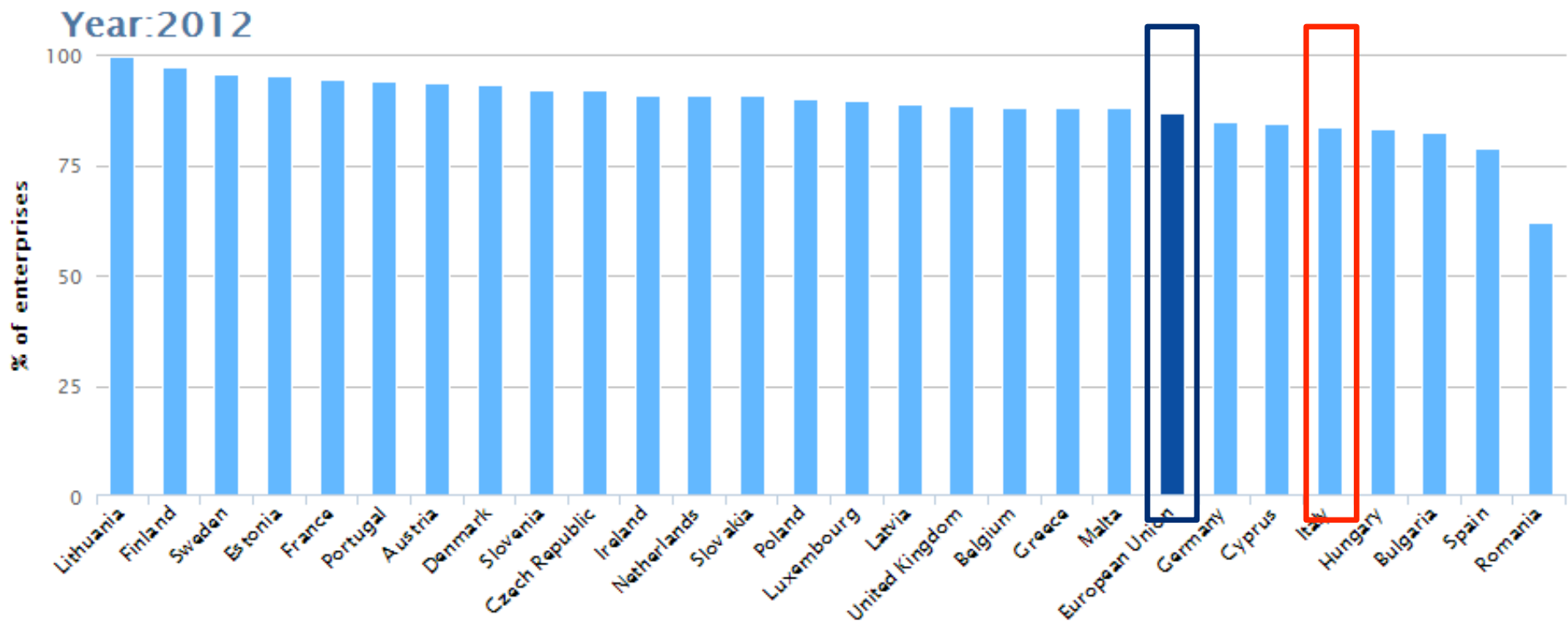
A fronte di un bisogno atteso di **multicanalità**:

- ❑ Il cittadino che prova a utilizzare internet per interagire con la PA spesso **fatica a trovare** ciò che cerca o trova qualcosa che **non corrisponde** alle proprie **aspettative**.
- ❑ La propensione all'utilizzo dei canali è legata non solo all'**occasione d'uso** ma anche al **profilo personale e psicologico** dell'utente più che a quello anagrafico.



Il gap tra offerta e utilizzo può essere colmato solo con un opportuno **approccio di marketing** volto alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza

# Utilizzo dei servizi di eGovernment da parte delle imprese



Fonte: Eurostat 2013

- Obbligo normativo**
- Centralizzazione Vs frammentazione nell'erogazione dei servizi**
- Maggiori skills**
- Maggior sensibilità ai benefici generati dall'eGovernment**

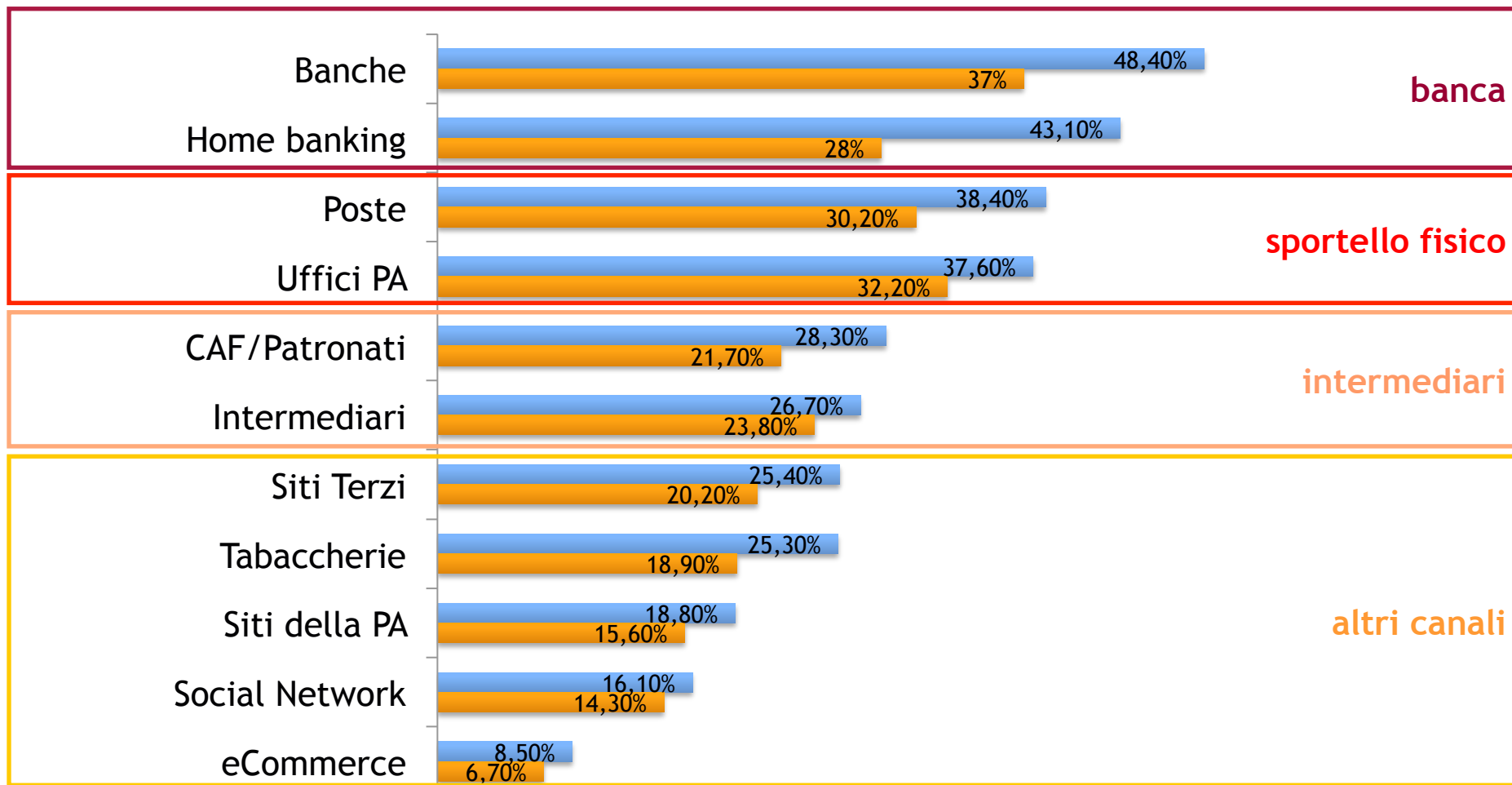
# Come e dove cittadini e imprese vogliono i servizi della PA

## Propensione utilizzo canali - Imprese

% dei certamente propensi a utilizzare un dato canale per effettuare operazioni

verso la PA

■ Pagamenti ■ SUAP

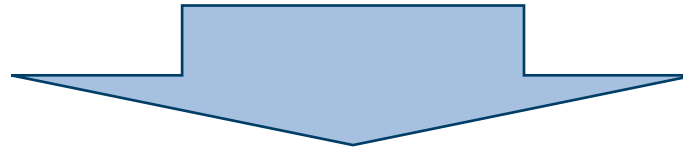


Indagine CATI Imprese



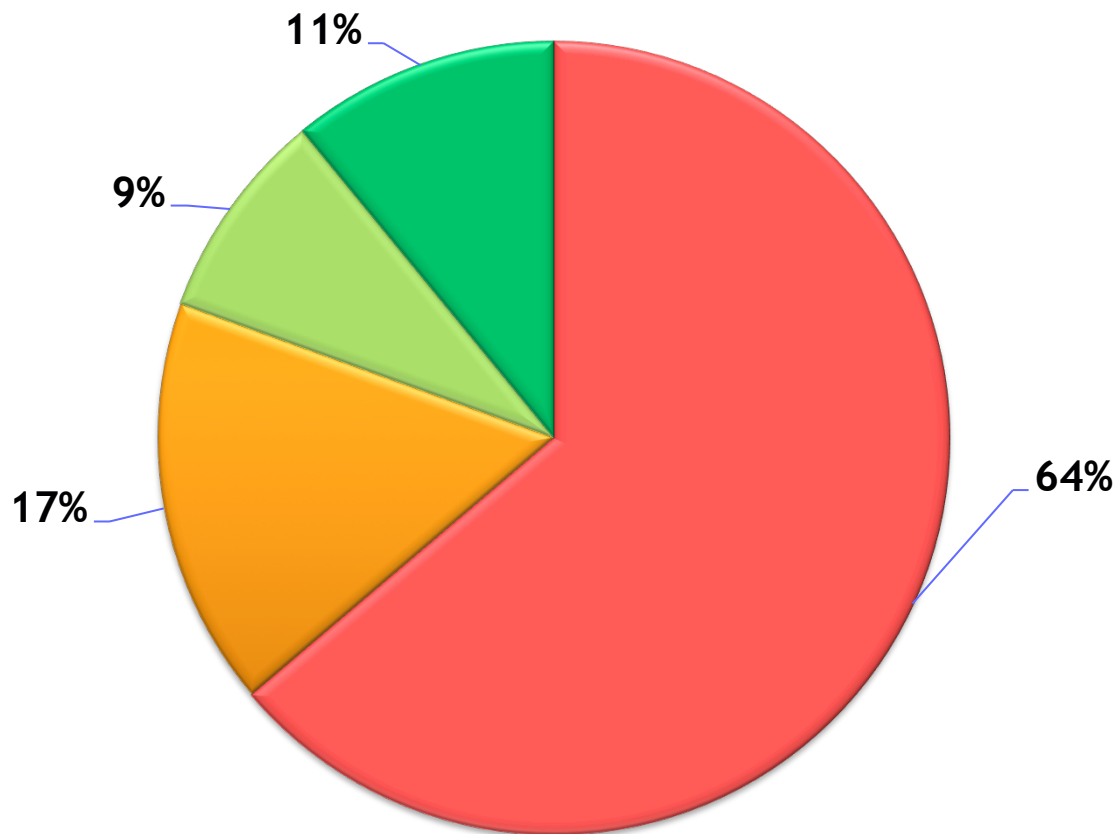
## PER L'UTENZA CHE INTERAGISCE CON IL SUAP:

- ❑ La propensione all'utilizzo dei servizi online è legata a un **miglioramento percepito** sull'attività dell'impresa
- ❑ Solo il **25%** delle imprese ritiene che l'erogazione dei servizi online sia equivalente a quella offline, in particolare perché lo sportello online è ritenuto **poco affidabile**



Delega a **intermediari professionisti** l'interazione con la PA  
Il 60% delle imprese ritiene così di diminuire la probabilità di errore

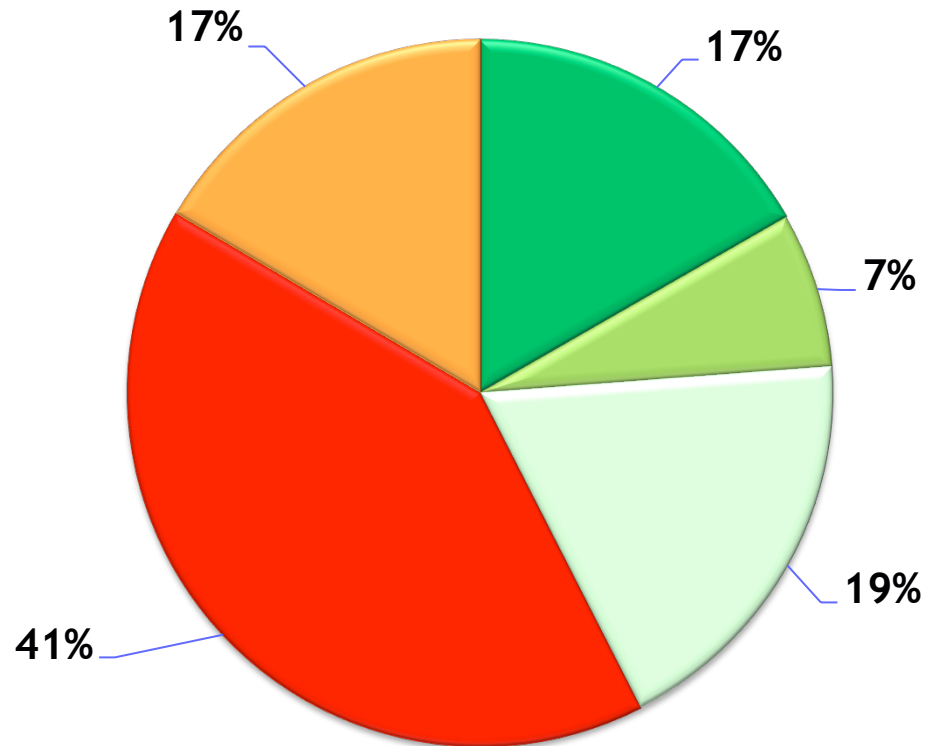
# L'offerta dei sistemi di Pagamento elettronici



■ Non in uso ■ In fase di valutazione ■ In fase di sperimentazione ■ Diffusa

Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

# Pagamenti elettronici: attuazione delle azioni previste dall'ADI



■ Già realizzata

■ In fase di realizzazione, con difficoltà

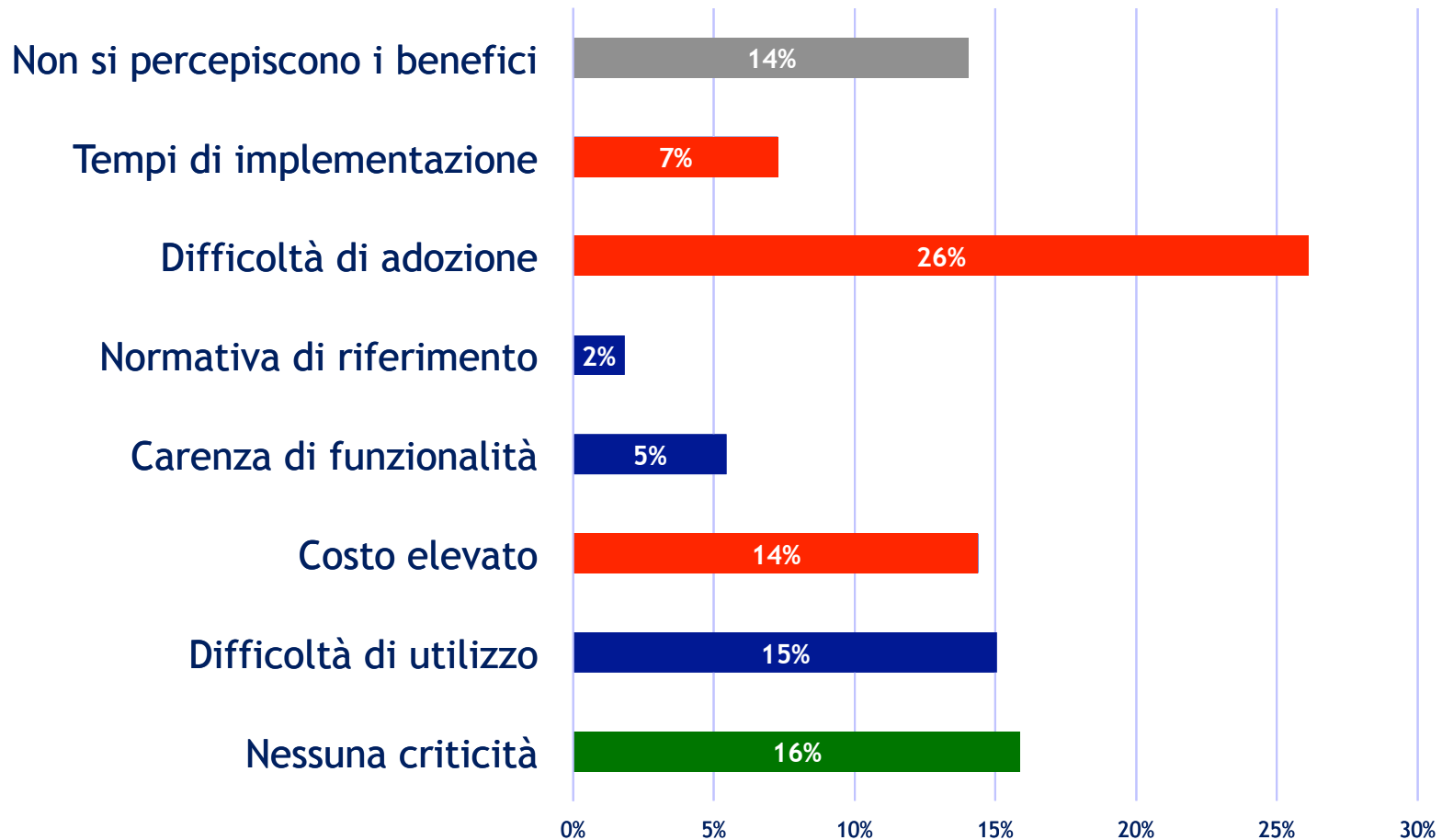
■ Non si applica al mio Ente

■ In fase di realizzazione, senza difficoltà

■ Non verrà realizzata a breve

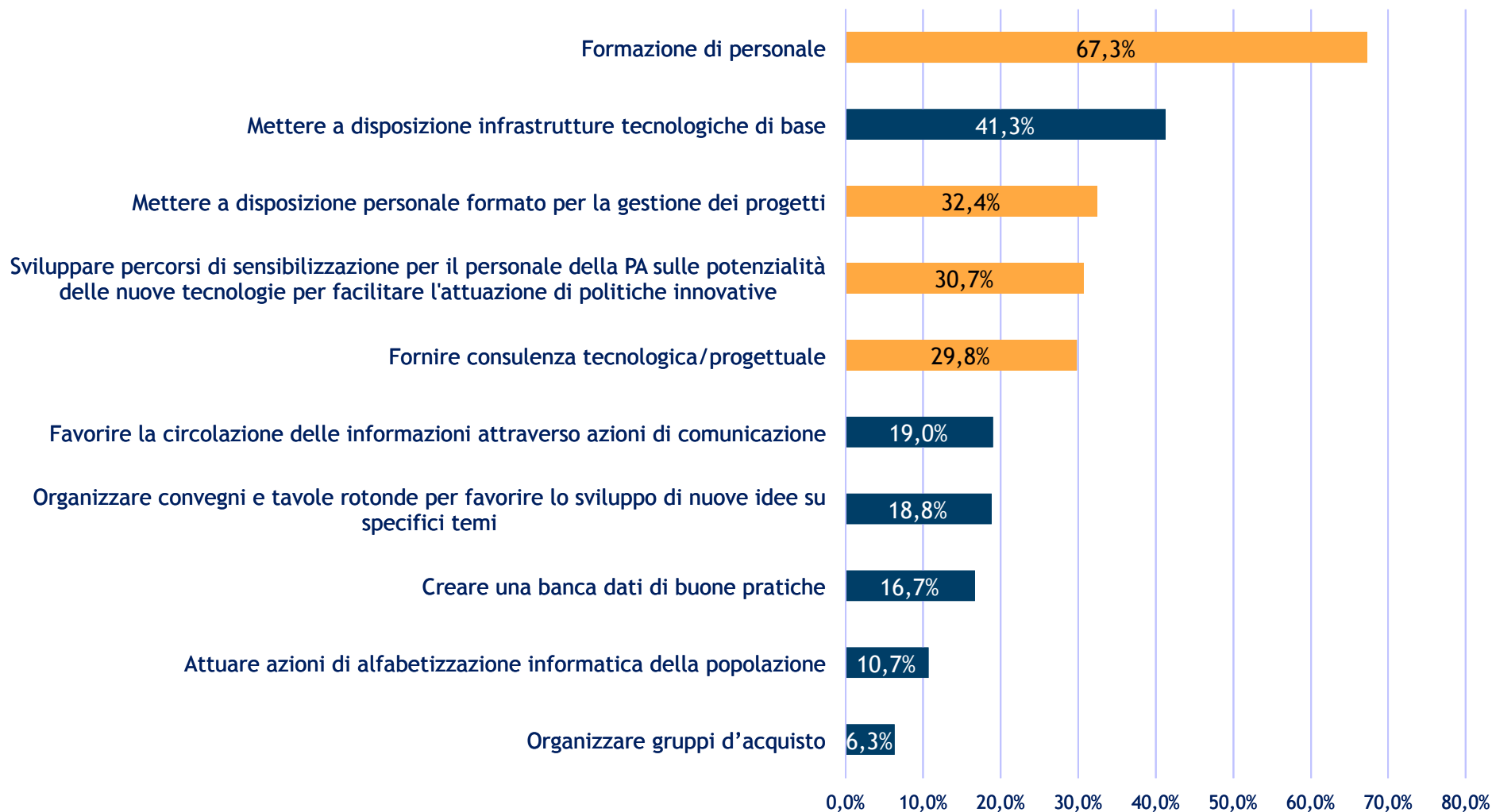
Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

# Le criticità nella realizzazione di servizi di pagamento elettronico



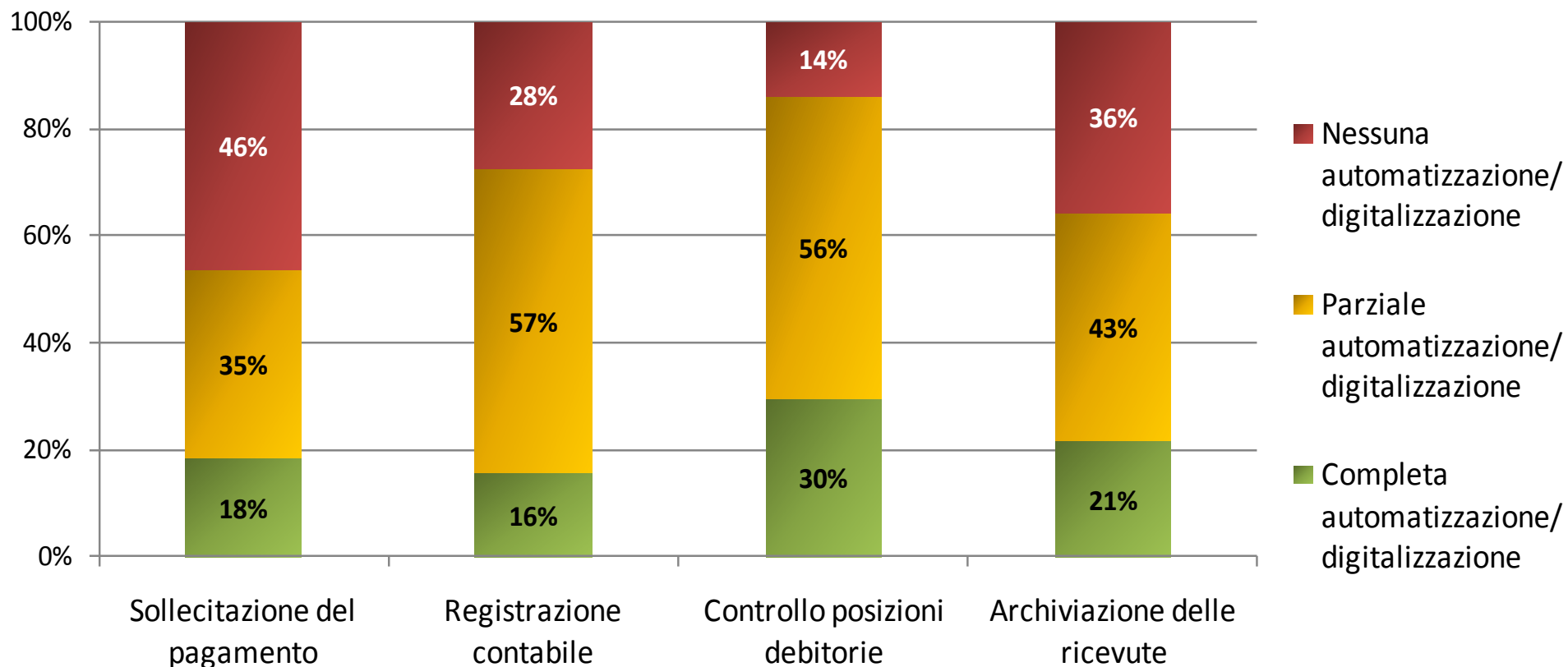
Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

# Quale supporto vorrebbero i Comuni dagli Enti sovraordinati?

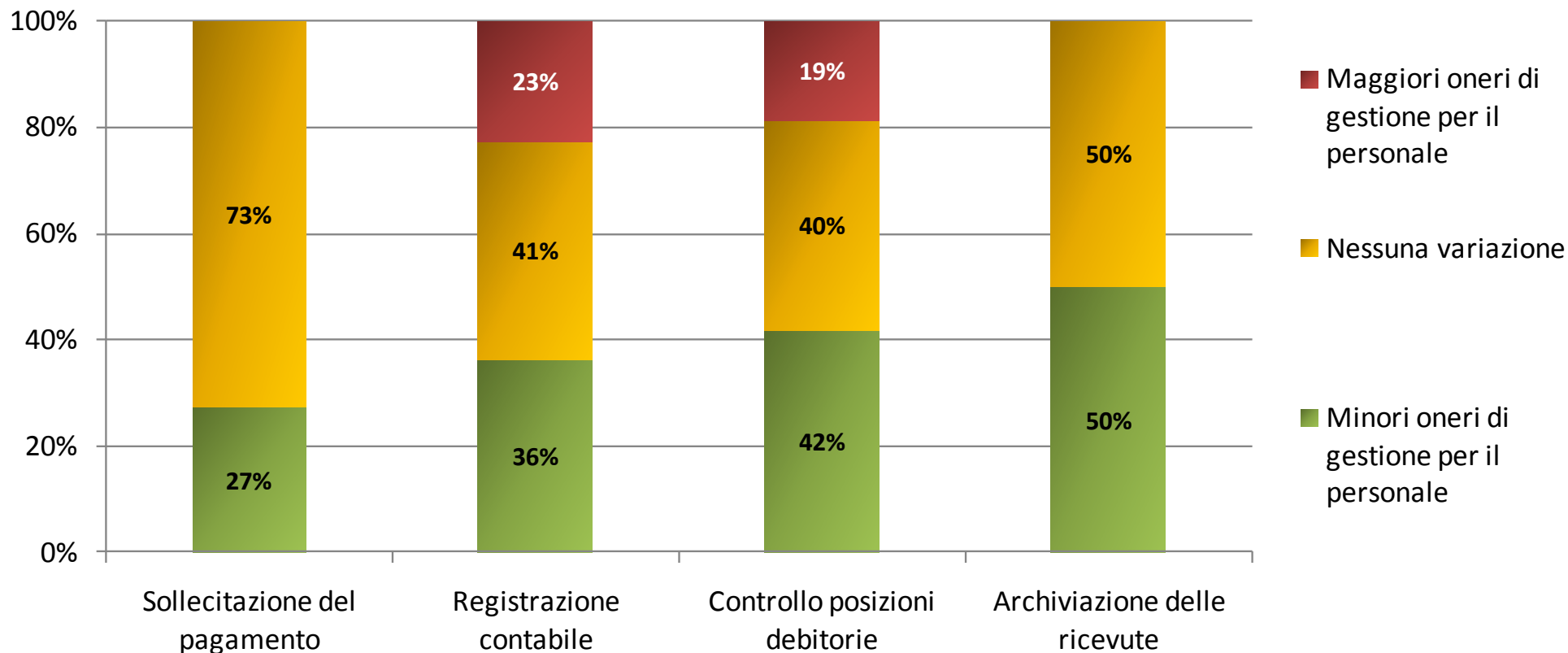


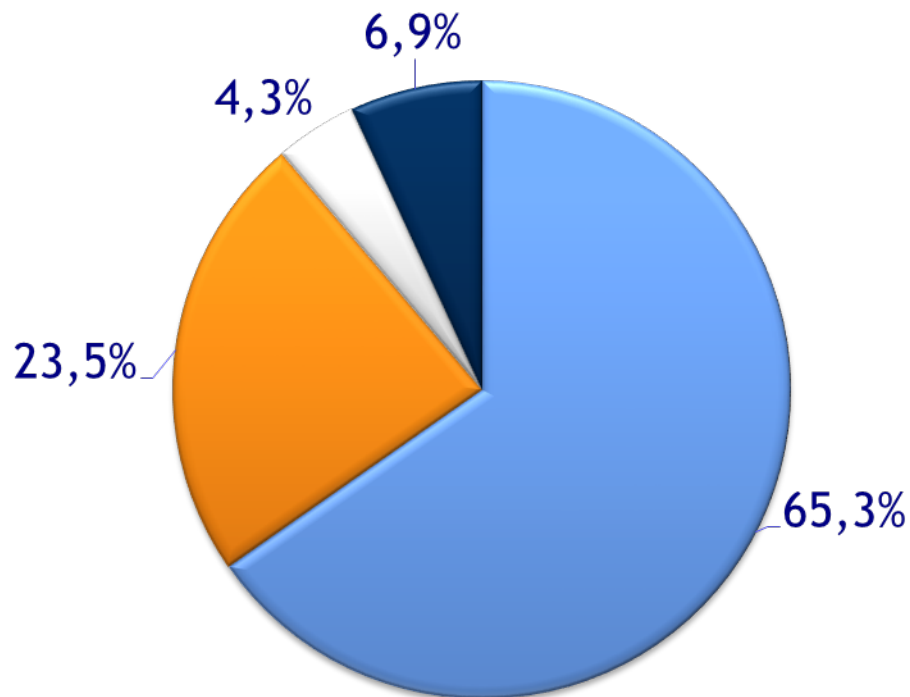
Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

# La digitalizzazione del back office nei processi di pagamento



## Un processo di digitalizzazione non gestito correttamente diviene causa di inefficienze:



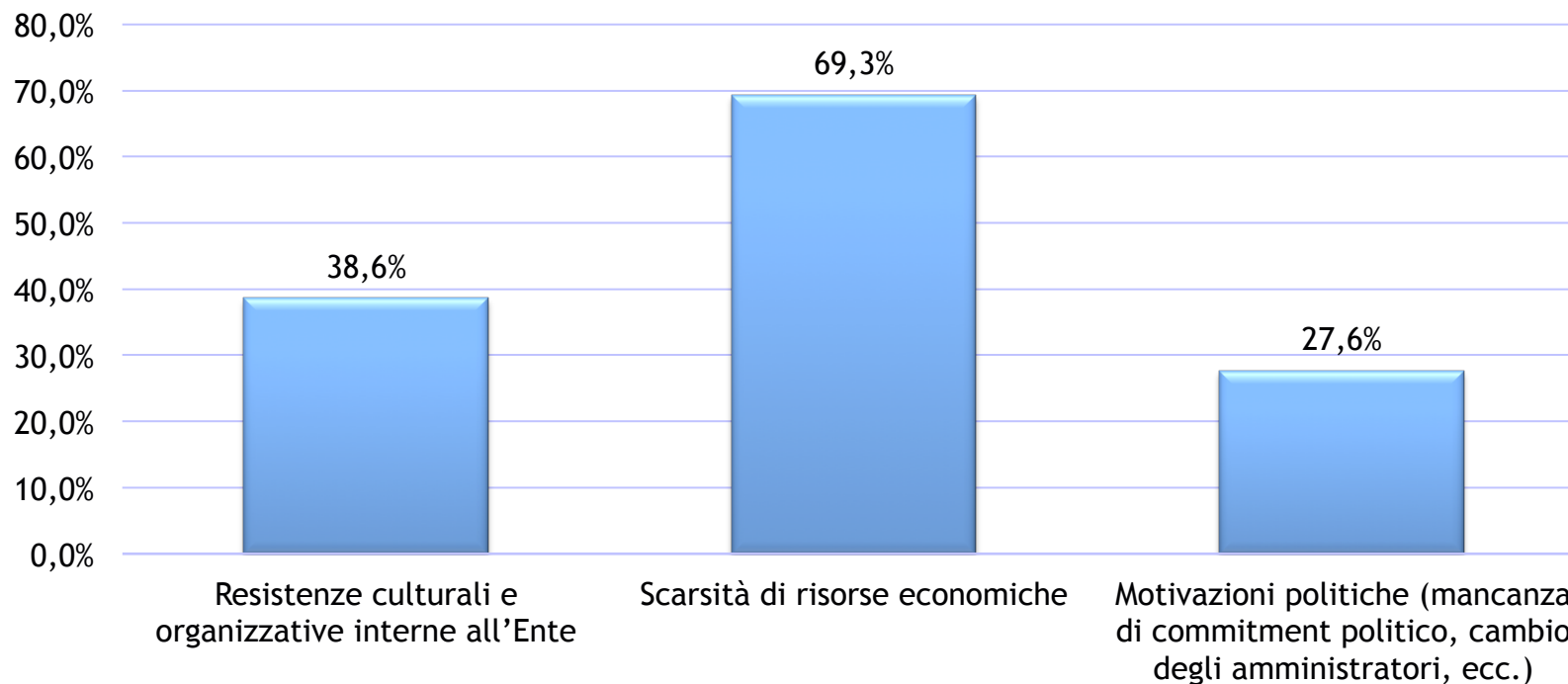


- No, tutte le soluzioni realizzate sono ad oggi in uso
- Sì, in alcuni casi le soluzioni realizzate oggi non sono più utilizzate (< 35%)
- Sì, spesso le soluzioni realizzate non sono più utilizzate (tra il 35% ed il 70%)

Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014



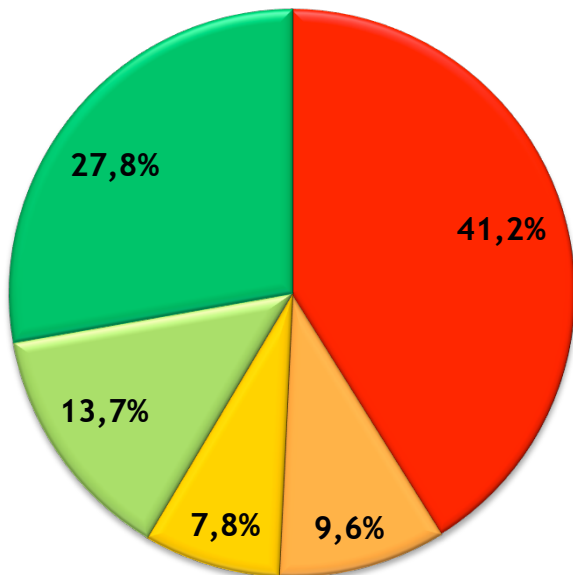
# Le cause della dismissione dei servizi



Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

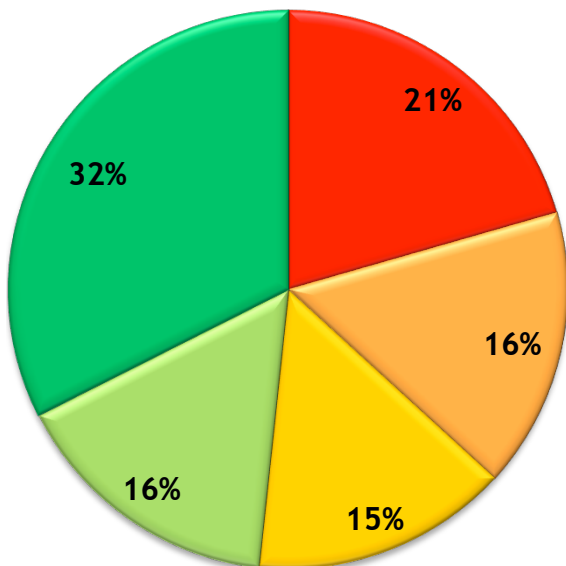
# I progetti di eGovernment che hanno raggiunto i risultati desiderati negli ultimi 3 anni

In autonomia



- Nessuno
- Meno del 25% dei progetti
- Tra il 26% ed il 50% dei progetti
- Tra il 51% ed il 75% dei progetti
- Più del 75% dei progetti

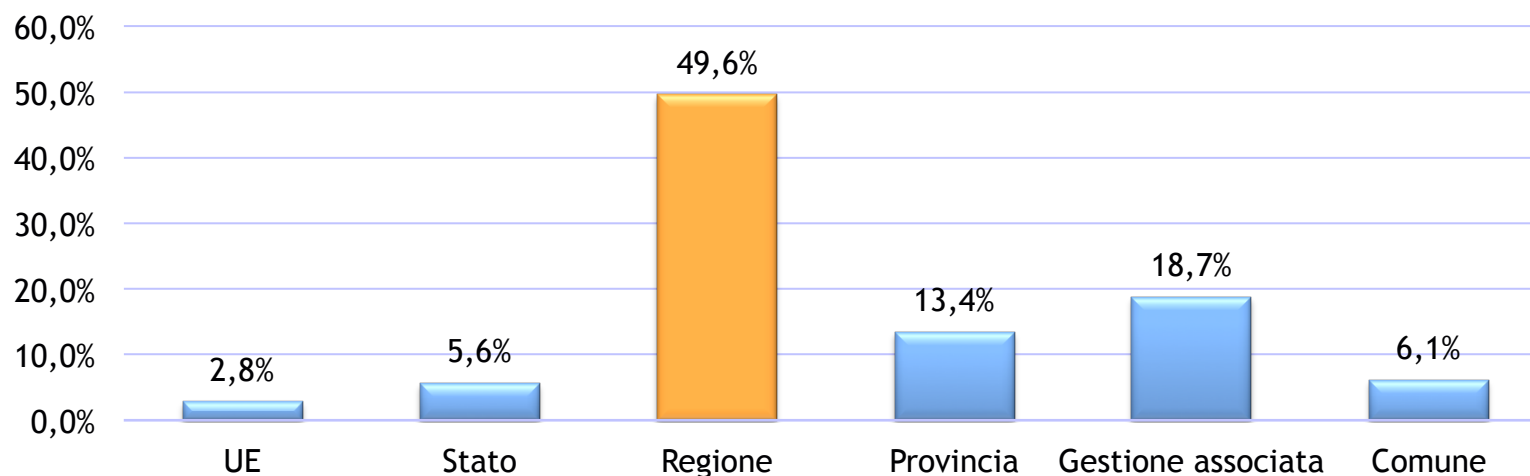
Con altri Enti



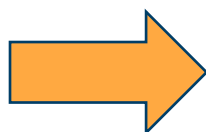
Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

A suo parere qual è il livello istituzionale più adeguato a coordinare l'implementazione di politiche e progetti di eGovernment sul suo territorio di riferimento?

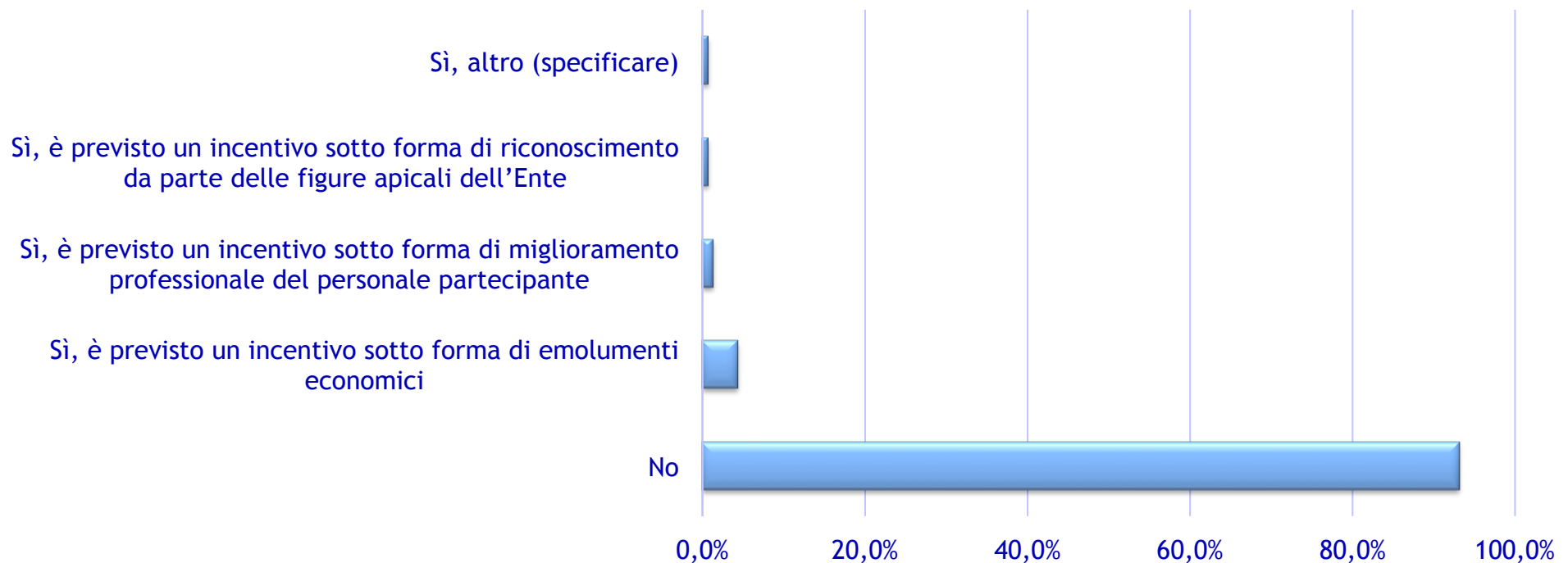


Fonte Oss eGov: Indagine 2013-2014

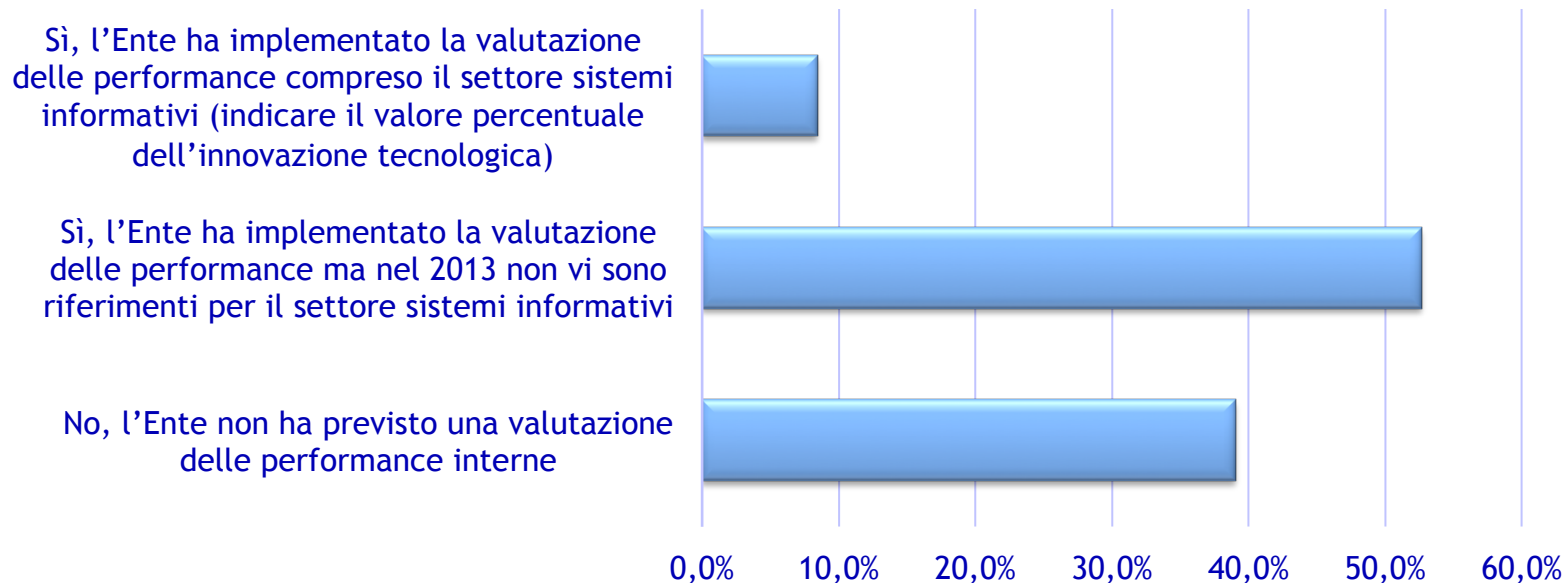


## Partnership con il Privato

## Sono previsti degli incentivi per il personale che lavora a progetti di eGovernment?



## È stato implementato un sistema di valutazione delle performance?





# eGovernment: tra un'offerta disomogenea e un utilizzo limitato

## Osservatorio eGovernment Ricerca 2013-2014

**Michele Benedetti**  
Roma, 21 novembre 2013

## IN COLLABORAZIONE CON



AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE



Presidenza del Consiglio dei Ministri



Tecnologia utile

Governo Italiano - Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ministro per la Coesione TerritorialeCentro Interregionale per i Sistemi  
Informatici, geografici e statistici

UPI



Progetti integrati per lo sviluppo

eContent Award Italy  
premio per il miglior contenuto in formato digitale

## CON IL SUPPORTO DI

## PARTNER

CONSORZIO CBI  
customer to business interaction

INTESA SANPAOLO

