



Co-funded by
the European Union

RIEPILOGO DEL RAPPORTO DI RICERCA



E-GOV4YOUTH
Digital Governance

WWW.E-GOV4YOUTH.EU

ANALISI DELLE MIGLIORI PRATICHE DI E-GOVERNMENT BASATE SU SONDAGGI CONDOTTI SU GIOVANI E AMMINISTRATORI PUBBLICI

NUMERO PROGETTO – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

"Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi."



SOMMARIO

Questo documento riassume l'indagine transnazionale condotta in sei Stati membri e offre un'analisi completa delle esigenze, delle aspettative e delle sfide che i giovani devono affrontare in relazione ai servizi di e-governance.

- 1** Introduzione
- 2** Best practices dell'e-government
- 3** Sondaggi sui giovani. Fatti e numeri
- 4** Sondaggi sui giovani. Risultati principali
- 5** Interviste agli amministratori pubblici. Risultati Principali
- 8** Tendenze specifiche per paese





INTRODUZIONE

Analisi delle best practices di e-government

Questa sezione specifica temi e approfondimenti chiave da un'analisi di 24 best practice di e-government in Estonia, Italia, Bulgaria, Cipro, Norvegia e Grecia. Nella fase iniziale, i membri del consorzio sono stati incaricati di condurre desk research complete per identificare 4 best practices che promuovono la partecipazione dei giovani alla democrazia e al processo decisionale pubblico nel loro paese. Ai fini di questa analisi, le attività sono state qualificate come best practice se hanno completato due o più anni di attività e se il contributo delle autorità pubbliche all'implementazione dell'attività è concreto. È stato utilizzato un modello per guidare i paesi partecipanti nella raccolta di dati sulle best practices. Tutti i paesi partecipanti hanno identificato con successo almeno quattro best practices seguendo i criteri.

Sondaggio sui giovani

Il sondaggio è stato condotto nei paesi partner da giugno 2024 ad agosto 2024. Il sondaggio ha coperto le seguenti aree: principi dell'E-Government, strumenti e tecnologie, partecipazione e impegno civico, open data e trasparenza, sicurezza/etica nell'E-Government, strumenti e risorse per lo sviluppo locale.

Interviste alle autorità pubbliche

Le interviste sono state condotte nei paesi partner da giugno 2024 ad agosto 2024. In totale, sono state intervistate 31 autorità pubbliche (almeno 5 per paese), ciò è in linea con l'obiettivo stabilito dagli indicatori di qualità del progetto. Inoltre, quasi tutte le autorità pubbliche intervistate supervisionano qualche aspetto dello sviluppo e dell'implementazione dei servizi di e-government all'interno della propria istituzione o hanno esperienza nella definizione del quadro politico e delle strategie relative all'e-government.

I metodi di intervista dipendevano in larga misura dalla disponibilità e dalle preferenze degli amministratori pubblici contattati. Grecia e Bulgaria hanno evidenziato che agli intervistati non dispiaceva avere interviste di persona, ma considerando il periodo estivo e i diversi luoghi ciò non era possibile. Nella maggior parte dei casi, le interviste si sono svolte online tramite canali come Zoom, tramite telefono o anche semplicemente compilando il questionario. Solo la Bulgaria ha segnalato di aver avuto due interviste di persona.



LE BEST PRACTICES DELL'E-GOVERNMENT



Prime Iniziative di impegno civico

Questa categoria di buone pratiche include programmi e iniziative che implementano soluzioni digitali in varia misura per promuovere l'impegno/coinvolgimento civico anticipato e la partecipazione democratica dei cittadini, in particolare dei giovani. Esempi includono iniziative di governo/parlamento dei giovani (National Youth Council in Italia, Youth Parliament in Grecia), piattaforme che stimolano discussioni politiche (Opinion Festival in Estonia, Oslo Talks in Norvegia) e piattaforme che facilitano la comunicazione bidirezionale tra organizzazioni statali e cittadini (Citizens Voice a Cipro, piattaforma ParticiPa in Italia).



Piattaforma di formazione e informazione

Questa categoria include le best practice che forniscono programmi di formazione/informazioni accessibili ai cittadini tramite l'uso di piattaforme online interattive. Queste pratiche sono generalmente accessibili a gran parte del gruppo target. Le BP segnalate in questo tema includevano ad esempio piattaforme di formazione per un set specifico di competenze come le competenze digitali (National Digital Academy for Citizens in Grecia, Digital State Academy in Estonia) e piattaforme informative come l'applicazione Ole Valmis! in Estonia



Piattaforme amministrative e di servizio

Le best practice in questa categoria includono canali e piattaforme digitali utilizzati per amministrare alcuni servizi/settori della pubblica amministrazione. Queste iniziative sono più complesse in quanto comprendono una gamma più ampia di funzioni, tra cui la fornitura di informazioni, la facilitazione delle interazioni, la gestione dei dati e la fornitura di servizi pertinenti. Esempi includono piattaforme di e-government centrali di base e piattaforme per un settore specifico come la piattaforma Shkolo che digitalizza l'intero sistema educativo in Bulgaria.



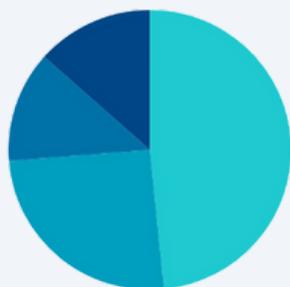
Iniziative a sostegno dei giovani

Questa categoria include iniziative che in varia misura implementano soluzioni digitali per sovvenzionare e facilitare determinate attività per i giovani in particolare. Esempi includono la Youth Pass Platform in Grecia, che offre ai giovani trasferimenti di denaro per l'impegno in attività turistiche e culturali, e la European Digital Youth Card, che offre sconti ai giovani in oltre 100.000 attività commerciali. Questi BP promuovono direttamente l'inclusione dei giovani nella società.





SONDAGGI SUI GIOVANI FATTI E NUMERI CHIAVE



Il numero totale di risposte ottenute al sondaggio è stato 174, superando l'obiettivo stabilito dagli indicatori di qualità del progetto.

CONSAPEVOLEZZA



Nel complesso, il 50% degli intervistati è stato in grado di nominare almeno 3 servizi riconducibili all'E-Government. Questo è il 20% in meno rispetto al benchmark previsto stabilito dall'indicatore qualitativo del progetto.

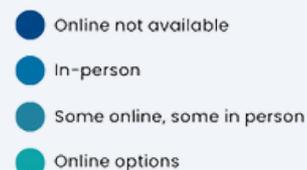
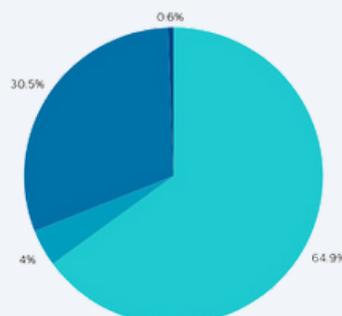
A livello nazionale, in questa sezione, la Grecia si è distinta con il 100% degli intervistati che hanno dichiarato di conoscere il termine, in netto contrasto con i leader dell'e-government, Estonia e Norvegia, che hanno rispettivamente il 72,4% e il 40,7% degli intervistati che hanno confermato di conoscere il termine.

ESPERIENZA

L'esperienza più bassa con i servizi di e-government è stata segnalata dai giovani in Italia e Bulgaria, dove solo il 66,7% e il 59,3% hanno interagito con il governo online. In entrambi i casi metà degli intervistati con esperienza ha riferito che la propria esperienza è stata positiva, mentre l'altra metà ha affermato che questa esperienza è stata neutra. Al contrario, il 100% degli estoni ha riferito di aver interagito in precedenza con i servizi di e-government. Esperienze negative con l'e-government sono state segnalate solo da Grecia (12%) e Cipro (7,4%).

PREFERENZE

A livello nazionale, nei paesi altamente digitalizzati Norvegia ed Estonia, l'81,5% e l'82,7% degli intervistati preferiscono utilizzare opzioni online. Inoltre, in Estonia solo una persona ha indicato una preferenza per interazioni di persona.





PRINCIPALI RISULTATI DELLE INDAGINI SUI GIOVANI



INTERAZIONI

In tutti i Paesi la maggior parte dei giovani ha dichiarato di interagire con il governo 2-3 volte all'anno.



TRASPARENZA

In Grecia, Cipro e Bulgaria, poco più della metà degli intervistati si è dichiarata neutrale sul livello di trasparenza dei propri governi. Nel caso di Grecia e Cipro, il resto delle risposte è stato generalmente molto eterogeneo, con alcuni che hanno percepito il governo come molto opaco mentre altri molto trasparente. Nel caso della Bulgaria, la percezione si è orientata maggiormente verso una mancanza di trasparenza nell'uso dei dati. La percezione della trasparenza è stata elevata in Estonia e Norvegia.



FACILITÀ D'USO

Nel complesso, il 67,6% ritiene che i servizi di e-government esistenti siano abbastanza o molto intuitivi. La Bulgaria si è distinta in questo senso, poiché il 63% degli intervistati ha ritenuto che i servizi di e-government siano molto intuitivi e il 22,2% abbastanza intuitivi, rendendolo il paese con la più alta soddisfazione per la facilità d'uso dei servizi in base al nostro sondaggio. In Italia il 61,1% ritiene che i servizi siano intuitivi, mentre il resto si divide tra neutralità e percezione dei servizi di e-government come difficili da usare. La percezione sulla facilità d'uso è stata bassa tra gli intervistati ciprioti.



INTERESSE PER LO SVILUPPO LOCALE

Quasi l'80% (79,3%) dei giovani intervistati ha dichiarato di essere almeno in qualche modo interessato a partecipare allo sviluppo locale attraverso sistemi di e-Government.



MOTIVAZIONE

Il risparmio di tempo e la praticità sono state indiscutibilmente le scelte più popolari tra i giovani di tutti i Paesi.



LE DIREZIONI FUTURE DELL'E-GOVERNMENT



L'89% dei giovani intervistati è interessato a utilizzare almeno un servizio di e-government in futuro. Ciò supera il parametro di riferimento dell'80% stabilito all'inizio del progetto.



PRINCIPALI RISULTATI DELLE INCHIESTE SUI GIOVANI

Principali preoccupazioni sul futuro dell'E-gov

La protezione dei dati personali e della privacy è stata nuovamente al centro dell'attenzione in tutti i Paesi.

In Italia, la preoccupazione perenne per il crescente divario tra aree urbane e rurali è presente anche per quanto riguarda l'e-government, e anche l'esclusione degli anziani è stata sollevata. Ciò potrebbe riflettere la continua lotta del Paese per garantire un accesso su vasta scala all'e-government e alle tecnologie digitali in generale.

Gli intervistati ciprioti hanno espresso preoccupazioni circa la mancanza di coerenza nell'offerta di servizi di e-government tra le diverse autorità, nonché la mancanza di impegno di follow-up da parte delle diverse autorità

Proposte dei giovani

Gli intervistati estoni hanno sottolineato la necessità di introdurre l'e-government come facilitatore delle interazioni con il governo in una fase iniziale e in modo più sistematico nelle scuole.



Gli intervistati a Cipro e in Norvegia hanno suggerito che si dovrebbero sviluppare più opportunità di partecipazione e coinvolgimento diretti, per aumentare il senso di inclusione dei giovani nei processi decisionali. Gli intervistati italiani hanno suggerito che il coinvolgimento potrebbe migliorare se i giovani fossero coinvolti nello sviluppo e nella definizione dei servizi elettronici fin dall'inizio, nonché organizzando più hackathon e competizioni per incentivare la partecipazione.

INTERVISTE AI PUBBLICI AMMINISTRATORI. RISULTATI PRINCIPALI.



Implementazione e incoraggiamento

Più comunemente, gli Amministratori pubblici (PA) hanno segnalato gli sforzi della loro istituzione per offrire informazioni e accesso ai servizi tramite piattaforme digitali. Mentre l'Estonia si concentra sul miglioramento della qualità dei servizi digitali esistenti lavorando verso una fornitura di servizi più proattiva, i rappresentanti italiani hanno rivelato carenze nello stato attuale di implementazione dei servizi di e-government.

Sicurezza e Privacy

Tutti gli amministratori pubblici hanno dimostrato un'elevata comprensione e importanza attribuita alle questioni di sicurezza e privacy nelle iniziative di e-government. Nella maggior parte dei casi, le PA hanno dimostrato una consapevolezza dell'organismo/istituzione responsabile per le questioni relative alla sicurezza. Le autorità estoni e norvegesi si sono distinte per aver segnalato meccanismi di sicurezza di alto livello, mentre i rappresentanti italiani hanno riconosciuto la necessità di migliorare le misure di sicurezza informatica.



Formazione e istruzione

La maggior parte dei paesi ha segnalato una serie di iniziative di formazione e istruzione che mirano a migliorare l'alfabetizzazione e la consapevolezza digitale tra cittadini e aziende. Le istituzioni bulgare si sono distinte per aver affermato che attualmente non vengono fatti abbastanza sforzi per educare i locali su come/perché dovrebbero usare i servizi di e-government e che una promozione insufficiente dei servizi di e-government è uno dei principali svantaggi dell'e-governance.

Misurazione e miglioramento

In tutti i paesi, la misurazione più comunemente segnalata era un qualche tipo di sondaggio sulla soddisfazione degli utenti. L'ampiezza dei meccanismi di misurazione differiva tra paesi e istituzioni. I rappresentanti dei governi locali in diversi paesi hanno riferito di fare affidamento su moduli di feedback generali, mentre le autorità centralizzate hanno descritto meccanismi di controllo della qualità più estesi, che combinano una varietà di metriche.





TENDENZE SPECIFICHE PER PAESE

CIPRO



Secondo la nostra ricerca, il 70% dei giovani ha familiarità con il termine e-government e il 90% ha utilizzato servizi governativi digitali. Ciò potrebbe riflettere il fatto che l'adozione della tecnologia è principalmente un problema tra i cittadini più anziani e le persone che non hanno un'istruzione superiore. Tuttavia, è stata evidente la mancanza di fiducia nel governo tra i giovani.

BULGARIA



Sia le interviste con i PA che le risposte dei giovani riflettevano uno sviluppo relativamente lento dell'e-government. Inoltre, i giovani hanno segnalato la mancanza di conoscenza e la disponibilità limitata dei servizi come le sfide più comuni, mentre i PA hanno inoltre sottolineato la mancanza di coordinamento sulle misure di protezione dei dati e di interoperabilità tra le diverse istituzioni come alcuni dei problemi chiave affrontati.

ITALIA



L'Italia si trova ad affrontare un drastico divario digitale, con disparità nell'infrastruttura digitale tra aree urbane e rurali e livelli di reddito. Sarebbe utile sviluppare un set di indicatori chiave di prestazione (KPI) che possano essere utilizzati dai comuni per monitorare i progressi dei servizi digitali e identificare rapidamente le aree che necessitano di miglioramento.

NORVEGIA



I risultati del sondaggio condotto tra i giovani norvegesi hanno rivelato che, nonostante l'elevato livello di fornitura di servizi governativi digitali in Norvegia, vi è una consapevolezza relativamente bassa dell'e-government tra i giovani (il 40,7% ha familiarità con il termine). I risultati hanno inoltre rivelato la priorità della privacy dei dati tra i giovani, data l'elevata consapevolezza dei giovani su come vengono gestiti i loro dati.

ESTONIA



Il 100% dei giovani intervistati ha dichiarato di aver interagito con l'e-government, il che riflette un elevato livello di alfabetizzazione digitale e un'ampia fornitura di servizi elettronici da parte dello Stato. Sia i giovani che gli amministratori pubblici sembrano essere estremamente consapevoli dei rischi correlati all'e-government e ritengono che la privacy dei dati e le questioni di sicurezza informatica siano di primaria importanza.

GRECIA



Sebbene la fiducia nel governo sia limitata e vi sia una grande preoccupazione generale per la privacy dei dati tra i giovani, la maggioranza ritiene che l'e-government sia uno strumento essenziale per la democrazia e la partecipazione civile. Ciò invia un messaggio importante alle autorità governative affinché investano di più nel garantire la trasparenza e nell'incoraggiare coltivando la fiducia.





E-GOV4YOUTH

Digital Governance

ANALISI DELLE MIGLIORI PRATICHE DI E-GOVERNMENT BASATE SU SONDAGGI CONDOTTI SU GIOVANI E AMMINISTRATORI PUBBLICI



**TAL
TECH**



VERNIAN 

NUMERO PROGETTO – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604



WWW.E-GOV4YOUTH.EU



**Co-funded by
the European Union**

"Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi."



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

NUMERO PROGETTO – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

www.egov4youth.eu



Co-funded by
the European Union