

# E-GOV4YOUTH

## Digital Governance

### WP2

## EGOV4YOUTH Research Report

30.09.2024



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## PREMESSA

Questo rapporto rappresenta il principale risultato del Work Package (WP) 2 del progetto EGOV4YOUTH. Sintetizza e riassume il lavoro svolto dai sei partner del progetto, EILD, Exeo Lab, TalTech, UBBSLA, Vernian e Yyouth. Dopo un breve riepilogo degli obiettivi e della metodologia della ricerca, il rapporto è suddiviso in tre sezioni principali.

Il task 2.3 del secondo Work Package ha fornito una significativa ricerca sulle iniziative di e-government presenti in ogni paese partner. Sono state analizzate 24 buone pratiche (4 per Paese) che in qualche modo riguardano la partecipazione dei giovani all'e-government. Sulla base delle migliori pratiche identificate da ciascun paese partner, sono stati individuati i temi comuni delle migliori pratiche di e-government nei diversi Paesi.

L'analisi qualitativa dei dati del work package 2 ha seguito un duplice approccio: in primo luogo, capire come i giovani europei - classificati secondo la nostra metodologia in età compresa tra i 15 e i 30 anni – percepiscano gli sforzi di e-government dei rispettivi Paesi nella loro forma attuale, nonché al futuro dell'e-government. In secondo luogo, confrontare questo dato con il modo in cui le autorità pubbliche europee - a livello locale, regionale e nazionale - percepiscono le proprie prestazioni nell'ambito della trasformazione digitale, in che misura considerano i giovani nella fornitura di servizi e come tale considerazione viene espressa.

I risultati di entrambe le sezioni riflettono la diversa storia del continente europeo e spesso ci presentano una scala di valori che ha un effetto diretto sulle risposte dei cittadini: dall'alta fiducia nel governo alla bassa fiducia; dall'ottimismo degli intervistati più giovani all'esperienza pratica di quelli più anziani; dai contesti rurali a quelli urbani; dalle modalità di governo federali a quelle più centralizzate.

Sebbene le preoccupazioni dei giovani e le migliori pratiche delle autorità pubbliche siano diverse in tutto il continente, ci sono anche molti punti in comune: L'interesse per la trasformazione digitale è alto da entrambe le parti e viene percepito come un nuovo meccanismo che può potenzialmente avvicinare nuovamente i cittadini e i loro governi. Un rapporto più stretto e umano tra le due parti può contribuire a creare un senso di appartenenza positivo e può servire da stimolo per partecipare attivamente alla società e alla democrazia.

Le indagini e le interviste condotte dai partner del progetto evidenziano diversi punti di attenzione che corrispondono a diverse fasi del percorso di trasformazione digitale di un Paese: all'inizio del percorso, la promozione delle competenze digitali e la creazione di un portafoglio di servizi online attraente sono di grande importanza. Più avanti nel futuro dell'e-government, un'elevata accessibilità e una forte sicurezza informatica sono sempre più richiesti. Ciò che accomuna tutti i Paesi è l'obiettivo di una maggiore trasparenza; misure volte a creare fiducia, come mostrare il modo in cui i dati di un utente vengono utilizzati dal settore pubblico, aiuterebbe molto i cittadini a fidarsi maggiormente del loro governo in merito ai dati digitali.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# Indice dei contenuti

Indice dei contenuti.....	
Panoramica del progetto.....	
WP2:Indicatori di qualità.....	
WP2 - Indicatori quantitativi: .....	
WP2 - Indicatori qualitativi:.....	
Analisi delle buone pratiche di E-Government (Task 2.3).....	
Introduzione .....	
Metodologia .....	
Temi chiave.....	
INIZIATIVE DI IMPEGNO CIVICO DEI GIOVANI.....	
PIATTAFORME DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE .....	
PIATTAFORME AMMINISTRATIVE/DI SERVIZIO .....	
INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI GIOVANI.....	
Conclusione .....	
Indagini sui giovani (Task 2.4).....	
Introduzione .....	
Fatti e numeri .....	
ETÀ.....	
CONSAPEVOLEZZA.....	
PAROLE CHIAVE .....	
ESPERIENZA .....	
Opinioni .....	
PREFERENZE.....	
INTERAZIONI.....	
TRASPARENZA.....	
FACILITÀ D'USO.....	
INTERESSE PER LO SVILUPPO LOCALE .....	
PREOCCUPAZIONI .....	
CONSAPEVOLEZZA DELL'UTILIZZO DEI DATI .....	
SFIDE.....	
MOTIVAZIONE .....	
Direzioni future dell'e-Government .....	
ASPETTATIVE NEI CONFRONTI DELLE PIATTAFORME DI E-GOV .....	
COSA È MENO IMPORTANTE .....	
COMPETENZE IMPORTANTI PER PARTECIPARE.....	
PREOCCUPAZIONI PRINCIPALI SUL FUTURO DELL'E-GOV .....	



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

PROPOSTE DEI GIOVANI .....	
LE OSSERVAZIONI PRINCIPALI DELL'INDAGINE.....	
FATTORI CHE INFLUENZANO LA CONSAPEVOLEZZA .....	
FATTORI CHE INFLUENZANO L'INTERESSE E L'ATTEGGIAMENTO .....	
Interviste alla PA (Task 2.5) .....	
Introduzione .....	
Metodo di intervista .....	
PANORAMICA DEGLI INTERVISTATI .....	
Risultati principali .....	
ATTUAZIONE E INCORAGGIAMENTO.....	
SICUREZZA E PRIVACY.....	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE .....	
VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO .....	
ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE .....	
COLLABORAZIONE E INNOVAZIONE .....	
PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI GIOVANI E PROMOZIONE DELLA DEMOCRAZIA .....	
Tendenze specifiche per paese .....	
GRECIA.....	
CIPRO .....	
BULGARIA .....	
ITALIA.....	
NORVEGIA.....	
ESTONIA.....	
ALLEGATO I "T2.4 - INDAGINI E INTERVISTE RIVOLTE AI GIOVANI" .....	
Base giuridica del trattamento .....	
I vostri diritti .....	
Consenso .....	
Revoca del consenso .....	
ALLEGATO II "T2.5 - INDAGINI E INTERVISTE ALLE ISTITUZIONI PUBBLICHE LOCALI" .....	



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Panoramica del progetto

Il progetto EGOV4YOUTH mira a responsabilizzare i giovani attraverso l'e-government, promuovendo la cittadinanza attiva e l'impegno sociale e civico dei giovani. Più specificamente, il progetto mira a ridurre il divario di competenze digitali tra i giovani NEET (coloro che non frequentano corsi di istruzione, lavoro o formazione), promuovendo una maggiore collaborazione tra i giovani e le Pubbliche Amministrazioni (PA) nei processi decisionali locali. Il progetto si concentra sulle aree chiave della Strategia europea (Engage, Connect e Empower) e sostiene la connessione strategica tra giovani e PA. Sviluppando competenze e strumenti di E-GOV, EGOV4YOUTH cerca di rispondere efficacemente alle esigenze in evoluzione dei giovani europei.

Il progetto ha partner provenienti da sei paesi diversi. Exeo Lab (Italia), Vernian (Cipro), Yyouth (Norvegia), TalTech (Estonia), EILD (Grecia), UBBSLA (Bulgaria). Il progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.

Il progetto EGOV4YOUTH ha i seguenti obiettivi e risultati:

- **Rapporto di ricerca E-Gov4YOUTH** - un'indagine transnazionale coordinata dalla Tallinn University of Technology (TalTech) in sei Stati membri.
- **Programma di formazione E-Gov4YOUTH** - il programma mira ad aumentare l'impegno civico dei giovani avvicinandoli alle istituzioni e coinvolgendoli attivamente nella definizione di strategie di sviluppo locale attraverso strumenti e tecnologie di e-governance. Il programma sarà convalidato con il supporto dei principali stakeholder e sperimentato in tutti i Paesi partner, coinvolgendo 60 giovani partecipanti. Il programma di formazione sarà strutturato in 6 moduli per un totale di 39 ore, utilizzando un approccio di apprendimento misto.
- **E-Gov4YOUTH Massive Open Online Course (MOOC)** - Il MOOC contiene sei moduli relativi all'e-governance e consente ai giovani beneficiari e ad altre parti interessate, come adulti, professionisti e operatori della pubblica amministrazione, di accedere gratuitamente al programma di formazione in qualsiasi momento entro 5 anni dal progetto.
- **La piattaforma EGOV4YOUTH** - fornirà uno spazio interattivo in cui i giovani e le amministrazioni pubbliche potranno collaborare efficacemente su iniziative e progetti per lo sviluppo delle comunità locali.
- **Protocolli d'intesa con le PA locali**

Questo documento è uno dei risultati del progetto ("Rapporto di ricerca E-Gov4Youth") elencati sopra. I capitoli seguenti riassumono l'indagine transnazionale condotta in sei Stati membri e offrono un'analisi completa dei bisogni, delle aspettative e delle sfide che i giovani devono affrontare in relazione ai servizi di e-governance.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## WP2: Indicatori di qualità

### WP2 - Indicatori quantitativi:

- giovani intervistati: almeno 150 in totale (minimo 25 per paese partner)
- rappresentanti della PA locale intervistati, almeno 30 in totale (minimo 5 per paese partner)
- numero di buone pratiche internazionali di E-GOV per i giovani identificate e analizzate a fondo, anche attraverso interviste: almeno 20

### WP2 - Indicatori qualitativi:

- % di giovani che mostrano interesse a partecipare ai servizi di E-Gov: 70%
- % di giovani che conoscono almeno 3 servizi di E-Gov: 70%
- % di giovani interessati a utilizzare almeno un servizio di E-Gov dopo l'intervista: 80%
- % di giovani interessati a partecipare allo sviluppo locale attraverso i sistemi E-GOV: 80%
- Soddisfazione dei giovani nell'utilizzo dei servizi di E-Gov: 70%.
- % di operatori della PA interessati a nuove iniziative di E-GOV per i giovani: 70%
- % di suggerimenti specifici formulati dai giovani o dai funzionari dell'OP per migliorare l'efficacia del progetto: 70%.
- % di operatori della PA con esperienza nello sviluppo di servizi E-GOV: 40%
- % di giovani che dichiarano di sentirsi più coinvolti nella società grazie all'uso dei servizi di e-government: 70%
- N. di buone pratiche identificate come ad alto impatto sul progetto: almeno 1 per Paese Italia



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# Analisi delle buone pratiche di E-Government

## (Task 2.3)

### Introduzione

Questa sezione determina i temi chiave e le intuizioni derivanti dall'analisi di 24 buone practice di e-government in Estonia, Italia, Bulgaria, Cipro, Norvegia e Grecia. Si concentra sulla ricerca di temi comuni nei tipi di servizi/iniziativa diffusi nei Paesi partecipanti, oltre a fornire approfondimenti su diversi aspetti chiave di differenziazione delle buone practice, tra cui costi, durata e portata. Nel complesso, questa sezione è servita come ricerca di base per l'analisi qualitativa dei dati basata su interviste con giovani e autorità pubbliche di tutti i Paesi membri del consorzio.

### Metodologia

Lo scopo di questo rapporto è analizzare le 24 buone pratiche nel settore delle iniziative di e-government per i giovani segnalate dai Paesi partecipanti. Nella fase iniziale, i membri del consorzio sono stati incaricati di condurre analisi documentali complete per identificare 4 buone pratiche che promuovono la partecipazione dei giovani alla democrazia e alle decisioni pubbliche nel loro Paese. Ai fini di questa analisi, le attività sono considerate buone pratiche se hanno completato due o più anni di attività e se il contributo delle autorità pubbliche all'attuazione dell'attività è sostanziale. È stato utilizzato un modello per guidare i Paesi partecipanti nella raccolta dei dati sulle migliori pratiche.

Tutti i Paesi partecipanti hanno identificato con successo almeno quattro best practice seguendo i criteri. In generale, tutti i dati raccolti si sono attenuti alle stesse linee guida e sono stati uniformi, tranne per quanto riguarda il prezzo. In questo aspetto sono emerse alcune differenze di approccio, in quanto alcuni Paesi hanno riportato il costo di una best practice per il singolo individuo piuttosto che il suo costo di implementazione per le autorità pubbliche.

### Temi chiave

#### INIZIATIVE DI IMPEGNO CIVICO DEI GIOVANI

Questa categoria comprende programmi e iniziative che utilizzano in varia misura soluzioni digitali per promuovere l'impegno/il coinvolgimento civico dei giovani e la partecipazione democratica dei cittadini. Le migliori pratiche registrate in quest'area tematica si differenziano per la dimensione del gruppo target e per la loro attenzione ai giovani. Le iniziative di governo/parlamento dei giovani, come il Consiglio nazionale dei giovani e il Parlamento europeo dei giovani in Italia e il Parlamento dei giovani in Grecia, ad esempio, mirano ad avvicinare direttamente gli studenti delle scuole superiori/università ai processi decisionali democratici. Queste **BP utilizzano anche livelli minimi di soluzioni tecnologiche** e sono principalmente eventi in presenza. Altre BP che rientrano in questo ambito sono iniziative incentrate sullo sviluppo di discussioni e dibattiti politici, come l'Arvamusfestival (Festival dell'opinione) in Estonia e l'Oslo Snakker (Oslo Talks) in Norvegia. Come le iniziative del Parlamento dei giovani, queste BP sono principalmente in presenza e utilizzano soluzioni digitali per i meccanismi di supporto (ad esempio,



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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 scopi organizzativi e di streaming). Tuttavia, si rivolgono a un gruppo più ampio di cittadini di tutte le fasce d'età. Infine, questo tema include anche **iniziative e soluzioni che facilitano la comunicazione bidirezionale tra organizzazioni statali e cittadini**, come Citizens Voice a Cipro e ParticiPa in Italia. Queste BP sono prevalentemente piattaforme e sistemi online che offrono ai cittadini l'opportunità di fornire un feedback diretto ai poteri esecutivi attraverso votazioni, proposte, incontri e altre forme di feedback.

### Vantaggi

- Le BP che rientrano in questo tema hanno generalmente costi operativi bassi. Poiché l'obiettivo principale è mettere in contatto gli individui e facilitare la discussione, i costi associati non sono elevati e sono principalmente organizzativi nel caso di eventi di impegno civico di persona e di creazione di un sito web per i forum di feedback online.
- Queste iniziative sono particolarmente interessanti e inclusive per i giovani. Generando discussioni e coinvolgendo tutti i cittadini nella definizione e nel dibattito delle politiche, sono particolarmente responsabilizzanti per i giovani.

### Svantaggi

- A causa della natura periodica e a breve termine della maggior parte delle BP che rientrano in questa categoria, il loro impatto può essere temporaneo.
- Queste iniziative di solito raggiungono gruppi di destinatari più piccoli e sono più esclusive, dato che molte delle pratiche segnalate in questo ambito sono in presenza e alcune addirittura selettive.

## PIATTAFORME DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Questa categoria comprende le buone pratiche che utilizzano o includono piattaforme online per una formazione/informazione interattiva e accessibile. In genere sono mirate e accessibili a una popolazione più ampia, ma possono anche essere specifiche per un gruppo di cittadini. Le iniziative in questo ambito variano in base all'argomento trattato. Ad esempio, diversi Paesi hanno registrato pratiche che forniscono ai cittadini formazione e informazioni su competenze e sistemi digitali, come l'Accademia digitale nazionale per i cittadini in Grecia e la piattaforma di apprendimento Digital State Academy in Estonia. Le migliori pratiche di questa categoria possono anche differire per quanto riguarda la profondità delle informazioni/formazione offerte. Per esempio, il programma di formazione sulla leadership e sulle competenze manageriali per le lavoratrici in Grecia prevede materiale di formazione professionale approfondito per un totale di 100 ore, mentre l'applicazione Ole Valmis! si limita a offrire conoscenze generali e istruzioni su come comportarsi in situazioni di forza maggiore.

### Vantaggi

- I Paesi in cui tali progetti sono stati identificati come best practice sono stati in grado di **raggiungere una parte consistente del gruppo target**, in quanto, data la loro natura online, sono generalmente accessibili in tutto il Paese e non esauribili.
- Il periodo necessario per l'attuazione di queste iniziative dipende dall'intensità della BP: i Paesi possono **utilizzare questa best practice per ottenere risultati rapidi**, come nel caso di piattaforme informative più generali, o un impatto a lungo termine attraverso investimenti in programmi di formazione più approfonditi ed estesi.
- Questo tipo di buone pratiche può anche essere particolarmente efficace per raggiungere i giovani, che sono il gruppo con più dimestichezza con l'apprendimento a distanza e la ricerca di informazioni online.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Svantaggi

- In tutte le BP registrate in quest'area tematica, i costi di implementazione di base sono relativamente elevati. Sebbene l'implementazione sia rapida, in genere richiede elevati investimenti iniziali per lo sviluppo e la gestione delle piattaforme e per la produzione di materiale formativo.
- La natura interamente online di tutte le BP indicate significa anche che il successo nel raggiungere i destinatari **dipende dalla connettività a Internet, dalla disponibilità di dispositivi mobili e da un certo livello di competenza digitale** e di disponibilità a imparare/ricercare informazioni online. Questo aspetto dovrebbe essere preso in considerazione dai Paesi che stanno ancora lavorando alla costruzione di infrastrutture fisiche per Internet e dove le lacune digitali sono ancora prevalenti.

## PIATTAFORME AMMINISTRATIVE/DI SERVIZIO

Questa categoria comprende le migliori pratiche che utilizzano canali e piattaforme digitali per amministrare alcuni servizi/settori. Queste iniziative sono più complesse delle piattaforme di formazione e informazione, in quanto comprendono una gamma più ampia di funzioni, tra cui la fornitura di informazioni, la facilitazione delle interazioni tra le parti interessate, la gestione dei dati e la fornitura di servizi pertinenti. Diversi Paesi hanno mostrato piattaforme che hanno digitalizzato l'amministrazione di uno specifico settore di servizi. Ad esempio, Shkolo è una piattaforma online che digitalizza l'intero sistema educativo, comprese tutte le attività scolastiche (ad esempio, il diario elettronico, la comunicazione online tra genitori e insegnanti e i libri di testo elettronici). PREVENTION.BG, invece, amministra e gestisce la rete di volontari in Bulgaria, fornendo una serie di risorse e servizi come calendari di eventi, forum di discussione e consultazioni online. Questo settore di buone pratiche comprende anche piattaforme centrali di e-government che offrono accesso ai servizi governativi, come il sistema i-Voting segnalato dall'Estonia.

## Vantaggi

- Queste BP diventano solitamente servizi di base ampiamente utilizzati e di lunga durata e possono quindi essere visti come investimenti a lungo termine per la modernizzazione di alcuni settori o la fornitura di particolari servizi.
- Sebbene lo sviluppo e l'implementazione di queste migliori pratiche sia costoso, si aprono opportunità di collaborazione efficace tra settore pubblico e privato. Ad esempio, Shkolo è un'iniziativa privata sostenuta e gestita dal Ministero dell'Istruzione e della Scienza in Bulgaria.

## Svantaggi

- Queste BP mirano a fornire funzioni complete per l'amministrazione/fornitura di servizi in un'area specifica, quindi **richiedono in genere tempi più lunghi per la creazione e dipendono da prerequisiti**. Ad esempio, lo sviluppo del sistema di i-Voting in Estonia ha richiesto la presenza di piattaforme funzionali per lo scambio di dati. **Gli elevati livelli di investimento necessari per la costruzione e la gestione dell'infrastruttura digitale** rendono inoltre queste buone pratiche più costose.
- Questo tipo di buone pratiche è incentrato sul concetto di digitalizzazione di un servizio/settore, il che significa che il loro utilizzo è interamente subordinato alla diffusa connettività a Internet e alla disponibilità di dispositivi digitali. Nell'implementazione di tali BP, i Paesi dovrebbero al contempo assicurarsi che nessuna parte del gruppo target sia esclusa a causa della mancanza di accesso ai mezzi digitali.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI GIOVANI

Questa categoria di buone pratiche comprende iniziative che, in varia misura, utilizzano soluzioni digitali per sostenere e facilitare alcune attività soprattutto per i giovani. Ad esempio, la piattaforma Youth Pass in Grecia è una pratica volta a incoraggiare i giovani a impegnarsi in attività turistiche e culturali attraverso un trasferimento diretto annuale di denaro a un numero selezionato di individui. La European Digital Youth Card, invece, offre sconti ai giovani in oltre 100.000 esercizi commerciali per promuovere la mobilità e fornire sostegno finanziario ai giovani. Le migliori pratiche di questa categoria possono utilizzare soluzioni digitali in misura diversa.

### Vantaggi

- Data l'attenzione diretta a facilitare e sostenere alcune attività per i giovani, queste iniziative sono **popolari tra il gruppo target e promuovono direttamente l'inclusione dei giovani nella società**.
- Il costo di questo tipo di pratiche per il governo dipende dal livello di sovvenzione offerto dall'iniziativa. Ad esempio, i trasferimenti diretti di denaro sono più costosi, mentre la Carta giovani europea, che fornisce agli studenti tariffe scontate per i viaggi, è meno costosa. Questo tipo di iniziativa è quindi più flessibile e **può essere adattata ai vincoli di bilancio della pubblica amministrazione**.
- Queste pratiche danno anche ai governi la flessibilità di sovvenzionare/facilitare le attività per i giovani in base alle esigenze o ai vincoli specifici dei giovani nel loro Paese, come nel caso della Grecia, che ha sviluppato l'opzione di registrazione elettronica per i giovani a causa della loro scarsa partecipazione al voto.

### Svantaggi

- A seconda del livello di sovvenzione, queste BP possono essere limitate nella quantità di individui che raggiungono a causa di restrizioni del budget, come nel caso dei trasferimenti di denaro. Le eccezioni degne di nota sono i servizi gratuiti e non esauribili, come i servizi di registrazione online per il voto dei giovani segnalati da Cipro.

## Conclusione

Questa sezione del rapporto ha analizzato le tendenze e gli aspetti chiave delle 24 (4 ciascuna) buone pratiche di e-government segnalate dai Paesi partecipanti e ha individuato quattro temi principali: buone pratiche che incentivano l'impegno civico precoce, piattaforme di formazione e informazione, canali amministrativi e di servizio e iniziative che supportano direttamente i giovani. Le amministrazioni pubbliche dovrebbero ispirarsi ai diversi tipi di buone pratiche a seconda degli obiettivi politici, dei vincoli di bilancio e dei gruppi target. Ad esempio, **le iniziative di impegno civico precoce sono relativamente veloci e poco costose** da implementare, ma particolarmente coinvolgenti per i giovani. La digitalizzazione a lungo termine dei servizi e delle piattaforme governative, invece, è molto più costosa ma avvantaggia tutti i cittadini modernizzando i sistemi di fornitura dei servizi esistenti, ormai obsoleti. Ulteriori ricerche forniranno una comprensione più dettagliata degli atteggiamenti dei giovani e degli amministratori pubblici nei confronti di queste buone pratiche attraverso dati qualitativi ottenuti da interviste.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Indagini sui giovani (Task 2.4)

### Introduzione

L'indagine è stata condotta nei Paesi partner da giugno 2024 ad agosto 2024. L'indagine ha riguardato le seguenti aree: principi dell'E-Government, strumenti e tecnologie, partecipazione e impegno civico, dati aperti e trasparenza, sicurezza/etica nell'E-Government, strumenti e risorse per lo sviluppo locale. Il modello delle domande del sondaggio è allegato al presente rapporto (Allegato 1). Il capitolo seguente riassume i principali risultati delle indagini sui giovani.

### Dati e numeri

Il numero totale di risposte ottenute è stato di 174, superando l'obiettivo fissato dagli indicatori di qualità del pacchetto di lavoro. La suddivisione dei partecipanti al sondaggio è illustrata nella Fig. 1.

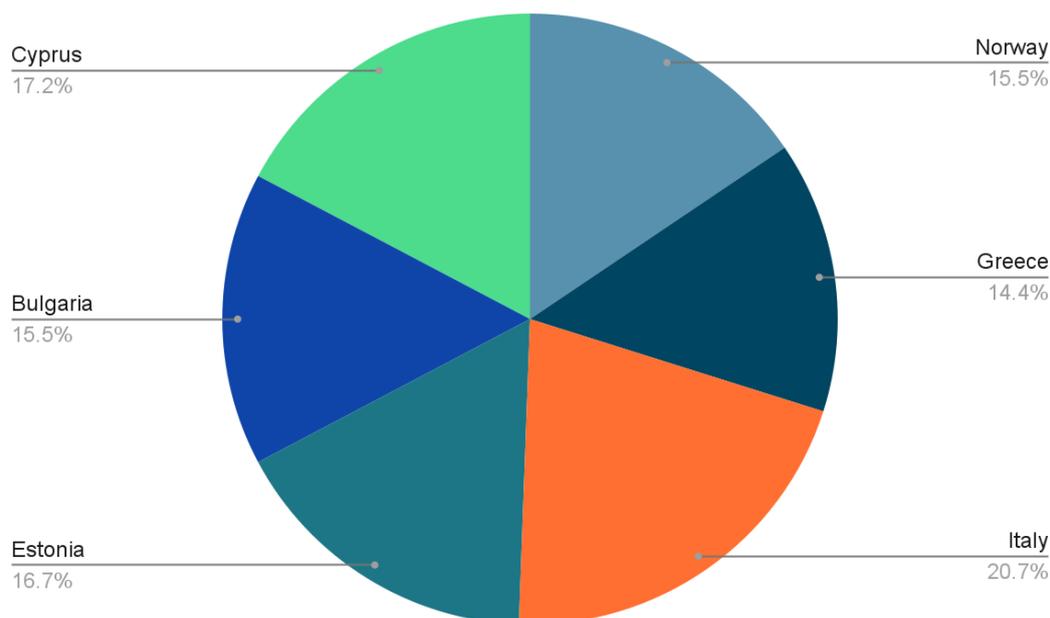


Figura 1. Suddivisione dei partecipanti al sondaggio



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## ETÀ

I partecipanti al sondaggio erano giovani di età compresa tra i 15 e i 30 anni. Per ottenere una comprensione più chiara degli individui, sono stati distinti quattro gruppi di età: 15-18, 19-22, 23-26 & 27-30. In Grecia e a Cipro, la maggior parte degli intervistati (rispettivamente il 72% e il 76,7%) rientrava nella fascia d'età compresa tra i 27 e i 30 anni, mentre nessun intervistato aveva un'età compresa tra i 15 e i 18 anni, poiché questa fascia d'età non rientrava nei limiti delle comunità target dei nostri partner. Ciò è dovuto al fatto che la fascia d'età più giovane, 15-18 anni, è solitamente fuori dai limiti dei gruppi target e delle comunità di riferimento delle organizzazioni partner in questi Paesi.

In Bulgaria la distribuzione è stata del 40,7%, 33,3%, 15% e 11%, in Norvegia del 55,6%, 7,4%, 11,1 e 25,9% e in Italia del 33,3%, 36,1%, 8,3% e 22,2% tra i più anziani e i più giovani. L'Estonia ha registrato la distribuzione più equa degli intervistati in ciascuna fascia d'età - 17,24%, 31,03%, 37,93% e 10,34% rispettivamente tra giovani e anziani. In generale, sono state ricevute molte meno risposte dal gruppo di età più giovane.



**Figura 2.** Distribuzione complessiva dell'età degli intervistati nel Task 2.4



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

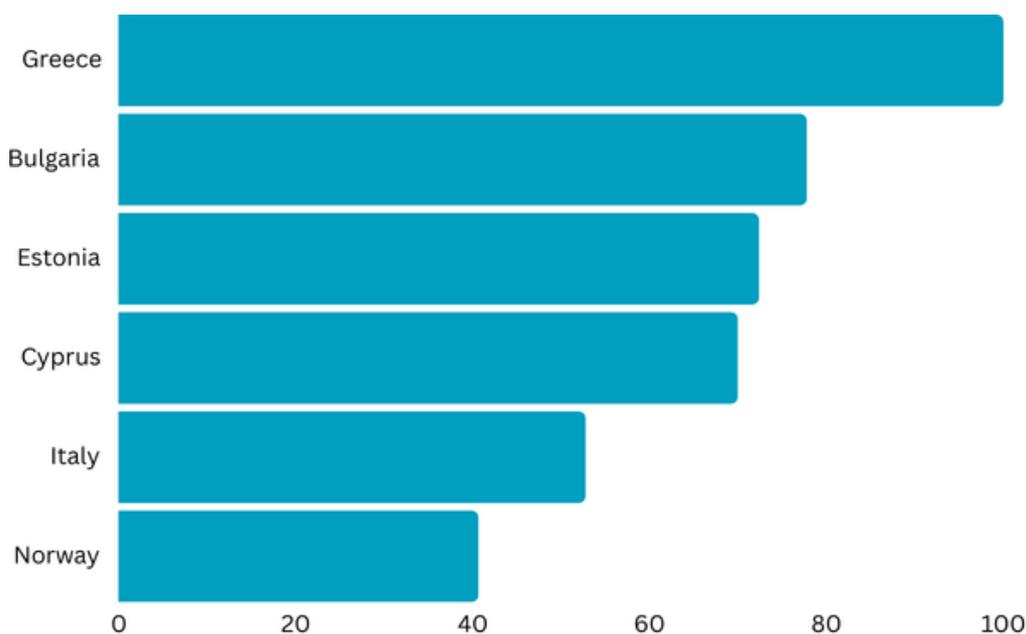
## CONSAPEVOLEZZA



Prima di introdurre gli intervistati alla parte principale del sondaggio, che conteneva anche una familiarizzazione con il termine "e-government", è stato chiesto loro se avessero familiarità con il termine.

Complessivamente, **il 50% degli intervistati è stato in grado di indicare almeno 3 servizi** che tornano alla mente quando si parla di E-Government. Questo dato è **inferiore del 20% rispetto al benchmark** previsto dall'indicatore qualitativo del progetto.

A livello nazionale, in questa sezione **si distingue la Grecia, con il 100% degli intervistati che ha dichiarato di essere a conoscenza** del termine, in netto distacco con i paesi leader dell'e-government Estonia e Norvegia, dove rispettivamente il 72,4% e il 40,7% degli intervistati ha confermato di essere a conoscenza del termine. Nel complesso, Cipro, Bulgaria ed Estonia hanno registrato percentuali simili di intervistati che conoscono l'e-government, rispettivamente con il 70%, il 77,8% e il 72,41%. L'Italia e la Norvegia hanno ottenuto i punteggi più bassi a riguardo, in quanto solo il 52,8% e il 40,7% dei giovani intervistati erano a conoscenza dell'e-government.



**Figura 3.** Percentuale di conoscenza del termine "e-government" per Paese



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## PAROLE CHIAVE

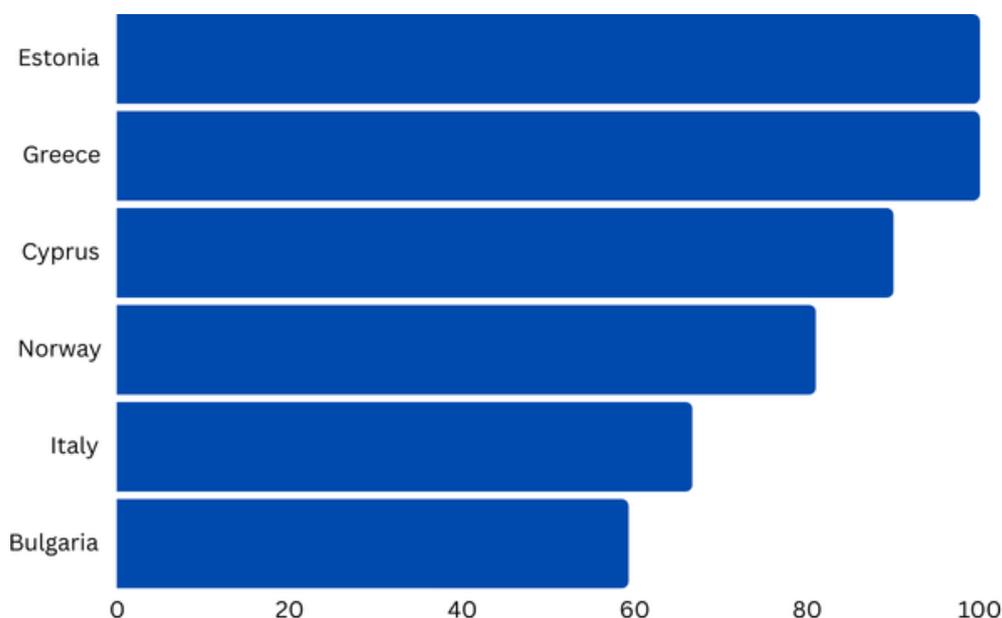
In tutti i paesi target, i giovani intervistati sono stati in grado di citare diverse parole chiave associate al termine e-government. Tra i concetti associati più comuni vi erano l'emissione e l'elaborazione di documenti per via elettronica e l'amministrazione digitale dei servizi governativi.

I giovani di diversi Paesi hanno anche evidenziato il "voto online" come concetto chiave associato all'e-government. Questo dato sorprende perché il voto online è disponibile solo per i cittadini e i residenti dell'Estonia, ma **potrebbe indicare che il voto online potrebbe suscitare un maggiore interesse per la partecipazione democratica tra i giovani**. Nel caso estone, gli intervistati hanno fatto riferimento anche a specifici servizi/strumenti digitali presenti in Estonia, come la piattaforma online di verifica dell'identità digitale "Smart-ID" e "Digilugu", il portale di assistenza sanitaria online.

## ESPERIENZA

In termini di esperienza nell'utilizzo dei servizi governativi online, Grecia ed Estonia sono in testa con il 100% degli intervistati che si dichiarano esperti. Tuttavia, mentre l'86,2% ha dichiarato che la propria esperienza è stata positiva e nessuno l'ha giudicata negativa in Estonia, solo il 64% ha giudicato positiva la propria interazione con l'e-government in Grecia, mentre il 12% l'ha giudicata negativa. Questa situazione riflette il ruolo di leadership dell'Estonia nel settore della fornitura di servizi di e-government.

**L'esperienza più bassa con i servizi di e-government è stata riportata dai giovani in Italia e Bulgaria**, dove solo il 66,7% e il 59,3% ha interagito con il governo online. In entrambi i casi, la metà degli intervistati con esperienza ha riferito che l'esperienza è stata positiva, mentre l'altra metà ha dichiarato che l'esperienza è stata neutra. **Esperienze negative con l'e-government sono state riportate solo dalla Grecia (12%) e da Cipro (7,4%).**



**Figura 4.** Percentuale di giovani che hanno esperienza nell'uso dei servizi di e-government



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".



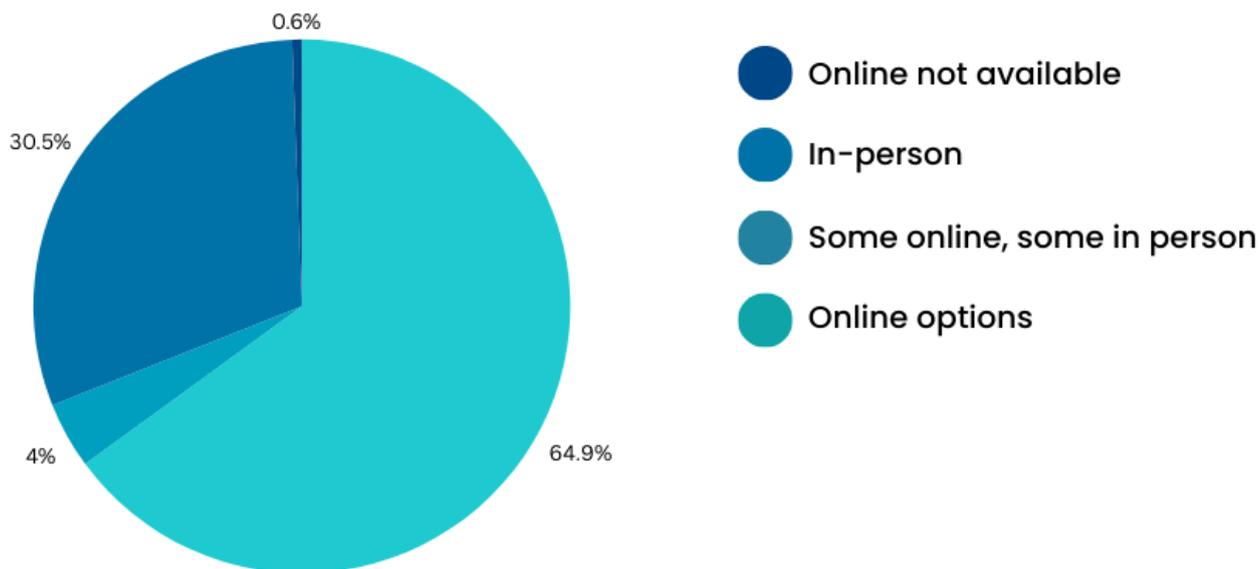
**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# Opinioni

Questa sezione costituisce la parte principale dell'indagine e comprende statistiche sulle preferenze e le opinioni dei giovani in materia di e-government.

## PREFERENZE



**Figura 5:** Preferenze dei giovani nell'interazione con i servizi pubblici

Come si evince dal grafico precedente, la maggioranza degli intervistati dei Paesi partner preferisce utilizzare le opzioni online o un mix di servizi online e di persona. In base a ciò, si può affermare che oltre il 90% degli intervistati dimostra interesse per i servizi di e-government, un dato ben superiore all'obiettivo del 70% stabilito dagli indicatori del progetto.

A livello nazionale, non sorprende che nei Paesi altamente digitalizzati, Norvegia ed Estonia, l'81,5% e l'82,7% degli intervistati preferisca utilizzare le opzioni online. Inoltre, **in Estonia solo una persona ha indicato una preferenza per le interazioni interamente di persona**. Questa percentuale è leggermente più alta in Norvegia, dove il 18,5% preferisce i servizi di persona.

In Grecia il 72% ha preferito i servizi online, mentre il 16,7% quelli di persona. Il 28% ha indicato come preferenza un mix di entrambi. Tuttavia, di questi, l'83,3% preferisce più servizi online che offline. In Bulgaria, il 74% dei giovani preferisce interagire solo online con le autorità governative.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## INTERAZIONI

Nella maggior parte dei Paesi, la grande maggioranza degli intervistati ha dichiarato di interagire con il governo almeno una volta all'anno. **In tutti i Paesi, la maggior parte dei giovani ha dichiarato di interagire con il governo 2-3 volte all'anno** e solo pochi intervistati hanno dichiarato di non interagire affatto con il governo. Questo dato è in gran parte in linea con il modello di utilizzo dei servizi di e-government previsto per le fasce d'età più giovani, che possono, ad esempio, dichiarare le tasse, cambiare il proprio indirizzo o registrarsi per una prestazione sociale, rispetto ai gruppi di utenti più anziani, dove l'utilizzo di servizi specifici, come i settori di sanità elettronica, aumenta in modo significativo.

## TRASPARENZA

Agli intervistati è stato chiesto di valutare il livello di trasparenza con cui il governo utilizza i dati personali per fornire servizi.

In Grecia, Cipro e Bulgaria, poco più della metà degli intervistati si è dichiarata neutrale rispetto al livello di trasparenza del proprio governo. Nel caso di Grecia e Cipro, il resto delle risposte è stato generalmente molto eterogeneo, con alcuni che hanno percepito il governo come poco trasparente e altri come molto trasparente. **Nel caso della Bulgaria, la percezione è stata più orientata verso una mancanza di trasparenza nell'utilizzo dei dati.**

La Norvegia e l'Estonia si distinguono per il maggior numero di intervistati che percepiscono il governo come trasparente o molto trasparente nel modo in cui i dati vengono utilizzati per fornire servizi. Questi Paesi hanno anche la percentuale più bassa di risposte neutre (rispettivamente 30,8% e 41,38%) e quasi nessun intervistato percepisce il governo come non trasparente.

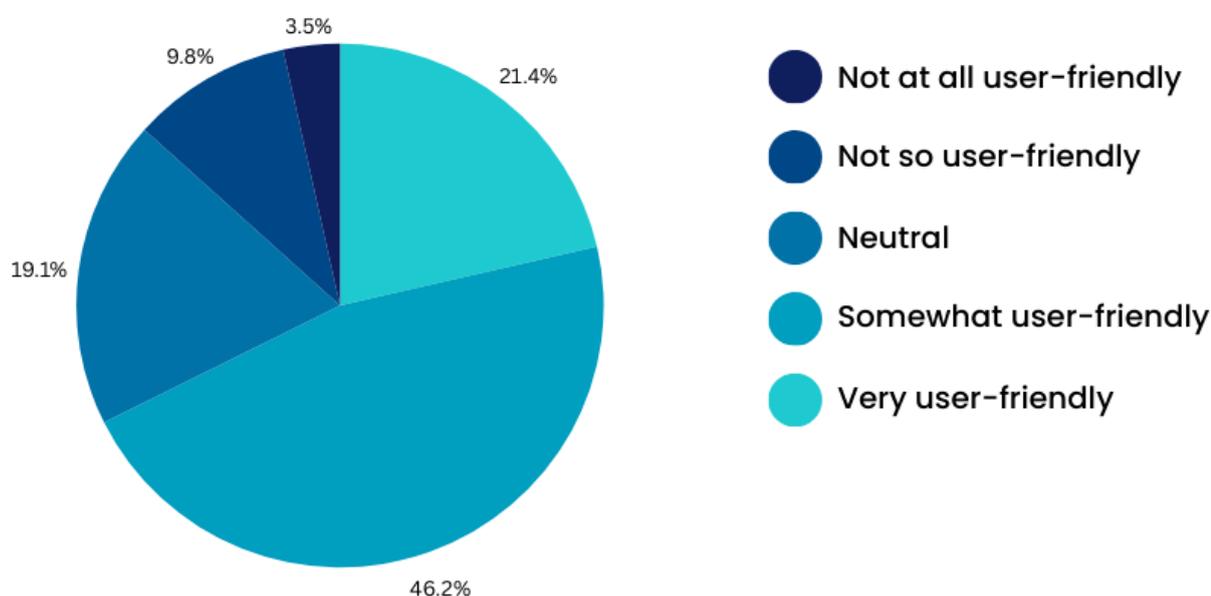
Tuttavia, è da notare che in tutti i Paesi una percentuale significativa di intervistati ha scelto "neutrale" per rispondere a questa domanda. Data la natura della domanda, non è chiaro se gli intervistati dimostrino neutralità o indifferenza nei confronti della questione in generale o se semplicemente ritengano che il governo non sia né poco trasparente né necessariamente trasparente nel modo in cui utilizza i dati personali per la fornitura di servizi.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Facilità d'uso



**Figura 6:** Percezione della facilità d'uso dei servizi di e-government

Il grafico precedente illustra la distribuzione delle percezioni dei giovani intervistati sulla facilità d'uso dei servizi di e-government nel loro Paese. Come si vede, **la maggioranza del 67,6% percepisce i servizi di e-government esistenti come poco o molto facili da usare**. In base a ciò, si può affermare che la soddisfazione dei giovani riguardo l'impiegabilità dei servizi di e-government è leggermente inferiore al 70% stabilito come indicatore di riferimento dal progetto.

Nella maggior parte dei Paesi, la percentuale maggiore degli intervistati ritiene che i servizi governativi siano in qualche modo facili da usare, ciò, pur essendo positivo, indica che le **autorità pubbliche devono compiere sforzi significativi per migliorare ulteriormente l'interfaccia utente** dei servizi online offerti. Grecia e Cipro condividono una distribuzione piuttosto simile delle percezioni sulla facilità d'uso, in quanto il 48% e il 46,8% hanno dichiarato che i servizi governativi sono in qualche modo facili da usare e circa il 16% ritiene che questi servizi non siano così facili da usare. Tuttavia, mentre il 16% ritiene che questi servizi siano molto facili da usare in Grecia, quasi nessun intervistato ha espresso questa opinione a Cipro.

Le risposte al sondaggio in Bulgaria si sono distinte a questo proposito, in quanto il 63% degli intervistati ha trovato i servizi di e-government molto facili da usare e il 22,2% un po' facili da usare, **rendendo la Bulgaria il Paese con la più alta soddisfazione per la facilità d'uso dei servizi**. In Italia, il 61,1% ritiene che i servizi siano facili da usare, mentre il resto si divide tra la neutralità e la percezione che i servizi di e-government siano difficili da usare.

I leader dell'e-government Norvegia ed Estonia presentano distribuzioni simili, con il 26,9% e il 24,1% degli intervistati che considerano i servizi molto facili da usare, rispettivamente. Tuttavia, mentre in Estonia il 55,17% considera questi servizi abbastanza facili da usare, in Norvegia la percentuale è solo del 38,5%. Anche gli intervistati insoddisfatti in merito alla facilità d'uso sono più frequenti in Norvegia.

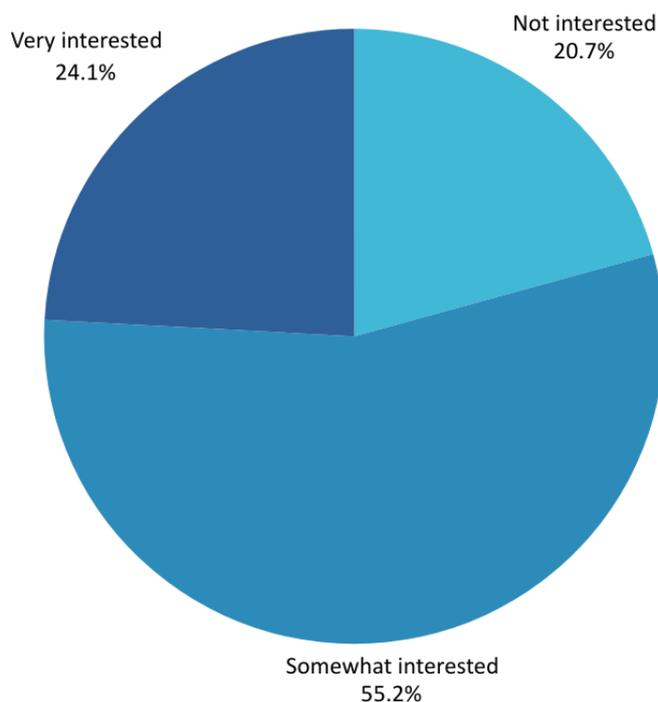


Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## INTERESSE PER LO SVILUPPO LOCALE

Agli intervistati è stato chiesto se fossero interessati a partecipare ai processi decisionali del governo attraverso strumenti online, come piattaforme per suggerire idee/indirizzi politici, votare online per questioni locali e nazionali e partecipare a consultazioni per la stesura di leggi. La figura seguente illustra la distribuzione dell'interesse tra tutti gli intervistati. Come si vede, **quasi l'80% (79,3%) dei giovani intervistati ha dichiarato di essere almeno in parte interessato a partecipare allo sviluppo locale attraverso i sistemi di e-Government.**



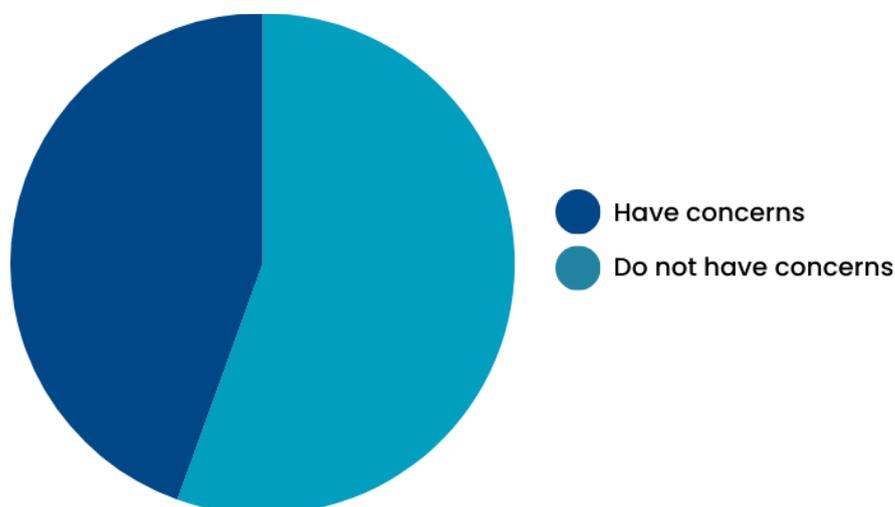
**Figura 7.** Interesse dei giovani a partecipare ai processi decisionali governativi attraverso strumenti online



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## PREOCCUPAZIONI



**Figura 8:** Risposte degli intervistati a "Ha qualche preoccupazione nell'utilizzo di questi servizi di e-Gov?".

Complessivamente, poco meno della metà degli intervistati (45,5%) ha dichiarato di nutrire preoccupazioni quando interagisce con i servizi di e-government. Tra gli intervistati che hanno dichiarato di avere preoccupazioni sui servizi di e-government, la **privacy dei dati si è distinta come la preoccupazione più comune nella maggior parte dei Paesi partner**. In Grecia, uno schiacciante 94,7% dei giovani intervistati ha manifestato questa preoccupazione, che sembra contraddire il 52% che ha dichiarato di avere posizioni neutre sulla trasparenza del governo nell'uso dei dati personali. **In Italia, la difficoltà di accesso ai servizi di e-government ha superato le preoccupazioni sulla privacy dei dati**, riflettendo potenzialmente l'accesso ancora largamente disomogeneo ai servizi di e-government nel Paese.

Si può notare anche un certo contrasto tra le preoccupazioni degli intervistati sull'e-government nei diversi Paesi, che potrebbe essere legato alle tendenze generali presenti nei Paesi. Mentre la mancanza di fiducia nel governo è stata tra le preoccupazioni più diffuse in Bulgaria e a Cipro, solo un intervistato ha indicato tale preoccupazione in Estonia, a testimonianza dell'elevata fiducia nel governo del Paese.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## CONSAPEVOLEZZA DELL'UTILIZZO DEI DATI

Nella maggior parte dei Paesi, un numero significativo di intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di come il governo utilizzi i propri dati personali per l'erogazione di servizi di e-government. La percentuale più alta di inconsapevolezza sull'utilizzo dei dati è stata riscontrata in Grecia, dove il 76% ha dichiarato di essere abbastanza o del tutto inconsapevole. Circa la metà degli intervistati a Cipro, in Bulgaria, in Italia e in Estonia ha dimostrato di non essere consapevole. La maggiore consapevolezza è stata riscontrata in Norvegia, dove il 61,5% ha dichiarato di esserne a conoscenza per la maggior parte del tempo o sempre.

## SFIDE

Alla domanda sulle sfide da affrontare nell'utilizzo dei servizi di e-government, le risposte sono variate in modo significativo tra i Paesi. In Grecia, la disponibilità limitata di servizi e le considerazioni sulla sicurezza sono stati gli ostacoli più indicati, mentre a Cipro la difficoltà dell'interfaccia utente è stata indicata come la sfida più grande. In Estonia e Norvegia, la disponibilità limitata di servizi, le preoccupazioni per la sicurezza, la mancanza di conoscenze e la difficoltà dell'interfaccia utente sono state segnalate da alcuni intervistati, ma il numero di risposte è stato complessivamente molto basso.

Questi insegnamenti saranno di grande importanza per le autorità pubbliche dei rispettivi Paesi, perché indicano le priorità che potrebbero favorire una maggiore accettazione dell'e-government. Ad esempio, la creazione di un portfolio più ampio di servizi disponibili richiede risorse e sforzi diversi rispetto a migliorare l'accessibilità di un portfolio di servizi già esistenti.

## MOTIVAZIONI

Tra le motivazioni per l'utilizzo dell'e-government, il **risparmio di tempo e la convenienza sono state indiscutibilmente le scelte più popolari** tra i giovani di tutti i Paesi. In Grecia, il 100% degli intervistati ha scelto il risparmio di tempo come motivazione per l'utilizzo dei servizi di e-government. Questa scelta è stata quasi altrettanto popolare a Cipro (96,7%), in Estonia (96,6%) e in Italia (83,3%).

Un numero leggermente inferiore di intervistati ha scelto la convenienza come motivazione, tuttavia è risultata essere la seconda ragione più popolare in tutti i Paesi. Ad esempio, in Estonia e a Cipro la convenienza è stata scelta come motivazione rispettivamente dall'89,7% e dall'83,3%.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

In Norvegia e in Estonia, gli intervistati hanno indicato come motivazione anche l'influenza sulle decisioni locali, con il 33,3% e il 17,2% degli intervistati che hanno scelto questa opzione. Ciò potrebbe riflettere la natura dei servizi di e-government disponibili in questi Paesi, che consentono una maggiore influenza e interazione diretta con il processo decisionale del governo, come l'i-Voting in Estonia.



Solo il 14% degli intervistati nel complesso, compresi tutti i Paesi, ha ritenuto che un maggiore coinvolgimento nel processo decisionale locale sia una motivazione per l'utilizzo dei servizi di e-government. Se da un lato questo dato potrebbe essere semplicemente dovuto al fatto che altre motivazioni, come il "risparmio di tempo", sono più influenti nel contesto dell'e-government, dall'altro potrebbe riflettere il fatto che un numero significativo di giovani non è generalmente motivato dalle opzioni di partecipazione democratica. Le autorità pubbliche dovrebbero quindi sforzarsi maggiormente per incoraggiare i giovani ad interessarsi al governo e al processo decisionale democratico.

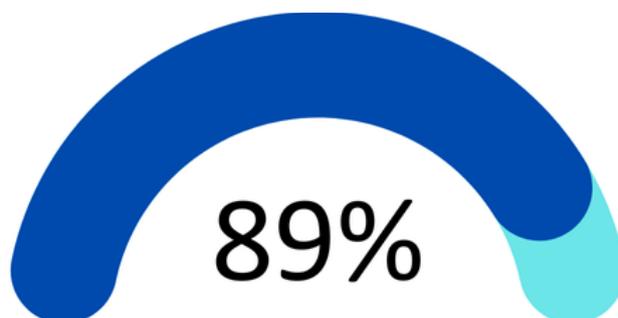


Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# Direzioni future dell'e-Government

Questa sezione di domande mira a comprendere la visione dei giovani sul futuro dell'e-government, comprese le relative preoccupazioni.



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

## ASPETTATIVE NELLE PIATTAFORME DI E-GOV

Per comprendere le aspettative dei giovani riguardo ai servizi di e-government, è stato chiesto agli intervistati di indicare tutte le caratteristiche che sarebbero importanti in una piattaforma di e-government ideale per i servizi online, tra cui la facilità d'uso, le opzioni multilingue, le informazioni chiare e concise sui servizi governativi, i moduli e le applicazioni online sicure, le funzioni interattive per la partecipazione pubblica, il monitoraggio in tempo reale delle richieste di servizio, le funzioni di accessibilità per le persone con disabilità e l'integrazione con le piattaforme di social media.

Tra queste opzioni, **la facilità d'uso è stata scelta come la caratteristica più importante per i servizi di e-government in tutti i Paesi partner** (100% in Estonia, 96,3% in Norvegia, 92% in Grecia). A Cipro, in Estonia, in Grecia e in Norvegia, la disponibilità di informazioni chiare e concise sui servizi fruibili è stata inoltre indicata come necessaria dalla maggior parte degli intervistati. In particolare, la facilità d'uso è stata indicata come l'aspetto più importante anche nei Paesi che godono di un sistema di e-government molto maturo; è quindi chiaro che questo settore merita abbondanti investimenti e che la semplice fornitura di servizi online, anche con un'esperienza utente mediocre, non è sufficiente.

Alcune caratteristiche differiscono in termini di popolarità tra i vari Paesi. Ad esempio, mentre la sicurezza è stata scelta come caratteristica importante dagli intervistati ciprioti, le funzioni di accessibilità per i disabili sono state molto apprezzate solo in Norvegia (81,5%), i moduli online sicuri in Estonia (86,2%) e il monitoraggio in tempo reale delle richieste di servizio in Grecia (92%) e in Italia (66,7%). **Anche l'esistenza di opzioni multilingue come caratteristica necessaria è stata apprezzata solo in Norvegia (81,5%) e in Bulgaria.**



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## COSA È MENO IMPORTANTE

Alcune opzioni si sono distinte per aver ricevuto meno voti. Ad esempio, in diversi Paesi, tra cui Italia, Grecia, Norvegia e Cipro, l'integrazione con le piattaforme di social media è stata l'opzione meno votata come caratteristica importante dei servizi di e-government. In Bulgaria, l'accessibilità per le persone con disabilità è stata tra le opzioni che hanno ricevuto meno voti, mentre in Estonia l'opzione meno popolare è stata l'esistenza di funzioni interattive per la partecipazione pubblica sulle piattaforme di e-government, il che è un po' sorprendente considerando che diversi intervistati hanno suggerito che l'impegno dei giovani nell'e-government dovrebbe essere affrontato dimostrando come la voce dei giovani possa avere un'influenza più avanti nel sondaggio.

Anche la disponibilità di opzioni multilingue e di funzioni interattive come i sondaggi sono state piuttosto impopolari nella maggior parte dei Paesi. Tuttavia, **anche le caratteristiche più impopolari hanno ricevuto una percentuale significativa di voti** in tutti i Paesi.

## COMPETENZE IMPORTANTI PER PARTECIPARE

Agli intervistati è stato anche chiesto di selezionare le competenze e le conoscenze che, a loro avviso, è importante che i giovani abbiano per partecipare efficacemente alle attività di e-government. Complessivamente, le competenze tecniche sono state riconosciute in tutti i Paesi partner come una competenza fondamentale, in quanto questa opzione è stata scelta da almeno il 70% degli intervistati in tutti i Paesi.

In Norvegia e in Estonia, la percentuale più alta di intervistati (rispettivamente l'85,2% e l'82,8%) ritiene che **la conoscenza dei processi dell'amministrazione locale sia parte integrante del coinvolgimento nell'e-government**. Sebbene alcuni intervistati abbiano scelto questa opzione anche in altri Paesi (70% a Cipro, 61,1% in Italia e 40% in Grecia), altre competenze sono state considerate più importanti. La capacità di risolvere i problemi non è stata scelta come essenziale dai giovani in nessuno dei Paesi partner.

## LE PRINCIPALI PREOCCUPAZIONI SUL FUTURO DELL'E-GOV

Alla domanda su quali siano le maggiori preoccupazioni per il futuro dell'e-government, la **protezione dei dati personali e della privacy è stata ancora una volta al primo posto in tutti i Paesi**.

**In Italia, la perenne preoccupazione per il crescente divario tra aree urbane e rurali è presente anche per quanto riguarda l'e-government, e si è parlato anche di esclusione degli anziani.** Ciò potrebbe riflettere il continuo sforzo del Paese per garantire un ampio accesso all'e-government e alle tecnologie digitali in generale.

Diversi intervistati nei vari Paesi hanno anche espresso preoccupazioni sulla capacità delle istituzioni pubbliche di offrire servizi di e-government coerenti e sicuri in futuro. Gli intervistati ciprioti hanno espresso preoccupazione per la **manca di coerenza nell'offerta di servizi di e-government** tra le diverse autorità e per la mancanza di un impegno concreto da parte di queste ultime. Analogamente, gli intervistati bulgari hanno indicato la lentezza dell'implementazione come un potenziale inibitore. In Estonia sono state espresse **preoccupazioni per la mancanza di risorse nel settore pubblico** per la protezione dei dati - queste osservazioni sono particolarmente importanti in un momento in cui il portfolio dell'Ufficio del responsabile dell'informazione è stato trasferito dal Ministero degli affari economici e della comunicazione al Ministero della giustizia.

In diversi Paesi sono state menzionate anche le preoccupazioni per l'uso improprio dei dati e delle informazioni da

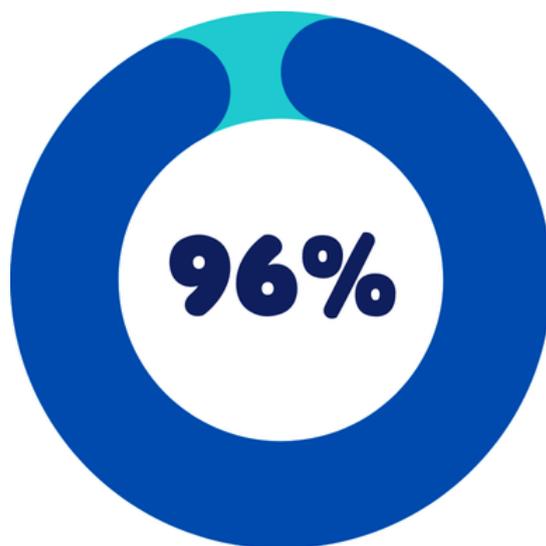


Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

parte del governo. In Grecia, gli intervistati hanno manifestato preoccupazioni per la tecno-sorveglianza, riferendosi sia all'influenza del governo che a quella del settore privato, mentre in Norvegia sono prevalse parole come disinformazione e disinformazione, indicando così la possibilità di un'influenza sia nazionale che estera. In Italia e in Estonia sono state sollevate in modo specifico le preoccupazioni per l'uso improprio dell'intelligenza artificiale. Più precisamente, in Estonia, alcune risposte hanno indicato la preoccupazione di una potenziale **corsa al ribasso per quanto riguarda l'implementazione dell'intelligenza artificiale**.

## PROPOSTE DEI GIOVANI



**Il 96% dei giovani intervistati ha fornito suggerimenti specifici ed elaborati quando gli è stato chiesto di proporre modi per incoraggiare una maggiore partecipazione dei giovani alle attività di e-government.** Molti intervistati hanno sottolineato la necessità di diffondere in modo più efficiente le informazioni sulla disponibilità e sugli scopi dei servizi di e-government. Tra i commenti più diffusi, l'importanza delle campagne sui social media per attirare il coinvolgimento dei giovani nelle attività di governo in generale. Inoltre, gli **intervistati estoni hanno evidenziato la necessità di introdurre l'e-government come facilitatore delle interazioni con il governo in una fase precoce e in modo più sistematico nelle scuole.**

Diversi intervistati nei vari Paesi hanno anche sottolineato l'importanza di creare un senso di appartenenza nei giovani e di dimostrare loro il valore della partecipazione all'e-government. Ad esempio, gli intervistati a Cipro e in Norvegia hanno suggerito di sviluppare maggiori opportunità di partecipazione diretta e di coinvolgimento, per aumentare il senso di inclusione dei giovani nei processi decisionali. Gli intervistati italiani hanno suggerito che l'impegno potrebbe essere aumentato se i giovani fossero coinvolti nello sviluppo e nella definizione dei servizi elettronici fin dall'inizio, nonché **organizzando più hackathon e concorsi per incentivare la partecipazione.** È interessante notare che gli intervistati in diversi paesi, tra cui Grecia e Bulgaria, hanno suggerito che l'impegno dei giovani potrebbe essere aumentato introducendo sistemi di ricompensa per la partecipazione.

Nel complesso, tutte queste proposte sono in linea con l'accordo generale tra i vari paesi: la trasformazione digitale è vista come un contributo positivo alla qualità della vita dei cittadini, a condizione che si tenga conto dell'accessibilità, che i servizi online facciano risparmiare tempo e stress, che la sicurezza informatica sia un obiettivo costante e che l'uso dei dati dei cittadini sia trattato in modo trasparente.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# Le osservazioni principali dell'indagine

Questa sezione riflette sulle conclusioni e sulle note fatte da chi ha condotto l'indagine.

## FATTORI CHE INFLUENZANO LA CONSAPEVOLEZZA

In primo luogo, agli intervistatori è stato chiesto di riflettere sui risultati del sondaggio per verificare se il livello di istruzione o l'occupazione sembrassero influenzare in modo significativo la consapevolezza di un individuo sull'e-government. In diversi Paesi, le correlazioni tra questi fattori sono apparse trascurabili, come in Grecia e Norvegia. In **Italia**, invece, **gli autori hanno rilevato che sia il livello di istruzione che lo status occupazionale sembrano influenzare in modo significativo la conoscenza dell'e-government da parte dei giovani**, in quanto i professionisti con almeno una laurea hanno dimostrato una maggiore consapevolezza. In Bulgaria, è stato riscontrato che gli intervistati con un livello di istruzione universitaria avevano maggiori probabilità di conoscere l'e-government, ma in questo caso sembrava che ciò fosse indipendente dallo status di lavoratore o di studente. Inoltre, si è concluso che l'istruzione superiore indica generalmente una maggiore consapevolezza in Estonia e che **i dipendenti sono più consapevoli dell'e-government rispetto ai giovani disoccupati e agli studenti di Cipro**.

## FATTORI CHE INFLUENZANO L'INTERESSE E GLI ATTEGGIAMENTI

È stato inoltre interessante verificare se il livello di istruzione o di occupazione influisse sull'interesse ~~dei~~ giovani per l'e-government. In diversi Paesi è emerso che un livello di istruzione più elevato spesso si accompagna a un maggiore interesse per la partecipazione all'e-government. A Cipro e in Norvegia, è stato addirittura riscontrato che le persone con una laurea magistrale avevano un interesse maggiore rispetto a quelli con una laurea triennale. Cipro e l'Italia hanno inoltre rilevato che i professionisti che lavorano hanno dimostrato un interesse maggiore rispetto agli studenti e ai disoccupati. Nel caso dell'Estonia e della Grecia, i risultati non sono stati conclusivi.

Esaminando se l'istruzione o l'occupazione influiscono sull'atteggiamento degli individui nei confronti dell'e-government, la maggior parte dei Paesi non ha rilevato tendenze significative. Nel caso della Bulgaria, gli intervistatori ritengono che atteggiamenti simili possano essere causati dalla limitata disponibilità di servizi online nel Paese. Solo in Italia si è notato che quanto più è alto il livello di istruzione, tanto più gli intervistati hanno espresso preoccupazioni più diversificate sull'e-government. Ad esempio, **gli individui con un livello di istruzione più basso erano più propensi a far emergere preoccupazioni di carattere generale, come la protezione dei dati e la sicurezza, mentre gli individui con un livello di istruzione più elevato hanno espresso preoccupazioni più complesse e specifiche del contesto italiano, come l'accessibilità, la fiducia istituzionale e l'inclusività**.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Interviste alle PA (Task 2.5)

### Introduzione

In questa sezione, gli intervistatori hanno riflettuto sulla loro esperienza nella preparazione e nella conduzione delle interviste con gli amministratori pubblici e hanno considerato i punti di forza e di debolezza della metodologia nel suo complesso. 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), in linea con l'obiettivo fissato dagli indicatori di qualità del progetto. Inoltre, quasi tutte le autorità pubbliche intervistate hanno supervisionato qualche aspetto dello sviluppo e dell'implementazione dei servizi di e-government all'interno della loro istituzione o hanno esperienza nella definizione del quadro politico e delle strategie di e-government. Il modello di domande per le interviste è aggiunto al presente rapporto (Allegato 2).

Agli intervistatori è stato chiesto innanzitutto di descrivere il processo con cui si entra in contatto con gli amministratori pubblici del proprio Paese. In generale, si può affermare che il periodo in cui si sono svolte le interviste è stata una sfida comune, poiché a causa delle vacanze estive molti amministratori pubblici erano irraggiungibili o meno disposti a incontrarsi di persona. Tutti i Paesi hanno riferito di aver presentato come primo passo le finalità e gli obiettivi del progetto, per far acquisire agli amministratori pubblici familiarità con il ruolo di intervistati e creare fiducia. In generale, tutti gli amministratori pubblici sono stati contattati per la prima volta tramite LinkedIn, e-mail, telefonate o messaggi. Diversi paesi hanno anche sottolineato il contributo di un precedente contatto con gli amministratori pubblici per raggiungerli in un primo tempo. È il caso, ad esempio, di Norvegia, Estonia e Italia. Gli intervistatori hanno anche sottolineato che la selezione degli amministratori pubblici da contattare si è basata sul loro coinvolgimento con l'argomento di interesse, oltre a garantire la più ampia varietà possibile di intervistati.

### Metodo di intervista

I metodi di intervista sono dipesi in gran parte dalla disponibilità e dalle preferenze degli amministratori pubblici contattati. La Grecia e la Bulgaria hanno evidenziato che agli intervistati non sarebbe dispiaciuto fare le interviste di persona, ma dato il periodo estivo e le differenze di ubicazione questo non è stato possibile. Nella maggior parte dei casi, le interviste si sono svolte online tramite canali come Zoom, per telefono o anche semplicemente compilando il questionario. Solo la Bulgaria ha riferito di aver avuto due interviste di persona.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## PANORAMICA SUI SOGGETTI INTERVISTATI

Le istituzioni scelte per le interviste variano notevolmente da Paese a Paese. Nel caso dell'Italia, tutti gli intervistati erano sindaci e membri di consigli comunali. Tutti gli intervistati erano direttamente coinvolti nella gestione e nell'implementazione dei servizi di e-government. La varietà è stata ottenuta attraverso la diversità geografica.

In Grecia, due intervistati rappresentavano comuni, uno l'università e due rappresentavano due diverse camere di commercio. Allo stesso modo, tutti gli intervistati risiedevano in diverse località geografiche, rappresentando sia regioni urbane ad alta densità che aree rurali a bassa densità.

Cipro è stato l'unico Paese a realizzare sei interviste. Tra gli intervistati c'erano un rappresentante del Centro per la produttività di Cipro, un rappresentante del Consiglio della gioventù di Cipro, un'autorità per lo sviluppo delle risorse umane, un rappresentante dell'Università di Cipro e rappresentanti del Ministero dell'Energia, del Commercio e dell'Industria e del Vice Ministero della Ricerca, dell'Innovazione e della Politica digitale. In questo caso, tutte le PA sono state selezionate in base al loro coinvolgimento nell'e-government e all'impegno con il gruppo di giovani.

In Bulgaria si è cercato di contattare diversi amministratori pubblici. Di conseguenza, sono stati intervistati un rappresentante di un piccolo comune, un rappresentante di un grande comune, due rappresentanti del ministero e un'autorità dell'Istituto nazionale di statistica.

In Norvegia sono stati intervistati rappresentanti della Norwegian Labour and Welfare Administration, di una biblioteca nazionale, della Statistic Norway, dell'Ospedale Universitario di Oslo e di un comune.

In Estonia, gli intervistati hanno lavorato presso il Ministero degli Affari Economici e delle Comunicazioni, il Ministero degli Interni, l'Autorità per i Sistemi Informativi e due istituzioni distinte all'interno del governo della città di Tallinn. Tre dei cinque intervistati supervisionano alcuni aspetti dell'implementazione e delle politiche tecnologiche all'interno della loro istituzione.

## Risultati principali

### ATTUAZIONE E PROMOZIONE

I progetti e le strategie di attuazione dell'e-government sono stati riportati dalle PA di tutti i Paesi partner e tutti gli intervistati hanno dimostrato di comprendere l'importanza della digitalizzazione dell'accesso ai servizi all'interno della propria istituzione e del proprio Paese. Tuttavia, la portata e l'intensità dei progetti di implementazione dell'e-government variavano a seconda dell'istituzione e del Paese in questione. Nella maggior parte dei casi, gli assistenti pubblici hanno riferito degli sforzi compiuti dalla loro istituzione per offrire informazioni e accesso ai servizi attraverso piattaforme digitali/siti web della loro istituzione.

In Norvegia, la maggior parte dei servizi accessibili ai cittadini ed erogati dal governo a qualsiasi livello sono



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

attualmente già digitali, il che si riflette nelle risposte alle interviste, dato che tutti gli intervistati hanno elaborato una varietà di strumenti e servizi digitali offerti dalla loro istituzione. Un chiaro esempio è il settore sanitario in Norvegia, in quanto il rappresentante dell'Ospedale universitario di Oslo ha sottolineato che i servizi digitali sono utilizzati per quasi il 100% dei residenti registrati/legali in Norvegia. Un caso simile è emerso dalle interviste con le PA estoni e cipriote. Dato l'alto livello di digitalizzazione nell'erogazione dei servizi del settore pubblico in Estonia, diversi intervistati hanno sottolineato che **l'attenzione della loro autorità si concentra principalmente sul miglioramento della qualità dei servizi digitali esistenti, ad esempio raggruppando i servizi intorno a un determinato evento della vita e lavorando per un'erogazione più proattiva dei servizi, piuttosto che stabilire la digitalizzazione in primo luogo**. Analogamente, a Cipro e in Grecia, tutti gli amministratori pubblici hanno menzionato servizi e programmi di e-government specifici e articolati già in vigore. A Cipro, le interviste con i rappresentanti di entrambi i ministeri hanno sottolineato l'attenzione per l'estensione e il miglioramento dei servizi digitali attualmente esistenti. Pertanto, in questi Paesi è chiaro che gli sforzi sono in gran parte incentrati sul miglioramento piuttosto che sulla creazione di servizi di e-government di base. Anche in Grecia tutte le autorità sono state in grado di indicare le piattaforme di e-government utilizzate per offrire servizi, come le piattaforme municipali che offrono servizi digitali per la consultazione/deliberazione pubblica su questioni municipali e una piattaforma di servizi elettronici che consente l'accesso ai registri accademici, alle comunicazioni e alle attività amministrative dell'Università di Ioannina.

Le interviste con i rappresentanti dei comuni italiani hanno evidenziato **le carenze dell'attuale stato di implementazione dei servizi di e-government in Italia**. Sebbene siano state introdotte molte iniziative di digitalizzazione a livello nazionale, tra cui l'introduzione del Sistema Pubblico di Identità Digitale e di una piattaforma per i pagamenti alla pubblica amministrazione, dalle interviste è emerso che un aspetto negativo significativo è la continua mancanza di competenze digitali in ampi segmenti della popolazione. È stata sottolineata **l'importanza di accompagnare l'implementazione dei servizi digitali con programmi di alfabetizzazione digitale più sistematici**. Analogamente in Bulgaria, sebbene dalle interviste sia emerso che l'e-governance nelle amministrazioni statali e locali ha fatto progressi negli ultimi anni, **il processo di implementazione dell'e-government nelle autorità locali è più lento rispetto al livello nazionale**.

## SICUREZZA E PRIVACY

Alla domanda sulle misure adottate per garantire la sicurezza e la privacy nei servizi di e-government offerti, la maggior parte delle PA ha citato la conformità alla legislazione e agli standard sulla protezione dei dati, come il GDPR. **In generale, tutti gli amministratori pubblici hanno dimostrato un alto livello di comprensione e di importanza delle questioni relative alla sicurezza e alla privacy nelle iniziative di e-government**.

Nella maggior parte dei casi, gli amministratori pubblici hanno anche dimostrato di conoscere l'ente/istituzione responsabile per le questioni relative alla sicurezza. Nel caso della Grecia e dell'Italia, tutte le autorità intervistate hanno riferito di avere un proprio DPO per monitorare e intraprendere azioni responsabili per le questioni di sicurezza con il supporto dei loro dipartimenti tecnici. In altri casi, le PA hanno fatto riferimento alla cooperazione con entità giuridiche e istituzioni esterne per garantire la conformità alle norme di sicurezza, come nel caso dell'Estonia, dove ad esempio il Ministero degli Interni si consulta con il Ministero della Giustizia e l'Ispettorato per la protezione dei dati.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

Diverse PA hanno anche sottolineato l'importanza della sicurezza informatica e delle misure di crittografia. Ad esempio, i rappresentanti del NAV (Norwegian Welfare and Labour Administration) e del Comune di Oslo in Norvegia hanno entrambi dichiarato che le loro istituzioni adottano misure di protezione informatica di alto livello, garantendo che tutti i dati siano criptati. In Estonia, la natura criptata della piattaforma di scambio dati X-Road, la spina dorsale della maggior parte dei servizi di e-government in Estonia, è stata sottolineata come un punto di partenza per ridurre il rischio di frode dell'identità digitale. Nel caso dell'Italia, diversi rappresentanti dei Comuni hanno riconosciuto la necessità di migliorare le misure di sicurezza informatica, ad esempio adottando nuove tecniche di crittografia, implementando sistemi di monitoraggio avanzati e collaborando più strettamente con esperti esterni per condurre regolari verifiche di sicurezza.

## FORMAZIONE E ISTRUZIONE

La maggior parte dei Paesi ha riferito di una serie di iniziative di formazione ed educazione messe in atto da diverse autorità pubbliche e finalizzate a migliorare l'alfabetizzazione digitale e la consapevolezza dei servizi elettronici tra i cittadini e le imprese. In questo aspetto, i risultati delle interviste della Bulgaria si sono distinti maggiormente, in quanto gli intervistatori hanno concluso che **le singole istituzioni bulgare attualmente non compiono sforzi sufficienti per educare i cittadini su come/perché dovrebbero utilizzare i servizi di e-government e che l'insufficiente promozione dei servizi di e-government è tra i principali svantaggi dell'e-governance.**

I rappresentanti dei ministeri di diversi Paesi hanno fatto riferimento a vasti programmi di formazione e workshop a livello nazionale per aiutare i cittadini e le imprese a comprendere e utilizzare meglio i servizi di e-government. A Cipro, ad esempio, il rappresentante del Cyprus Productivity Centre ha menzionato i corsi di formazione che coprono un'ampia gamma di argomenti, tra cui la navigazione nei portali online, l'accesso ai servizi governativi e l'utilizzo di strumenti digitali, offerti in collaborazione con il Ministero della Ricerca, dell'Innovazione e della Politica Digitale e con organizzazioni come l'HRDA (Human Resource Development Authority). Alcune autorità hanno anche riferito di essere più incentrate sulla formazione dei clienti aziendali, come l'Autorità per i Sistemi Informativi in Estonia.

Diversi Paesi hanno segnalato anche **iniziative di formazione a livello di amministrazioni locali/comunità.** Per esempio, in Italia il Comune di Tito attua corsi settimanali presso la biblioteca comunale, volti a facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini. Iniziative simili sono condotte dal distretto di Grunelokka in Norvegia, dal comune di Ioannina in Grecia e dal governo della città di Tallinn in Estonia.

**In particolare, poche PA hanno menzionato programmi specificamente rivolti ai giovani.** La maggior parte dei progetti e delle iniziative di formazione citati si concentra invece sugli anziani e sulle minoranze emarginate, con l'eccezione della serie di workshop dell'ONEK (Youth Board of Cyprus) sugli strumenti di e-government rivolti ai giovani ciprioti tra i 16 e i 35 anni. Tuttavia, questo potrebbe essere spiegato dall'attenzione specifica dell'istituzione intervistata a migliorare il contributo dei giovani alla definizione delle politiche.

## MISURAZIONE E MIGLIORAMENTO

Per quanto riguarda la misurazione e la valutazione dei servizi di e-government, i risultati delle interviste variano significativamente tra i Paesi e le autorità. In tutti i Paesi, la misurazione più comunemente riportata per la qualità e il successo dei servizi di e-government è stata un qualche tipo di indagine sulla soddisfazione degli utenti. Tuttavia, il tipo di indagini utilizzate come feedback per il successo dei servizi di e-government variava nella loro specificità



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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 particolari servizi e nelle misurazioni utilizzate a complemento.

Ad esempio, in diversi Paesi come l'Estonia e l'Italia, i rappresentanti delle amministrazioni locali/comunali hanno riferito di affidarsi principalmente a forme di feedback più generali e standardizzate, come questionari annuali che chiedono agli utenti il livello di soddisfazione per una serie di servizi. Il rappresentante dell'Autorità per i sistemi informativi ha invece descritto una valutazione del controllo di qualità più complessa, che consiste in una combinazione di indagini sugli utenti finali con controlli di qualità interni, monitoraggio di KPI su base progettuale. **Diverse istituzioni si sforzano di monitorare la qualità dei servizi anche attraverso una combinazione di altri indicatori con questionari di soddisfazione degli utenti.** Ad esempio, la Statistics Norway (SSB) misura il numero di visite al proprio sito web e conduce un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti.

Alcuni Paesi hanno riscontrato che questo aspetto della fornitura di servizi di e-government rappresenta una sfida per le loro autorità pubbliche. Dalle interviste con i rappresentanti dei comuni italiani è emerso che la misurazione del successo delle iniziative di e-government si è rivelata un compito complesso, in quanto gli approcci alla valutazione sono ancora in gran parte non sistematici e rudimentali. Una mancanza di coordinamento tra gli amministratori dei dati nella fornitura di servizi è stata riscontrata anche in Bulgaria, dove l'assenza di un approccio nazionale unificato alla misurazione e alla valutazione dei progressi dell'e-government porta a una fornitura di servizi elettronici non coordinata e scadente. In diversi Paesi, anche i fondi ottenuti per finanziare la digitalizzazione vengono utilizzati come misura del successo. Ad esempio, diversi rappresentanti di comuni italiani hanno sottolineato che la capacità di attrarre finanziamenti è la misura principale del progresso tecnologico del comune.

## ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE

Le autorità pubbliche di tutti i Paesi hanno dimostrato di essere consapevoli dell'importanza delle misure di accessibilità e inclusione.

In Grecia e a Cipro gli intervistati hanno sottolineato che le questioni relative all'accessibilità digitale sono di competenza, rispettivamente, del Ministero Ellenico per la Governance Digitale e del Vice Ministro per la ricerca, l'innovazione e la politica digitale. Le autorità intervistate hanno quindi suggerito che l'accessibilità alla tecnologia nelle comunità rurali è principalmente una priorità e una responsabilità del governo centrale. Inoltre, le autorità greche hanno sottolineato che, mentre le singole istituzioni continuano a lavorare per migliorare l'accessibilità dei loro portali e dei servizi digitali alle persone, garantire l'accesso ai servizi digitali a livello nazionale richiede azioni orizzontali da parte del governo centrale.

Nel caso dell'Italia, i rappresentanti dei comuni intervistati hanno riconosciuto che l'accessibilità ai servizi di e-government continua a essere un ostacolo importante. Il divario digitale continua a essere un problema per molte città, soprattutto nelle regioni rurali con popolazione anziana. Alcuni rappresentanti hanno sottolineato la necessità di fornire assistenza telefonica o di persona, oltre ai servizi elettronici, ai residenti che hanno difficoltà a utilizzare le piattaforme digitali. I rappresentanti hanno anche ammesso che i progetti e le iniziative per migliorare l'alfabetizzazione digitale delle popolazioni emarginate sono ancora in fase iniziale e hanno sottolineato l'importanza di una collaborazione più strutturata con le ONG, i servizi sociali e le istituzioni educative in futuro.

In Estonia e Norvegia, tutte le PA intervistate hanno riferito di alcune misure adottate dalla loro istituzione pubblica per garantire l'accessibilità, come i controlli sull'accessibilità digitale su base progettuale, l'adattamento dei siti web alle persone non vedenti o i corsi di formazione digitale mirati per le comunità vulnerabili. Anche la maggior parte degli enti pubblici bulgari ha menzionato misure di accessibilità e inclusione. Tuttavia, il rappresentante del



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

Ministero degli Affari Economici in Estonia ha espresso la **preoccupazione che la politica "Digital First" sia eccessivamente incentrata sul miglioramento dei servizi digitali, con il rischio di escludere le minoranze prive di competenze digitali.**

## COLLABORAZIONE E INNOVAZIONE

In generale, tutte le organizzazioni intervistate hanno sottolineato l'importanza della collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private nel contesto della fornitura di servizi di e-government. Solo nel contesto bulgaro non sono stati forniti esempi specifici di cooperazione durante le interviste.

In Grecia, tutte le autorità pubbliche hanno segnalato diversi meccanismi e progetti di cooperazione nel settore dell'e-government. Ad esempio, il Comune di Ioannia collabora soprattutto con la Digital Citizens Academy. In Estonia e in Italia, le PA hanno sottolineato l'importanza della collaborazione con le istituzioni accademiche. Tra gli intervistati estoni, il rappresentante dell'Autorità per i sistemi informativi ha descritto solidi meccanismi di collaborazione, mentre altri, come il funzionario del Ministero dell'Interno, hanno osservato che la collaborazione con le università potrebbe essere più efficace e sistematica. Nel contesto italiano, l'impegno delle istituzioni accademiche nell'introdurre ricerche all'avanguardia e scoperte tecnologiche nel settore pubblico è stato indicato come particolarmente vantaggioso per promuovere l'innovazione. Tuttavia, dalle interviste con i diversi comuni è emerso che la misura in cui tali reti di cooperazione sono ben consolidate varia notevolmente da un comune all'altro. È emerso che diverse città spesso lottano contro la scarsità di risorse, la mancanza di conoscenze o la burocrazia che rende difficile stabilire collaborazioni fruttuose.

In Bulgaria, la promozione della cooperazione tra istituzioni nell'ambito dell'e-governance è di competenza dell'agenzia nazionale "E-Government". I comuni scambiano documenti tra le istituzioni del Paese per via elettronica attraverso il sistema di servizi elettronici sicuri. **Alcuni suggerimenti per la collaborazione e l'innovazione includono l'implementazione di una piattaforma di collaborazione e di strumenti di partnership per la condivisione di informazioni nel campo della sicurezza informatica.** A Cipro questa responsabilità è affidata al Vice Ministro della Ricerca, dell'Innovazione e della Politica Digitale (DMRID), che è l'autorità unica designata con la responsabilità orizzontale di stabilire una collaborazione efficiente con il settore privato. Il rappresentante di questa istituzione ha aggiunto che il governo ha implementato con successo questo approccio multi-stakeholder.

In termini di adozione dell'innovazione per l'e-governance, in tutti i Paesi è emersa una particolare enfasi sull'adozione delle tecnologie AI. A Cipro, diverse organizzazioni intervistate utilizzano già o sono disposte a integrare nuove tecnologie a vantaggio dell'e-government, come l'IA, la Blockchain, ecc. Inoltre, il DMRID è in procinto di rivedere la strategia sull'IA e di stabilire un piano d'azione sull'IA. Analogamente in Grecia, la maggior parte delle autorità pubbliche ha segnalato iniziative di implementazione dell'IA in diverse aree e livelli di governance. Ad esempio, l'Università di Petras sta esplorando l'uso dell'IA per migliorare l'offerta di e-learning con il supporto di un istituto interno di IA, mentre il Comune di Ioannina sta discutendo il potenziale uso dell'IA nei servizi di e-government, anche se questo processo è ancora in corso.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

nelle fasi di pianificazione. Solo il Comune di Katerini ha dichiarato esplicitamente di non pensare all'implementazione dell'IA nell'offerta di servizi digitali al momento.

In Estonia, diverse PA hanno segnalato progetti di implementazione di nuove tecnologie, in particolare l'uso dell'IA sia per l'amministrazione interna e il lavoro delle agenzie che per i servizi forniti (ad esempio, l'automazione dei servizi digitali esistenti). In Norvegia, quattro intervistati su cinque hanno indicato l'intenzione di integrare nuove tecnologie, come l'IA, nelle attività di e-government. Ad esempio, è stato evidenziato che il NAV sta esplorando l'intersezione tra tecnologia AI e legge, mentre l'Università di Oslo ha in programma di sviluppare un AI service desk che indirizzi gli utenti in base alle loro informazioni personali, contribuendo a facilitare le attività amministrative e a migliorare l'efficienza. Anche in Italia, molti comuni hanno espresso interesse nell'incorporare nuove tecnologie come l'IA e l'apprendimento automatico. Tuttavia, sebbene i rappresentanti dei comuni italiani abbiano mostrato entusiasmo per la promessa delle nuove tecnologie, è emerso **anche un forte senso di cautela riguardo alla minaccia che tali tecnologie potrebbero rappresentare per il rapporto umano**, in particolare in situazioni in cui il giudizio, l'empatia e il coinvolgimento della comunità sono importanti. In particolare, sono stati citati due rischi legati a un eccessivo affidamento alla tecnologia: il timore di una spersonalizzazione e la potenziale perdita di fiducia del pubblico.

## PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI GIOVANI E PROMOZIONE DELLA DEMOCRAZIA

In generale, sulla base delle risposte alle interviste di tutti i Paesi, i **progetti di partecipazione dei giovani non sembrano essere tra le principali priorità degli amministratori pubblici quando si parla di e-governance**. Sebbene poco più della metà (55%) delle autorità abbia menzionato alcune iniziative intraprese dalla propria autorità per coinvolgere i giovani, in molti casi le autorità pubbliche non erano a conoscenza di iniziative specifiche di e-government per i giovani o non hanno affrontato affatto la questione. **Questo risultato è quindi nettamente inferiore all'obiettivo del progetto, che prevedeva che il 70% degli operatori della PA fosse interessato a nuove iniziative di E-Government per i giovani.**

Il feedback ricevuto dalle interviste con gli amministratori pubblici greci riflette il panorama generale in Grecia, ovvero ci sono alcune attività minori come campagne e post sui social media rivolti ai giovani, ma nessun programma significativo che possa essere considerato un'attivazione della partecipazione giovanile. Allo stesso modo, la promozione della partecipazione attiva dei giovani ai processi di e-government e di democrazia è ancora in fase iniziale in molti comuni italiani. Mentre alcuni rappresentanti hanno citato iniziative specifiche, come sondaggi per coinvolgere i cittadini nei processi decisionali o l'uso di piattaforme digitali per facilitare la comunicazione con l'amministrazione, mancano programmi strutturati e continuativi per coinvolgere attivamente i giovani. Tra i Comuni intervistati, la maggior parte ha riconosciuto la necessità di sviluppare ulteriori strumenti e piattaforme per promuovere un maggiore coinvolgimento dei giovani ed educare le nuove generazioni alla partecipazione civica attraverso questi canali.

Anche la Bulgaria e l'Estonia hanno riportato poche o nessuna azione mirata ai giovani. In Bulgaria, alla domanda sulle iniziative di partecipazione dei giovani, gli AP si sono limitati a menzionare il maggiore uso delle piattaforme di social media da parte delle istituzioni per diffondere informazioni sulle loro attività. In Estonia, gli amministratori pubblici intervistati non hanno riferito affatto di iniziative di promozione della partecipazione specifiche per i giovani. Tuttavia, ciò può essere dovuto al fatto che sono altre autorità a guidare questi sforzi, oppure al fatto che la partecipazione dei giovani ai servizi digitali è già alta e stabile in Estonia. **Le iniziative più specifiche ed elaborate per la partecipazione dei giovani sono state messe in luce dagli intervistati norvegesi.**



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Tendenze specifiche per paese

In questa sezione, abbiamo raccolto i risultati e le analisi di entrambe le parti per creare tendenze e contesti specifici per ogni Paese. Nel complesso, grazie alla combinazione dei compiti 2.3 e 2.5, in tutti i Paesi partner sono state identificate più di 5 buone pratiche di e-government che hanno un impatto significativo sugli obiettivi del progetto. Ciò supera l'obiettivo di almeno 1 buona pratica per Paese stabilito all'inizio del progetto.

### GRECIA

La Grecia si è indubbiamente distinta per l'alto livello di consapevolezza dell'e-government tra i giovani, dato che il 100% degli intervistati ha indicato la conoscenza del termine e un'alta preferenza per il suo utilizzo, che potrebbe essere il risultato della considerevole pubblicità interna dei servizi di e-government da parte dei politici. Tuttavia, è importante notare che non sono state ricevute risposte dalla fascia d'età più giovane, 15-18 anni, quindi è difficile prevedere se i risultati sarebbero stati diversi nel caso in cui i giovani della scuola secondaria fossero stati inclusi nell'analisi.

Nonostante gli alti livelli di conoscenza dell'e-government, gli intervistati hanno anche indicato diverse preoccupazioni importanti riguardo all'amministrazione digitale, ad esempio il 94,7% si preoccupa della privacy dei dati. Ciò potrebbe essere spiegato dalla limitata fiducia nel governo in Grecia e dalla mancanza di sforzi da parte degli amministratori pubblici nel coltivare la fiducia e le misure di trasparenza e nel concentrarsi sul coinvolgimento dei giovani, come è emerso dalle interviste con gli amministratori pubblici. Inoltre, il netto contrasto tra la consapevolezza dell'e-government e la percentuale relativamente bassa di chi ritiene che i servizi esistenti siano facili da usare (48% abbastanza facili da usare, 16% molto facili da usare) potrebbe riflettere una tendenza per cui l'intensa pubblicità dell'e-government da parte dei politici non è seguita da una qualità dei servizi altrettanto elevata.

Gli intervistatori greci si sono dimostrati scettici sulla portata degli sforzi degli amministratori pubblici greci per coinvolgere in modo significativo i giovani. Anche se alcune attività, come le campagne sui social media, vengono condotte per coinvolgere i giovani, queste azioni non sono sufficienti per essere considerate uno stimolo alla partecipazione dei giovani alle iniziative di e-government e alla partecipazione democratica in generale. Fanno eccezione a questa tendenza le iniziative citate da due funzionari pubblici, dell'Università di Patrasso e della Camera dei commercianti di Atene. L'intervistato dell'Università di Patrasso ha menzionato gli sforzi per incoraggiare gli studenti a partecipare alle elezioni interne dell'università in modo digitale e il rappresentante della Camera dei commercianti di Atene ha riferito di un'iniziativa volta a offrire ai membri, e in particolare ai giovani imprenditori, servizi di tutoraggio e consulenza per stimolare l'imprenditorialità. Tuttavia, le interviste hanno dimostrato che occorre impegnarsi maggiormente per includere in modo incisivo i giovani nella partecipazione democratica attraverso i mezzi digitali.

Nel complesso, sebbene i risultati della ricerca abbiano rivelato che la fiducia nei confronti del governo è limitata e che in generale i giovani sono molto preoccupati per la privacy dei dati, la maggioranza dei giovani 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 maggiormente nel garantire la trasparenza e nell'incoraggiare la fiducia.**



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## CIPRO

Sebbene Cipro non si collochi ai primi posti per quanto riguarda i livelli di trasformazione digitale, i risultati della ricerca hanno rivelato un grande impegno nell'implementazione dei servizi digitali da parte delle autorità pubbliche e una notevole disponibilità dei giovani ad adottare tali servizi. Secondo l'indice dell'economia e della società digitale (DESI), Cipro si colloca al 20° posto tra i 27 Paesi dell'Unione europea, in base ai dati del 2022.

Secondo la misura del capitale umano dell'indice DESI, un cipriota su due non ha competenze digitali di base e solo il 63% interagisce digitalmente con i servizi pubblici. Considerando questo contesto, è positivamente sorprendente scoprire che, secondo la nostra ricerca, il 70% conosce il termine e-government e il 90% dei giovani intervistati ha utilizzato servizi governativi digitali. **Questo potrebbe riflettere il fatto che l'adozione della tecnologia è un problema soprattutto dei cittadini più anziani e delle persone che non hanno un'istruzione superiore.** È inoltre importante notare che nessun intervistato rientra nella fascia d'età 15-18 anni, quindi non è chiaro se i giovani in età da scuola secondaria siano a conoscenza dei servizi di e-government.

Nonostante l'impegno relativamente elevato nei confronti dei servizi digitali, molti giovani intervistati hanno espresso forti preoccupazioni sulla privacy dei dati, sulla mancanza di fiducia nel governo e sulla trasparenza nella gestione dei dati. È interessante notare che dalle interviste con le autorità pubbliche è emerso che, sebbene ogni organizzazione metta in atto le proprie misure per proteggere i dati personali degli utenti, non si può affermare che la trasparenza nell'utilizzo dei dati e la chiarezza nei confronti dei cittadini non siano sufficienti. Pertanto, si può affermare che lo **sviluppo di una maggiore trasparenza nell'utilizzo dei dati e la dimostrazione più chiara ai cittadini di come i loro dati sono protetti dovrebbero essere un obiettivo chiave per le autorità pubbliche cipriote.**

Nel complesso, un chiaro messaggio da parte di tutte le organizzazioni che hanno preso parte alla ricerca si rende conto della necessità di implementare e promuovere ancora di più l'e-government a Cipro. Le organizzazioni, a prescindere dalle difficoltà di accettazione e utilizzo dell'e-government da parte dei cittadini, sono determinate a continuare a migliorare e sviluppare ulteriormente gli strumenti elettronici.

## BULGARIA

Sia le interviste con le autorità pubbliche che le risposte dei giovani al sondaggio riflettono uno sviluppo relativamente lento dell'e-government in Bulgaria. Nel caso della Bulgaria, i redattori del rapporto sono rimasti positivamente sorpresi dall'alto livello di consapevolezza, che supera di poco il 70% di Cipro, dove il redattore del rapporto è rimasto sorpreso dal numero ridotto. Questa differenza di prospettive riflette lo stato degli sforzi dell'e-government bulgaro.

In Bulgaria, la percentuale di giovani che ha dichiarato di aver interagito con i servizi governativi online è stata di poco superiore alla metà. Insieme al fatto che tra le sfide più comuni dichiarate dagli intervistati quando sono stati interpellati sui servizi di e-government ci sono la mancanza di conoscenza e la disponibilità limitata di servizi, questa statistica illustra la necessità di concentrarsi sulla sensibilizzazione. Alcuni intervistati hanno persino sottolineato che i servizi di e-government sono introdotti troppo lentamente nel loro Paese, quando sono stati interrogati sulle preoccupazioni per il futuro. È quindi evidente che i giovani sono inconsapevoli e un po' scettici sui vantaggi dell'e-government.

Il progresso lento nell'implementazione dell'e-government è emersa anche dalle interviste con i funzionari pubblici. Nonostante i miglioramenti segnalati nell'implementazione dei principali sistemi governativi centralizzati in Bulgaria, secondo gli intervistatori la digitalizzazione e la capacità di trarre vantaggio dall'e-government rimangono una sfida



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

in settori chiave, sia per le autorità statali che per quelle locali. Ciononostante, gli intervistati hanno dimostrato un'elevata disponibilità e impegno a sviluppare un e-government più esteso.

**Dalle interviste emerge anche una mancanza di coordinamento nella protezione e nella sicurezza dei dati e nelle misure di interoperabilità tra le diverse istituzioni.** Questa mancanza di coordinamento e di trasparenza si riflette anche nelle percezioni degli intervistati: se circa il 60% degli intervistati ritiene che l'e-government sia uno strumento importante per la democrazia, solo il 18,5% ritiene che questi servizi siano attualmente trasparenti e la maggioranza degli intervistati non è consapevole di come i propri dati vengano utilizzati dal governo. Pertanto, un'altra considerazione importante per gli amministratori pubblici in Bulgaria sarebbe quella di garantire una maggiore trasparenza e misure di protezione dei dati più sistematizzate.

## ITALIA

Nonostante i notevoli sforzi compiuti negli ultimi anni per sviluppare i servizi di e-government in Italia, una delle principali preoccupazioni emerse sia dalle risposte al sondaggio tra i giovani che dalle interviste con gli amministratori pubblici è il significativo divario digitale, sia per quanto riguarda le infrastrutture fisiche che le competenze digitali.

**L'Italia si trova ad affrontare un drastico divario digitale, con disparità nelle infrastrutture digitali tra aree urbane e rurali e livelli di reddito.** Ciò evidenzia la sfida di garantire un accesso equo ai servizi di e-Government per tutti i cittadini. La consapevolezza dei servizi di e-Government non è omogenea tra la popolazione: alcuni si adoperano e li usano regolarmente, mentre altri restano ignari o li utilizzano poco. Ciò suggerisce la necessità di migliorare gli sforzi di sensibilizzazione ed educazione del governo. La preferenza per i servizi online rispetto alle interazioni di persona indica una tendenza crescente alla digitalizzazione, in linea con gli sforzi dell'Italia per snellire i processi amministrativi attraverso le piattaforme digitali.

La percezione della disponibilità di servizi di e-government e della trasparenza del governo in Italia è influenzata da fattori quali la disponibilità limitata, la frammentazione dei servizi e lo sviluppo disomogeneo tra le regioni. Ciò si riflette chiaramente nei questionari per i giovani, dove nonostante il 66,7% dei giovani abbia dichiarato di aver interagito con i servizi digitali online, le preoccupazioni più diffuse tra i giovani italiani riguardo all'e-government sono state "Difficoltà di accesso ai servizi", "Disponibilità limitata di servizi" e "Disparità tra aree urbane e rurali".

Inoltre, nonostante i progressi nei servizi governativi digitali, vi sono ancora lacune nell'offerta completa. Sebbene esistano iniziative di trasparenza, la loro efficacia e visibilità potrebbero non cambiare in modo significativo la percezione pubblica. Questo potrebbe spiegare perché solo il 22,2% degli intervistati percepisce il governo come trasparente o molto trasparente nell'utilizzo dei dati.

In prospettiva, si suggerisce di continuare a monitorare e valutare le iniziative di e-government, ma con una maggiore attenzione all'implementazione di strumenti di misurazione dell'efficacia e all'adozione di pratiche standardizzate di raccolta dei dati. **Sarebbe utile sviluppare una serie di indicatori chiave di performance (KPI) che possano essere utilizzati dai Comuni per monitorare i progressi dei servizi digitali e identificare rapidamente le aree che necessitano di miglioramenti.**

Inoltre, si raccomanda di promuovere ulteriormente la collaborazione tra i comuni condividendo le migliori pratiche e organizzando workshop o incontri tematici. Questo non solo favorirebbe l'adozione di soluzioni innovative, ma contribuirebbe anche a creare una rete di supporto tra le amministrazioni che possono trovarsi ad affrontare sfide simili.



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## NORVEGIA

I risultati della ricerca norvegese riflettono in larga misura la posizione di leadership della Norvegia nella fornitura di servizi di e-government, ma rivelano anche sfide significative e importanti considerazioni sul coinvolgimento dei giovani. Da un lato, le interviste con gli amministratori pubblici riflettono l'alto livello di fornitura di servizi di governo digitale della Norvegia in quasi tutti i settori dei servizi pubblici, dal welfare alla sanità, fino all'istruzione.

D'altra parte, i risultati dell'indagine condotta tra i giovani norvegesi hanno rivelato che, nonostante l'alto livello di fornitura di servizi di governo digitale in Norvegia, la consapevolezza dell'e-government tra i giovani è relativamente bassa (il 40,7% conosce il termine), ciò potrebbe essere spiegato da una mancanza di educazione o di rilevanza per i potenziali utenti. Inoltre, nonostante la completa digitalizzazione dei servizi in Norvegia, il 55,6% dei giovani ha dichiarato di dover affrontare delle sfide nell'utilizzo dei servizi di e-government e solo il 38,5% ha considerato l'e-government come uno strumento di partecipazione democratica. Questi risultati potrebbero riflettere la presenza di lacune nell'educazione degli utenti e nelle strategie di comunicazione e coinvolgimento dei giovani.

L'attenzione culturale alla privacy si riflette sia negli amministratori pubblici che nei giovani intervistati. Tutti gli amministratori pubblici hanno descritto misure di protezione dei dati ben organizzate in tutta la pubblica amministrazione e hanno attribuito un'alta priorità alla conformità con le leggi sulla cybersicurezza e sulla protezione dei dati. **La priorità della privacy dei dati è evidente anche in considerazione dell'elevata consapevolezza dei giovani su come vengono gestiti i loro dati.** Inoltre, nessun giovane intervistato ritiene che il governo sia poco trasparente nell'utilizzo dei dati personali, il che dimostra l'elevata fiducia dei cittadini nelle istituzioni pubbliche norvegesi.

Pertanto, dato l'alto livello di fornitura di servizi di e-government, la fiducia nel governo e la percezione dei benefici dell'e-government da parte dei giovani, si può affermare che occorre concentrarsi maggiormente su misure che incoraggino i giovani a scoprire e utilizzare i servizi digitali esistenti e a dimostrarne i vantaggi.

## ESTONIA

L'Estonia è nota a livello globale per un e-government altamente sviluppato, in cui la stragrande maggioranza dei servizi pubblici è disponibile per i cittadini online. Il tasso di interazione del 100% dei giovani intervistati con i servizi di e-government riflette l'elevata alfabetizzazione digitale dei cittadini estoni e l'89,7% che dichiara di utilizzare l'e-government per comodità riflette l'esistenza di un portafoglio di servizi online vasto e di facile utilizzo.

Inoltre, il successo del modello di e-government estone è stato spesso attribuito, almeno in parte, all'alto livello di fiducia dei cittadini nei confronti del governo. Ciò si riflette bene nelle indagini sui giovani, in quanto solo una persona ha indicato una mancanza di fiducia nel governo e solo il 6,9% ritiene che il governo sia poco trasparente nell'utilizzo dei dati personali.

Inoltre, **sia i giovani che gli amministratori pubblici sembrano essere molto consapevoli dei rischi legati all'e-government e percepiscono la privacy dei dati e la cybersecurity come questioni di primaria importanza.** Tutte le PA intervistate hanno dimostrato un alto livello di consapevolezza dei problemi di sicurezza e di collaborazione tra le diverse istituzioni nel garantire il massimo livello di sicurezza e di conformità alle normative sulla protezione dei dati.

In particolare, dato l'alto livello di alfabetizzazione digitale e di utilizzo dell'e-government in Estonia da parte di tutta la popolazione, compresi i giovani, diversi intervistati hanno sottolineato che il governo dovrebbe concentrarsi sulle



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

misure per coinvolgere i giovani nelle interazioni di governo in generale. In altre parole, per aumentare ulteriormente l'impegno dei giovani nell'e-government, gli amministratori pubblici dovrebbero concentrarsi sulla promozione della partecipazione democratica e dimostrare ulteriormente come i giovani possano partecipare in modo significativo alla governance.

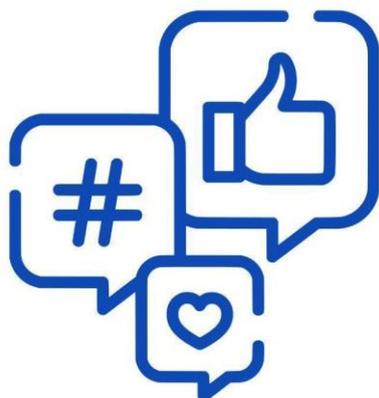


**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# ALLEGATO I "T2.4 - INDAGINI E INTERVISTE RIVOLTE AI GIOVANI"

## QUESTIONARIO



**E-GOV4YOUTH**  
Digital Governance

**Coinvolgimento dei giovani nell'e-Governance**

(tempo stimato per il completamento del sondaggio: 15 minuti)



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Introduzione

Il questionario è stato realizzato nell'ambito della fase di ricerca del progetto **Erasmus+ EGOV4Youth** (WP2) e mira a raccogliere informazioni e approfondimenti sul coinvolgimento dei giovani nell'e-Governance. La ricerca comparativa tra i Paesi partner cerca di individuare le sinergie e le sovrapposizioni del coinvolgimento dei giovani nell'e-Governance.

Tutte le informazioni fornite saranno utilizzate esclusivamente per lo scopo del progetto, con i risultati della ricerca presentati nel rapporto di ricerca **EGOV4YOUTH** e altri materiali per uso interno come parte del progetto **EGOV4YOUTH** disponibili per i partner del progetto. Il rapporto fornirà una panoramica completa delle barriere e delle potenzialità delle tecnologie digitali in relazione al tema del coinvolgimento dei giovani nei processi decisionali per lo sviluppo locale. Il rapporto si concentrerà su due prospettive chiave, una delle quali è quella dei giovani. Il partenariato **EGOV4YOUTH** analizzerà l'effettiva conoscenza e capacità di utilizzare i servizi E-GOV, le ragioni dell'utilizzo, i livelli percepiti di sicurezza e trasparenza, l'interesse a collaborare con le istituzioni attraverso sondaggi, consultazioni o altre forme innovative di coinvolgimento online nella vita democratica. Inoltre, le interviste analizzeranno la conoscenza del gruppo target sullo sviluppo locale e le aspettative sui possibili sviluppi dei servizi di E-Governance in questo settore.

Le informazioni raccolte saranno utilizzate per ottenere spunti preziosi sugli aspetti più ampi delle iniziative di promozione della gioventù e della democrazia per la Desk Research che sarà condotta dal partner della Tallinn University of Technology come parte dell'analisi comparativa volta a identificare sinergie e sovrapposizioni tra gli interessi e le preoccupazioni dei giovani rispetto alla portata e alla capacità delle autorità pubbliche di fornire supporto ai giovani e alla promozione della democrazia. TalTech protegge ed elabora i dati personali secondo i seguenti principi: <https://taltech.ee/en/privacy-policy>

## Base giuridica del trattamento

La vostra partecipazione a questo sondaggio è volontaria. Raccogliamo i vostri dati sulla base del vostro esplicito consenso.

## I vostri diritti

In qualità di soggetto interessato, avete i seguenti diritti:



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

1. **Diritto di essere informati:** avete il diritto di essere informati sulla raccolta e sull'utilizzo dei vostri dati personali.
2. **Diritto di accesso:** avete il diritto di accedere ai vostri dati personali e alle informazioni supplementari.
3. **Diritto di rettifica:** l'utente ha il diritto di far rettificare o completare i dati personali inesatti se incompleti.
4. **Diritto alla cancellazione:** l'utente ha il diritto di ottenere la cancellazione dei propri dati personali a determinate condizioni.
5. **Diritto di limitare il trattamento:** l'utente ha il diritto di richiedere la limitazione o la soppressione dei propri dati personali a determinate condizioni.
6. **Diritto alla portabilità dei dati:** l'utente ha il diritto di ottenere e riutilizzare i propri dati personali per i propri scopi in diversi servizi.
7. **Diritto di opposizione:** avete il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali in determinate circostanze.
8. **Diritti in relazione al processo decisionale automatizzato e alla profilazione:** l'utente dispone di diritti relativi al processo decisionale automatizzato e alla profilazione.

### Consenso

Facendo clic su "Accetto" qui sotto, l'utente dichiara di aver letto e compreso le informazioni sul consenso e accetta di partecipare al sondaggio secondo i termini descritti.

Sono d'accordo

Non sono d'accordo

Grazie per la vostra partecipazione.

### Ritiro del consenso

Potete ritirare il vostro consenso in qualsiasi momento. Se decidete di revocare il vostro consenso, interromperemo il trattamento dei vostri dati e li cancelleremo dai nostri archivi, a meno che non abbiamo un'altra base legale per conservarli.

### Contatto

Per ritirare il consenso e per qualsiasi domanda si prega di contattare: [anastasiia.dudko@taltech.ee](mailto:anastasiia.dudko@taltech.ee)

**SUGGERIMENTO:** *L'e-governance si riferisce all'uso di tecnologie digitali e piattaforme online da parte delle amministrazioni (centrali e regionali) e delle piattaforme online da parte delle istituzioni governative (centrali e regionali) per istituzioni governative (centrali e regionali) per migliorare*



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Sezione 1 - Informazioni di base

1. Qual è la sua fascia d'età?

Selezionarne uno:

15-18,

19-22,

23-26,

27-30.

2. Paese:

- Grecia
- Norvegia
- Italia
- Estonia
- Bulgaria
- Cipro

3. Livello di istruzione:

- Istruzione primaria
- Istruzione secondaria
- Laurea triennale
- Laurea magistrale
- Dottorato
- Altro (specificare)

4. Qual è la sua occupazione?

- studente
- disoccupato
- dipendente
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

5. Quanto si sente a suo agio nell'uso quotidiano della tecnologia (smartphone, computer, ecc.)?

- Non a mio agio
- Abbastanza a mio agio
- Molto a mio agio

6. Ha accesso a una connessione internet affidabile a casa?

(Sì/No)



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Sezione 2 - Domande sull'esperienza/conoscenza

7. Ha mai sentito parlare del termine "e-government" o "e-Gov"?  
(Sì/No)
8. Se sì, cosa le viene in mente quando sentite parlare di "e-Gov"?  
Spiegare brevemente:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. Ha mai utilizzato servizi governativi online recentemente ?  
(Sì/No)
10. In caso di risposta affermativa (alla domanda 9), può selezionare di seguito ciò che meglio descrive la sua esperienza:
- Positivo
  - Negativo
  - Neutro/Misto
11. Con quale frequenza interagisce con i servizi governativi (ad es. richiesta di permessi, pagamento di tasse, ecc.)?
- Mai
  - Una volta all'anno
  - 2-3 volte all'anno
  - Mensile
  - Settimanale
12. Quando interagisce con i servizi pubblici, preferisce utilizzare le opzioni online (siti web, app) o i metodi di persona (uffici)?
- Opzioni online
  - Di persona
  - Alcuni online, altri di persona
  - L'opzione online non è disponibile nel mio paese
13. Se alla domanda 12 ha risposto "alcuni online, altri di persona", quali preferisce utilizzare?
- Opzioni online
  - Opzioni di persona



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Sezione 3 - Domande sulle opinioni

**CONSIGLIO:** *I servizi digitali sono spesso considerati in grado di creare un legame più stretto tra cittadini e governo, rafforzando così la trasparenza, la responsabilità e la fiducia*

14. Su una scala da 1 (*non importante*) a 5 (*molto importante*), quanto ritiene importante l'e-Gov come strumento per la democrazia?

(Scala 1-5)

15. Quanto è trasparente la sua amministrazione su come utilizza i vostri dati per fornirvi servizi?

- Molto trasparente
- Trasparente
- Neutro
- Opaco
- Molto opaco

16. Secondo lei, quanto sono facili da usare questi servizi?

- Molto facile da usare
- Un po' facile da usare
- Neutro
- Non così facile da usare
- Non è affatto facile da usare

17. Avete qualche dubbio sull'utilizzo di questi servizi di e-Gov?

(Sì/No)

18. In caso di risposta affermativa alla domanda 17, quali sono i potenziali problemi di sicurezza che potrebbe avere quando utilizzate i servizi di e-Gov?

Selezionare tutte le opzioni applicabili:

- Privacy dei dati
- Furto d'identità
- Difficoltà di accesso ai servizi
- Mancanza di fiducia nel governo
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

19. È consapevole di come vengono utilizzati i vostri dati durante la fornitura di servizi di e-Gov?

- Sì, ne sono consapevole
- Il più delle volte sono consapevole
- La maggior parte delle volte non sono consapevole
- No, non ne sono consapevole



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

20. Quanto è interessato/a a partecipare ai processi decisionali governativi online (ad esempio, suggerendo idee, votando proposte, partecipando a consultazioni per progetti di legge, ecc.)

- Non sono interessato
- Un po' interessato
- Molto interessato

21. Se ha risposto "non interessato" alla domanda 19, perché?

- Non sento che la mia voce conta
- Non sono a conoscenza di iniziative di questo tipo
- Non so come mettermi in contatto con il governo
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

22. Deve affrontare delle sfide quando utilizzate i servizi di e-government?

(Sì/No)

23. Se ha risposto sì alla domanda 21, quali sono le sfide che deve affrontare quando utilizza i servizi di e-Government? (Selezionare tutte le opzioni)

- Mancanza di conoscenze
- Problemi di sicurezza
- Mancanza di trasparenza
- Interfaccia utente difficile
- Servizi limitati disponibili
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

24. Cosa la spinge a utilizzare i servizi di E-Government? (Selezionare tutte le opzioni applicabili)

- Convenienza
- Risparmio di tempo
- Trasparenza
- Sicurezza
- Influenza sulle decisioni locali
- Niente / Non voglio utilizzare i servizi digitali.
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

## Sezione 4 - Domande sul futuro

25. Immagini una piattaforma e-Gov ideale per i servizi governativi. Selezionate TUTTE le caratteristiche che per lei sarebbero importanti in tale piattaforma. (*Selezionare tutte quelle che si applicano*)

- Interfaccia facile da usare e da navigare
- Opzioni multilingue
- Informazioni chiare e concise sui servizi governativi
- Moduli e applicazioni online sicuri
- Funzioni interattive per la partecipazione del pubblico (ad esempio, sondaggi, forum).
- Tracciamento in tempo reale delle richieste di assistenza
- Caratteristiche di accessibilità per le persone con disabilità
- Integrazione con le piattaforme dei social media
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

26. Di quali competenze e conoscenze pensa che i giovani abbiano bisogno per partecipare efficacemente alle attività di e-Gov? Selezionate tutto ciò che si applica:

- Competenze tecniche (utilizzo di piattaforme online)
- Capacità di pensiero critico
- Capacità di comunicazione
- Capacità di risolvere i problemi
- Conoscenza dei processi di governo locale
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

27. In che misura vorrebbe essere coinvolto/a nel processo decisionale del governo attraverso strumenti digitali?

- Per niente
- Raramente e brevemente (ad esempio con un rapido sondaggio)
- Occasionalmente (ad es. riunione online ogni 3-4 mesi)
- Frequentemente (ad es. consultazioni mensili online)
- Il più possibile

28. Ha mai partecipato ad attività di promozione della democrazia digitale fornite dalle autorità locali, regionali o nazionali del suo Paese?

(Sì/No)

29. Come si possono incoraggiare maggiormente i giovani a partecipare alle attività di e-Government?

*Aperta, spiegare brevemente:*

\_\_\_\_\_

30. Quali sono le sue maggiori preoccupazioni sul futuro dell'e-Government?

*Aperta, spiegare brevemente:*

\_\_\_\_\_

31. Ha ulteriori commenti o suggerimenti sull'e-Government e sul coinvolgimento dei giovani?

*Commento aperto, brevemente:*

\_\_\_\_\_



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

# ALLEGATO II "T2.5 - INDAGINI E INTERVISTE RIVOLTE ALLE ISTITUZIONI PUBBLICHE LOCALI"

## 2.5 - INDAGINI E INTERVISTE CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE LOCALI

01/05/2024 - 31/07/2024 / 30 PA locali intervistati (5 per Paese partner).

Al fine di includere alcune domande nel nostro sondaggio su Google form alla PA locale/regionale:

In base ai dati personali, il mio suggerimento è quello di un questionario anonimo, ma di includere almeno le seguenti informazioni:

- Il nome dell'istituzione locale/regionale rappresentata (nome della PA)
- Posizione ricoperta in questa istituzione (posizione)

Elenco di domande campione:

- Quali misure ha adottato il vostro ente locale/regionale per incoraggiare l'uso dell'e-gov da parte di cittadini e imprese?
- Ci sono iniziative o progetti specifici attualmente in corso per migliorare l'erogazione dei servizi elettronici? Se sì, quali sono?
- In che modo la vostra autorità locale/regionale garantisce la sicurezza e la privacy dei dati raccolti attraverso i servizi elettronici?
- Vengono offerti corsi di formazione o workshop per i cittadini e le imprese per aiutarli a comprendere e utilizzare meglio l'e-gov?
- Il vostro ente locale/regionale prevede di introdurre altri servizi elettronici in futuro e, se sì, quali?
- In che modo la vostra amministrazione locale misura il successo dei suoi sforzi di e-government e quali miglioramenti possono essere apportati sulla base di queste misurazioni?
- Esistono partnership con altri enti o organizzazioni locali/regionali per condividere le migliori pratiche e risorse di e-government?
- Come fa la vostra autorità locale a garantire che i servizi elettronici siano accessibili a tutti i cittadini, compresi quelli con disabilità o quelli che non hanno accesso alla tecnologia?
- È prevista l'integrazione della tecnologia blockchain o di altre soluzioni innovative nel vostro impegno di e-government locale/regionale?
- In che modo la vostra autorità locale/regionale collabora con il settore privato e il mondo accademico per migliorare l'erogazione dei servizi elettronici?



Co-funded by  
the European Union

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".

### **Alcuni suggerimenti**

1. *Quali misure ha adottato il vostro ente locale/regionale per incoraggiare l'uso dell'e-gov da parte di cittadini e imprese?*
2. *Il vostro ente locale/regionale prevede di introdurre altri servizi elettronici in futuro e, se sì, quali?*
3. *Ci sono iniziative o progetti specifici attualmente in corso per migliorare l'erogazione dei servizi elettronici? Se sì, quali sono?*
4. *In che modo la vostra autorità locale/regionale garantisce la sicurezza e la privacy dei dati raccolti attraverso i servizi elettronici?*
5. *Vengono offerti corsi di formazione o workshop per i cittadini e le imprese per aiutarli a comprendere e utilizzare meglio l'e-gov?*
6. *Il vostro ente locale/regionale collabora con il settore privato e il mondo accademico per migliorare l'erogazione dei servizi elettronici? Se sì, in che modo?*
7. *In che modo la vostra amministrazione locale misura il successo dei suoi sforzi di e-government e quali miglioramenti possono essere apportati sulla base di queste misurazioni?*
8. *Esistono partnership con altri enti o organizzazioni locali/regionali per condividere le migliori pratiche e risorse di e-government?*
9. *Come fa la vostra autorità locale a garantire che i servizi elettronici siano accessibili a tutti i cittadini, compresi quelli con disabilità o quelli che non hanno accesso alla tecnologia?*
10. *È prevista l'integrazione della tecnologia blockchain o di altre soluzioni innovative nel vostro impegno di e-government locale/regionale?*



**Co-funded by  
the European Union**

"Finanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o 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".