



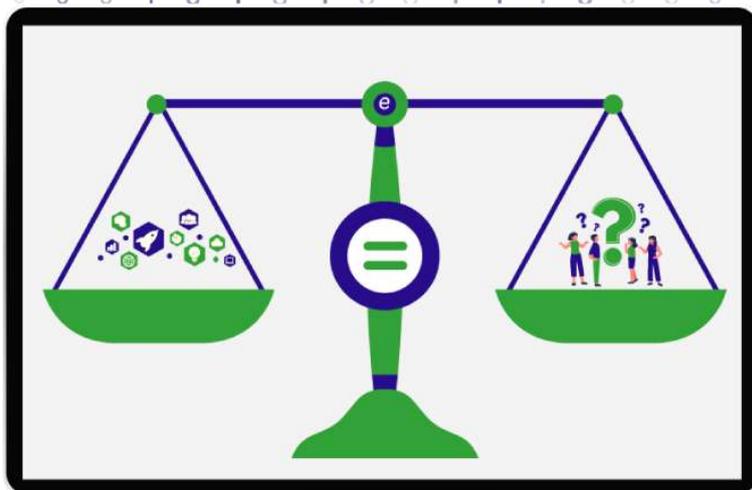
Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



Prog. N: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

Obiettivi di educazione digitale sostenibile per gli



Principali autori e editors:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, M.A. International Relations - Project manager assistant

Marco De Cave, M.Sc. Peace and Development - Senior project manager

Principali collaboratori:

DomSpain - www.domspain.es

Iryna Protsenko

Wisamar - www.wisamar.de

Jan Müller

P-consulting - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos, Michalis Ntallas

Eurosucces consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

University of Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva

Sviluppo ed editing grafico:

P-consulting - www.p-consulting.gr



Pensiamo in modo ecosostenibile!

Pensate prima di stampare qualsiasi materiale divulgativo, se è necessario. Nel caso in cui sia necessario stampare qualcosa, vale la pena di pensare a dove stamparlo (ad esempio, tipografia locale, tipografia online ecologica, ecc.), su quale tipo di carta (ad esempio, carta riciclata, carta di erba, altre alternative alla solita carta bianca) e con quali colori.

Proteggiamo il nostro ambiente!

Contenuti

1. Divario Digitale in Europa	4
1.1. Alfabetizzazione digitale	4
1.1.1 Alfabetizzazione digitale degli educatori	6
1.2. Diversi livelli di Divario Digitale	7
1.3 Impatto del Covid-19 sulla digitalizzazione	10
1.4 Strategia UE	11
2. E-government	13
2.1 I cittadini e il divario digitale	13
2.1.1 Categorie di e-government	14
3. Formazione per adulti e formazione basata sul contesto	16
4. Trend generale rilevata della ricerca e dalle interviste	18
4.1 Panoramica UE	18
4.2 Cipro	21
4.2.1 Risultati della ricerca sul campo	22
Bibliografia	23
4.3 Germania	25
4.3.1 Risultati della ricerca sul campo	26
Bibliografia	26
4.4 Spagna	28
4.4.1 Risultati della ricerca sul campo	29
Bibliografia	29
4.5 Grecia	31
4.5.1 Risultati della ricerca sul campo	32
Bibliografia	33
4.6 Italia	34
4.6.1 Risultati della ricerca sul campo	34
4.7 Portogallo	36
Bibliografia	39
5. Quadro delle competenze di E-government	40
1. Conoscenza dell'e-government	41
2. Fatture elettroniche/pagamenti elettronici	42
3. Sanità elettronica	44
5. Partecipazione digitale	47
6. Educazione digitale	48
6. Metodologia	50
7. Bibliografia	52
Annex I	55
1. Cipro	55



Linee guida sull'e-government o sui servizi online	55
Servizi nazionali di e-government	57
Digital divide angels	59
2. Germania	61
Linee guida sull'e-government o sui servizi online	61
Servizi nazionali di e-government	62
Servizi regionali di e-government	64
Digital divide angles	65
3. Spain	66
Linee guida sull'e-government o sui servizi online	66
Servizi nazionali di e-government	68
Servizi regionali di e-government	71
Digital divide angels	75
4. Grecia	78
Linee guida sull'e-government o sui servizi online	78
Servizi nazionali di e-government	79
Servizi regionali di e-government	81
Digital divide angels	82
5. Italy	84
Linee guida sull'e-government o sui servizi online	84
Servizi nazionali di e-government	89
Servizi regionali di e-government	96
Digital divide angels	101
6. Portogallo	103
Linee guida sull'e-government o sui servizi online	103
Servizi nazionali di e-government	106
Digital divide angels	119
Annex II	120

1. Divario Digitale in Europa

C'è un controsenso: se scollego il monitor per riposare un po' dal digitale, devo uscire e fare la coda. Questo è un problema! Partecipante dall'Italia

La progressiva diffusione di Internet ha rivoluzionato il concetto di comunicazione e di servizi sulla scena globale. Nonostante Internet sia uno strumento virtuale, la conseguente digitalizzazione della comunicazione e dei servizi ha avuto un impatto anche su diverse attività e ambiti di vita offline (Van Deursen & Helsper, 2015; McElroy, 2021). In effetti, Internet e le tecnologie informatiche hanno trasformato molti aspetti della vita quotidiana, come la salute, l'istruzione, il tempo libero e il lavoro (McElroy, 2021; Cortina-Pérez et al., 2014).

Come fenomeno sociale, l'uso di Internet ha creato disuguaglianze nella società, differenziando chi è più propenso ad applicare queste tecnologie alle attività quotidiane e chi è più riluttante. Questa differenza nell'uso e nell'applicazione genera il fenomeno del divario digitale (o digital divide), definito come disuguaglianza nell'accesso, nell'uso e nei benefici delle TIC a seconda delle risorse, della motivazione e delle competenze disponibili (Fang et al., 2019). Pertanto, il concetto di divario digitale include implicitamente anche il concetto di esclusione digitale: "Man mano che internet diventa sempre più integrato nella vita quotidiana, le persone che non usano internet hanno maggiori probabilità di diventare più disincantate e svantaggiate" (McDonough, 2016).

1.1. Alfabetizzazione digitale

Per comprendere meglio il concetto di divario digitale, è utile analizzare il concetto di alfabetizzazione digitale. L'UNESCO (2018) definisce l'alfabetizzazione digitale come:

"La capacità di accedere, gestire, comprendere, integrare, comunicare, valutare e creare informazioni in modo sicuro e appropriato attraverso le tecnologie digitali per l'occupazione, i lavori dignitosi e l'imprenditorialità. Include competenze che sono comunemente indicate come competenze digitali, competenze informatiche e competenze mediatiche." (p. 132)

Data la definizione, l'alfabetizzazione digitale è stata inclusa nell'insieme delle otto competenze chiave necessarie per condurre al meglio la vita nel XXI secolo: gli individui possono lavorare in modo più produttivo, acquistare articoli comodamente da casa, accedere a qualsiasi conoscenza o informazione, interagire istantaneamente con persone in qualsiasi parte del mondo, e così via. Grazie alla tecnologia possono vivere meglio, più a lungo, più sicuri e più felici. Saper usare la tecnologia in modo efficace è necessario nel



mondo contemporaneo; di conseguenza, è diventato un prerequisito per impegnarsi in comportamenti socialmente attivi (Pawlicka et al., 2022).

In base alla competenza nell'uso degli strumenti digitali (ITU, 2022), è possibile individuare 5 livelli di autonomia nella competenza digitale:

Livello 1. **Utente digitale avanzato**: programmazione, sviluppo di software e applicazioni, amministrazione di rete, apprendimento automatico, analisi dei big data, sicurezza informatica e tecnologia blockchain;

Livello 2. **Utente digitale indipendente**: ricerca sul web, e-mail, online banking, shopping, ecc.)

Livello 3. **Utente digitale medio**: progettazione digitale multimediale, marketing digitale e gestione dei social media.

Livello 4. **Utente digitale base**: lavoro di squadra, leadership, negoziazione, gestione delle relazioni con i clienti;

Livello 5. **Imprenditore digitale**: ricerche di mercato online, web analytics, business analytics.

Cinque livelli di autonomia nelle competenze digitali



Pertanto, la competenza digitale richiede competenze specifiche che non sono comunemente diffuse. Gli individui con i livelli più bassi di alfabetizzazione digitale - che possono già trovarsi ad affrontare alcuni tipi di esclusione - sono diventati il gruppo più vulnerabile, e la loro sicurezza e privacy possono ora essere messe a repentaglio da vari attori informatici pericolosi (Pawlicka et al., 2022). Il gruppo più vulnerabile tende a essere quello delle generazioni più anziane: sono le più svantaggiate a causa della scarsa o assente alfabetizzazione informatica, della tecnofobia, della mancanza di utilità percepita e dei deficit fisici e cognitivi. Questo porta a inserire gli adulti più anziani nelle gradazioni più basse dell'esclusione digitale, soprattutto nei due settori più digitalizzati, ovvero il posto di lavoro e i servizi sanitari (McDonough, 2016).

1.1.1 Alfabetizzazione digitale degli educatori

Gli educatori sono di solito i fornitori di alfabetizzazione. Tuttavia, nell'ambito del concetto di alfabetizzazione digitale, il processo educativo non è sempre lineare: non tutti gli educatori si adattano ai cambiamenti legati alla comparsa della tecnologia e alla sua applicazione nel sistema educativo. Supponiamo che l'insegnamento tradizionale si basi su un processo dall'alto verso il basso, in cui l'insegnante è l'erogatore di conoscenze nell'era dell'informazione. In questo caso, gli insegnanti - che sono definiti immigrati digitali a causa della loro età biologica - hanno meno capacità di utilizzare la tecnologia rispetto agli studenti, che sono considerati nativi tecnologici (Labbas & El Shaban, 2013).

Questo divario generazionale crea timore in molti insegnanti, che non sono in grado di affrontare le sfide del cambiamento digitale. In effetti, il cambiamento nell'era digitale richiede l'adattabilità a un nuovo sistema basato sugli strumenti digitali: con l'emergere delle alfabetizzazioni digitali, il ruolo degli insegnanti si sta spostando da fornitori di conoscenze a facilitatori di conoscenze (Labbas & El Shaban, 2013).

L'insegnamento delle competenze digitali è fondamentale per sradicare la paura dell'alfabetizzazione (o dell'analfabetismo) digitale, poiché gli insegnanti e gli educatori sono responsabili dell'integrazione della digitalizzazione nel loro curriculum e nella loro metodologia didattica. Tuttavia, anche gli insegnanti e gli educatori devono essere formati: a questo proposito, molti educatori si sentono inadeguati e non attrezzati per soddisfare la domanda di digitalizzazione (Cortina-Pérez et al., 2014).

L'analfabetismo digitale è ancora più critico nel contesto dell'educazione degli adulti. Sebbene le persone trascorrono una quantità significativa di tempo utilizzando strumenti digitali come smartphone, tablet e computer portatili, sono meno informate sull'utilizzo dei servizi Internet in modo sicuro ed efficiente. Gli adulti spesso acquisiscono queste abilità attraverso queste piattaforme e l'esposizione a buoni modelli di comportamento online. Le persone possono apprendere queste abilità e sviluppare le conoscenze necessarie utilizzando istruzioni dirette, tutoraggio e pratica supervisionata (Mann, 2022). Tuttavia, quali sono le competenze digitali necessarie agli studenti e agli educatori adulti per essere competitivi nella vita quotidiana, nell'istruzione e nel mercato del lavoro? Uno studio condotto dal Dipartimento del Lavoro del Maryland (Harries, 2020) ha definito sette aree che possono guidare l'acquisizione di competenze digitali da parte degli adulti:



1.2. Diversi livelli di Divario Digitale

“ Mi piace usare i servizi online di tanto in tanto perché è molto comodo” . Partecipante dal Portogallo

Il divario digitale presenta tre livelli principali di analisi:

1. Il **primo livello** del divario digitale riguarda l'accesso a Internet: la strategia iniziale per affrontare il divario digitale era un'analisi semplice dell'accesso disuguale a Internet, visto come una separazione binaria tra coloro che erano connessi a Internet e coloro che non lo erano (Scheerder et al., 2017).
2. Il **secondo livello** del divario digitale descrive le disparità nelle competenze digitali: il divario di competenze indica le differenze tra gruppi di persone per quanto riguarda le competenze necessarie per utilizzare Internet in modo efficace. Il semplice accesso alla tecnologia non fornisce automaticamente tutti i vantaggi della tecnologia stessa. A questo proposito, la stragrande maggioranza della popolazione dei Paesi occidentali ha accesso a Internet, ma non tutte le persone hanno le stesse competenze nell'utilizzo di dispositivi e strumenti digitali (Scheerder et al., 2017). Il secondo digital divide amplia il concetto stesso di accesso, che di solito viene equiparato all'accesso fisico. A questo proposito, Van Dijk (2008) ha differenziato quattro tipi di accesso: il primo è l'accesso motivazionale; il secondo è l'accesso materiale, che comprende l'accesso fisico; il terzo è l'accesso di competenze, concepito come un insieme di "abilità digitali" necessarie per lavorare con la tecnologia digitale; e l'ultimo tipo di accesso nell'uso.

3. Il **terzo livello** del divario digitale riguarda le disparità nei ritorni dall'uso di Internet: sottolinea come l'uso e l'accesso a Internet abbia un impatto positivo o negativo sui benefici o sugli svantaggi sociali e culturali; i divari di terzo livello si riferiscono quindi alle discrepanze nella capacità delle persone di trasferire l'accesso e l'uso di Internet in risultati positivi offline, evidenziando la connessione tra disparità socioeconomiche e digitali (Van Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2019).

L'accesso e l'uso corretto degli strumenti e dei servizi digitali è direttamente collegato all'accesso alle informazioni: la capacità di navigare in Internet e di cercare informazioni importanti, di gestire situazioni sociali e professionali online, di raccogliere materiale, di essere consapevoli delle possibilità offerte dalle TIC, di impegnarsi nell'autopromozione e di rafforzare il capitale sociale e culturale sono tutti esempi di competenze digitali (Ragnedda, 2019). Pertanto, l'accesso a Internet definisce la capacità di ottenere informazioni e competenze che possono essere utilizzate sia online che offline, ponendo chi non è in grado di farlo in una posizione di svantaggio.



Il concetto di digital divide si basa su sfide sociali complesse che coinvolgono le dimensioni economica, politica, culturale e sociale. Come risultato di questa divisione, le classi sociali che già sperimentano svantaggi sociali diventano ancora più emarginate. Le principali differenze sociali sono il genere, il territorio, lo status socioeconomico e l'età.

Il divario digitale basato sull'età. Molte persone di mezza età e anziane considerano l'adozione e l'uso delle TIC come un'intimidazione, con poco o nessun valore aggiunto. Al contrario, vengono privilegiati i modi di comunicazione tradizionali, come l'impegno faccia a faccia e la lettura di copie cartacee di libri e giornali (Fang, 2019). Tali criticità potrebbero demotivare le persone e influenzare il loro interesse e desiderio di apprendere e sviluppare l'alfabetizzazione tecnologica (Fang, 2019). Nonostante l'età sia uno degli elementi principali del divario digitale, "le soluzioni tecnologiche innovative svolgono un ruolo fondamentale nell'arricchire la qualità della vita, la salute e l'indipendenza delle persone anziane" (Fang, 2019, e1), soprattutto nel contesto europeo, dove l'invecchiamento della popolazione è in aumento.

Il divario digitale basato sul genere. Oltre al divario digitale basato sull'età, esiste anche un divario digitale di genere. Per le donne più anziane, meno istruite, più povere o che vivono in paesi rurali o non sviluppati, il divario digitale di genere è molto più significativo (OCSE, 2018, in Perifanou, 2020). Il divario digitale di genere è un problema non solo nei Paesi non sviluppati, ma anche nell'UE: Nell'UE, il 78% delle donne (rispetto all'80% degli uomini) utilizza regolarmente Internet, mentre il 31% delle donne (rispetto al 36% degli uomini) possiede "abilità digitali superiori a quelle di base" (più precisamente, il 71% per le competenze informative, il 67% per le competenze comunicative, il 56% per le competenze di problem-solving e il 39% per le competenze software) (Gender Equality Index, 2020).

Il divario digitale basato sul territorio. L'accesso agli strumenti digitali ha una dimensione territoriale che determina un divario territoriale non solo tra i Paesi ma anche al loro interno, tra aree urbane e rurali. A prima vista, il divario digitale territoriale è rappresentato dal divario tecnologico tra i Paesi del cosiddetto Sud globale e il Nord globale. Mentre gli Stati economicamente sviluppati hanno politiche pubbliche che prestano attenzione alla digitalizzazione in termini di istruzione e accesso, gli Stati economicamente meno sviluppati hanno altre priorità e non dispongono di risorse sufficienti per investire nella tecnologia (Caradaică, 2020). Per quanto riguarda il divario territoriale, le comunità rurali chiedono una maggiore e migliore connettività digitale per compensare la loro lontananza. Tuttavia, la realtà è che queste comunità sono generalmente sempre meno connesse dalle tecnologie e quindi i loro cittadini e le loro imprese sono meno integrati digitalmente (Esteban-Navarro et al., 2020, p. 3). Inoltre, poiché le persone che vivono nelle aree rurali tendono a essere in media più anziane, la divisione geografica è inestricabilmente legata al divario di età. I governi devono affrontare questo problema per correggere gli squilibri, promuovere comportamenti proattivi e fermare la fuga di cervelli di persone qualificate che si trasferiscono nelle regioni urbane, spesso al di fuori del Paese (Esteban-Navarro et al., 2020).

Il divario digitale su base sociale. Esiste un divario sociale tra chi ha accesso alla tecnologia. A livello sociale, le barriere all'uso delle TIC possono essere associate a convinzioni personali, problemi di autonomia e fattori economici, che impediscono a molti individui di acquistare computer, laptop, telefoni cellulari o persino abbonamenti a Internet (Fang, 2019).

Questo studio si propone di analizzare il secondo e il terzo livello del digital divide - per quanto riguarda l'educazione degli adulti - e di capire quali contesti influenzano gli adulti e gli educatori degli adulti in Europa nell'adozione dei servizi di e-government. Per farlo, abbiamo coinvolto più di 120 adulti e 60 educatori per adulti provenienti da Italia, Cipro, Grecia, Germania, Spagna e Portogallo.

1.3 Impatto del Covid-19 sulla digitalizzazione

Lo scoppio della pandemia di Covid-19 nel 2020 ha segnato un momento di svolta nella digitalizzazione. L'esigenza di misure di distanziamento sociale ha promosso l'istituzione dell'e-government, dell'iper-connettività sociale, del telelavoro e del settore e-commerce (Esteban-Navarro et al., 2020). Per evitare la diffusione del virus sono state adottate molte misure severe, come la chiusura e il distanziamento sociale obbligatorio. Questo ha costretto aziende, scuole e molte altre organizzazioni a iniziare a lavorare online sfruttando Internet e le tecnologie elettroniche (Pawlicka et al., 2022).

La pandemia di Covid-19 ha aumentato l'isolamento sociale degli anziani (Nash, n.d.): la pandemia ha accelerato la tendenza dei servizi digitali, aumentando la diffusione della teleassistenza, della consegna di cibo e generi alimentari e delle opportunità di coinvolgimento online.

Di conseguenza, l'interazione con le TIC è diventata necessaria per i cittadini per ottenere servizi di base come l'assistenza sanitaria e l'istruzione (Esteban-Navarro et al., 2020) e la partecipazione civica a livello locale e nazionale (Ellena, 2021). Tuttavia, questi servizi richiedono un livello di digitalizzazione che li rende accessibili solo a chi ha già un accesso online, rendendoli complicati e talvolta inaccessibili a chi non ha familiarità con le nuove tecnologie (Nash, n.d.). Questa transizione digitale aumenta il divario digitale, a vantaggio dei più ricchi, dei più istruiti e dei più etnicamente dominanti (Ellena, 2021).

La necessità vitale di strumenti digitali, soprattutto nei settori della sanità e dell'istruzione, ha aumentato il divario digitale e, di conseguenza, l'esclusione sociale della parte più vulnerabile della società in termini di partecipazione politica, sociale ed economica (Esteban-Navarro et al., 2020). La necessità di distanziamento sociale imposta dalla pandemia di Covid-19 ha portato allo sviluppo dell'apprendimento a distanza di emergenza; tuttavia, questo approccio scolastico digitale ha esacerbato i divari digitali esistenti e ha evidenziato la mancanza di un'adeguata formazione digitale per educatori e studenti (Portillo et al.). A questo proposito, la Commissione europea (n.d.) ha istituito il Quadro europeo delle competenze digitali per gli educatori (DigCompEdu), che determina le linee guida di alfabetizzazione digitale per tutti i livelli di istruzione formale e non formale. L'esigenza di un'educazione telematica ha reso necessaria l'implementazione degli standard definiti da DigCompEdu, portando alla luce le lacune esistenti tra gli insegnanti e la necessità di sviluppare alcuni aspetti chiave del quadro, a partire dalle competenze standard di comunicazione digitale, come la capacità di utilizzare le piattaforme di chat, la navigazione nei forum, l'uso di strumenti di videoconferenza e i client di posta elettronica (Portillo et al., 2020).

La pandemia ha anche costretto i governi e le amministrazioni locali a cambiare la loro strategia di digitalizzazione; la necessità di sostituire gli strumenti tradizionali che prevedono

il contatto fisico con quelli digitali ha portato con sé l'esigenza di raggiungere e coinvolgere quella parte di popolazione solitamente esclusa o emarginata dai servizi digitali: una delle soluzioni adottate è stata l'uso combinato di strumenti di comunicazione tradizionali, come le telefonate, e di strumenti digitali più avanzati, come le piattaforme online (Ellena, 2021).

1.4 Strategia UE

L'accesso a Internet è una condizione cruciale della politica globale in materia di Internet. Nonostante i divari tra gli Stati membri dell'UE e tra i gruppi di popolazione all'interno dell'UE, l'UE propone diverse strategie per perseguire l'inclusione digitale:

Il decennio digitale dell'Europa. Secondo la visione e le prospettive della Commissione europea, entro il 2030 l'Europa avrà subito una rivoluzione digitale. Per guidare l'UE nel suo decennio digitale, la Commissione ha proposto una bussola digitale che ruota attorno ai quattro punti cardinali: economia, infrastrutture, governance e competenze legate alle TIC.



Skills

Specialisti ICT: 20 milioni + convergenza di genere

Competenze digitali di base: min. 80% della popolazione



Infrastrutture digitali sicure e sostenibili

Connettività: Gigabit per tutti, 5G ovunque

Semiconduttori all'avanguardia: raddoppiare la quota UE nella produzione globale

Dati - Edge e Cloud: 10.000 nodi edge altamente sicuri e neutrali dal punto di vista climatico

Informatica: primo computer con accelerazione quantistica



Trasformazione digitale delle imprese

Adozione delle tecnologie: il 75% delle aziende dell'UE utilizza Cloud/AI/Big Data

Innovatori: crescita delle scale-up e finanziamenti per raddoppiare gli EU Unicorns

Ritardatari: oltre il 90% delle PMI raggiunge almeno un livello base di intensità digitale



Digitalizzazione dei servizi pubblici

Servizi pubblici chiave: 100% online

Sanità elettronica: 100% dei cittadini che hanno accesso alle cartelle cliniche

Identità digitale: 80% dei cittadini utilizza l'ID digitale

Mercato unico europeo del digitale. Creare un'Europa adatta all'era digitale è uno dei sei obiettivi politici della Commissione europea, che intende mettere le persone in condizione di utilizzare la tecnologia in un momento in cui Internet e le tecnologie digitali stanno rivoluzionando il nostro mondo. I tre pilastri che sostengono la strategia dell'UE per il mercato unico digitale sono:

1. **Accesso:** migliore accesso per i consumatori e le imprese ai beni e ai servizi digitali in tutta Europa;
2. **Ambiente:** creare le giuste condizioni e parità di condizioni per lo sviluppo delle reti digitali e dei servizi innovativi;



3. Economia e società: massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale.

Piano d'azione per l'istruzione digitale (2021-2027). L'UE ha rinnovato il suo impegno politico per la digitalizzazione attraverso il Piano d'azione per l'istruzione digitale (2021-2027). La strategia intende aiutare gli Stati membri a trasformare i loro sistemi di istruzione e formazione nell'era digitale, definendo una visione condivisa di un'istruzione digitale di alta qualità, inclusiva e accessibile in tutta Europa.

Per affrontare le sfide e le difficoltà della pandemia di Covid-19 e offrire possibilità alla comunità dell'istruzione e della formazione - sia agli insegnanti che agli studenti, ai responsabili politici, agli studiosi e ai ricercatori a livello nazionale, europeo e mondiale - il piano d'azione richiede una maggiore collaborazione europea sull'istruzione digitale.

Le due priorità principali del piano d'azione sono:

- Promuovere lo sviluppo di un ecosistema educativo digitale ad alte prestazioni.
- Migliorare le abilità e le competenze digitali per la trasformazione digitale.

Piano d'azione per l'e-government 2016-2020. Il piano mira a modernizzare la pubblica amministrazione digitale sviluppando un portale di giustizia elettronica per interconnettere tutti i registri delle imprese e dei fallimenti, sviluppando un servizio di sanità elettronica transfrontaliera e accelerando la transizione agli appalti elettronici. Le priorità del piano d'azione per l'e-government sono:

- modernizzare le amministrazioni pubbliche utilizzando strumenti digitali essenziali;
- consentire la mobilità dei cittadini e delle imprese attraverso l'interoperabilità transfrontaliera;
- facilitare l'interazione digitale tra le amministrazioni pubbliche e i cittadini o le imprese per servizi pubblici di alta qualità.

2. E-government

“Preferisco non usarlo perché non so dove vanno a finire le informazioni e chi le riceve”. Partecipante dalla Spagna

L'e-government è un importante movimento di modernizzazione che utilizza le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per migliorare l'accessibilità, l'efficienza e la responsabilità della pubblica amministrazione (Ardielli & Halásková, 2015). Dalla pandemia di Covid-19, la distanza sociale e l'isolamento hanno dominato la vita quotidiana, il progresso sociale ed economico e l'efficiente funzionamento dell'amministrazione pubblica; questa condizione ha implicitamente richiesto il miglioramento della qualità dell'e-government, che deve essere reso disponibile a tutti i cittadini (Hodzic, 2021). A questo proposito, sebbene la pandemia di COVID-19 abbia causato una serie di disordini, ha anche stimolato la creatività e la resilienza, accelerando la digitalizzazione dell'economia e della società dell'UE, compresa la fornitura di servizi pubblici (Commissione europea, 2021).

Parametri di riferimento per l'eGovernment 2021 Dati principali per i Paesi dell'UE27+



81% dei servizi è online



61% dei portali governativi mostra se sono stati consultati dati personali



64% dei servizi accettano il login eID



43% dei servizi sono online per utenti transfrontalieri

2.1 I cittadini e il divario digitale

L'introduzione delle tecnologie digitali nella pubblica amministrazione e in altri servizi ha trasformato in modo significativo il modo in cui gli adulti in Europa interagiscono con le amministrazioni pubbliche e come sfruttano le nuove possibilità di pagare, consumare



prodotti di intrattenimento o raggiungere gli altri. L'e-government può essere definito come la fornitura di informazioni e servizi governativi a qualsiasi persona attraverso l'uso di Internet e altri mezzi digitali, migliorando così il modo in cui i cittadini possono accedere alle informazioni e ai servizi o partecipare in misura maggiore alla società.

Nonostante i notevoli investimenti pubblici dedicati al potenziamento dell'e-government negli ultimi dieci anni nei Paesi dell'UE, l'utilizzo di questo servizio da parte dei cittadini è aumentato solo del 15%, ponendo una sfida ai governi nazionali. In altre parole, solo una minoranza di persone utilizza i servizi elettronici e l'accesso all'e-government varia tra i vari gruppi sociali: il cittadino e le capacità del cittadino digitale contano. Le ricerche più recenti mostrano che l'utente tipico dell'e-government tende ancora a essere altamente istruito, giovane, urbano e di sesso maschile (Rodriguez-Hevia et al., 2019; Morotea et al., 2020).

Mentre l'88% degli adulti (25+) va online, meno della metà del gruppo dichiara di utilizzare Internet per interagire con le autorità pubbliche o i servizi online (CE, 2020). Quindi, non si tratta più di avere o non avere accesso a Internet o di avere accesso alla tecnologia (almeno nell'Unione Europea). Si tratta invece dei diversi livelli di competenze, fiducia, capacità e strategie che i cittadini adottano quando usano Internet.

In altre parole, stiamo parlando del termine divario digitale. Tuttavia, non si tratta più di un termine che indica il divario sostanziale nella popolazione che accede alla tecnologia digitale, ma delle strategie messe in atto dai cittadini. L'uso pratico dei servizi online, delle tecnologie di Internet e dei servizi pubblici può fornire un'ampia gamma di vantaggi ai cittadini dell'UE, in particolare un risparmio di denaro, una migliore pianificazione personale, una maggiore partecipazione al processo decisionale, la possibilità di saltare le file e molto altro ancora.

Cosa possiamo fare per migliorare le nostre relazioni con l'e-government e i servizi elettronici? Come possiamo aumentare la fiducia degli adulti nei servizi basati su Internet? Questo è ciò che vogliamo scoprire con il progetto Dig-Equal!

2.1.1 Categorie di e-government

Stando alla ricerca documentale che abbiamo sviluppato (trovate gli allegati e le diverse piattaforme), la maggior parte delle amministrazioni pubbliche ha sviluppato diverse soluzioni online che abbiamo deciso di raggruppare nelle seguenti categorie:



educazione digitale noto anche come e-learning, prevede l'uso della tecnologia e degli strumenti digitali per insegnare e apprendere. L'applicazione della tecnologia all'insegnamento consente nuove modalità di insegnamento che lo rendono interattivo e molto flessibile in termini di spazio e tempo



Fatturazione elettronica/pagamento elettronico. Con la fatturazione elettronica, le fatture vengono inviate elettronicamente e i pagamenti dei consumatori vengono gestiti online senza l'uso di carta. Per pagamenti elettronici si intendono invece tutte le transazioni finanziarie effettuate tramite computer, smartphone o tablet. Possono essere effettuati tramite portafogli digitali, carte di credito e di debito, bonifici bancari, addebiti diretti su app mobili o pagamenti basati su codici QR. Sono rapidi, sicuri e pratici rispetto alle forme di pagamento tradizionali.



e-leisure. Il concetto di e-leisure comprende tutte le piattaforme che consentono la prenotazione online di attività per il tempo libero, come biglietti aerei, soggiorni, attività ricreative e così via



Sanità digitale. La fornitura di servizi e informazioni sanitarie tramite Internet e altre tecnologie simili viene definita "e-health", un argomento in via di sviluppo al confine tra informatica medica e sanità pubblica.



Partecipazione digitale. L'uso delle TIC per promuovere una governance aperta e partecipativa e l'impegno civico è noto come e-participation. Al fine di potenziare i singoli individui e far progredire la società nel suo complesso, cerca di aumentare l'accesso alle informazioni e ai servizi pubblici, promuovendo al contempo la partecipazione al processo decisionale. Ciò si tradurrà in un migliore partenariato tra governi e cittadini.



Competenze digitali/servizi di e-government. Si riferisce al livello di competenza degli utenti nell'accesso e nell'utilizzo delle piattaforme di e-government.

3. Formazione per adulti e formazione basata sul contesto

“E-government? Molta pazienza e formazione!”

Partecipante dall'Italia

Molti cittadini europei si trovano ad affrontare diverse sfide nella partecipazione alla società. Queste sfide possono essere legate all'età, al genere, alle capacità individuali o al luogo in cui si vive. La partecipazione alla società e il pieno esercizio dei diritti è un tema ampio e comprende diverse questioni, come il processo decisionale, l'apprendimento permanente, l'accesso ai servizi pubblici, i dati e la forma attiva della propria identità digitale. Questi elementi definiscono il "contesto". L'Oxford Dictionary definisce il contesto come "le circostanze che formano l'ambientazione di un evento, di un'affermazione o di un'idea, e in termini dei quali può essere pienamente compreso e valutato". Il Merriam-Webster Dictionary definisce il contesto come "le parti di un discorso che circondano una parola o un passaggio e possono gettare luce sul suo significato; il contesto ora si riferisce più comunemente all'ambiente o all'ambientazione in cui qualcosa (parole o eventi) esiste". **Il contesto è lo sfondo che ci circonda ed è ciò di cui l'educazione dovrebbe essere consapevole per sfruttare il potenziale e superare le barriere.**

Pertanto, l'educazione non è solo sinonimo di conoscenze e competenze vaste, ma implica anche l'ulteriore sviluppo dell'individuo in un determinato ambiente. In questo senso, l'educazione non è solo un ampliamento delle conoscenze, ma un processo impegnativo che può cambiare le strutture individuali e culturali. Per questo motivo, l'educazione degli adulti deve considerare i contesti, le difficoltà e le barriere che gli adulti devono affrontare e incorporarli nella loro pratica didattica.

Un approccio basato sul contesto significa incoraggiare gli insegnanti ad avere la fiducia necessaria per riflettere in modo creativo sulla loro pratica didattica, in quanto risponde alle particolarità dei loro contesti di insegnamento. Un'educazione basata sul contesto è una "teoria della pratica generata dagli insegnanti" (Kumaradivelu, 2001). In questo modo, quando ci riferiamo all'educazione digitale rivolta agli adulti, significa che le tecnologie non possono essere insegnate in termini astratti, ma attraverso la pratica.

Gli educatori degli adulti devono capire che l'apprendimento può avvenire in molti contesti e progettare programmi che incorporano strumenti, contesti e interazioni sociali con gli altri. In questo senso, l'insegnamento dell'e-government non riguarda solo l'apprendimento delle fasi tecniche che portano una persona a essere sicura del suo significato, delle caratteristiche tecniche e delle questioni di accessibilità. Si tratta anche della comunità di pratica che si

sviluppa intorno ad esso, delle interazioni, della conoscenza reciproca e del sostentamento che gli adulti possono acquisire.

Per quanto detto sopra, un approccio basato sul contesto nell'educazione digitale degli adulti significa ragionare su situazioni del mondo reale in un quadro contestuale, in cui gli adulti non sono visti solo come "ricevitori" di nozioni, strategie e fatti. Al contrario, i **discenti adulti sono soggetti attivi e partecipanti alla società locale e alla comunità in generale**. Pertanto, comprendendo i contesti e le barriere affrontate, possiamo rendere l'educazione digitale uno strumento significativo di emancipazione, lavorando concretamente sui servizi e sulle utilità necessarie agli studenti adulti. In questo senso, i contesti vengono utilizzati come punto di partenza per l'insegnamento. Questo approccio sarà parte del secondo risultato del progetto DigEqual, in quanto svilupperemo un corso basato sulle esigenze e sulla crescente consapevolezza degli adulti e degli educatori adulti che la conoscenza dell'e-government sta diventando più critica che mai.

4. Trend generale rilevata dalla ricerca e dalle interviste

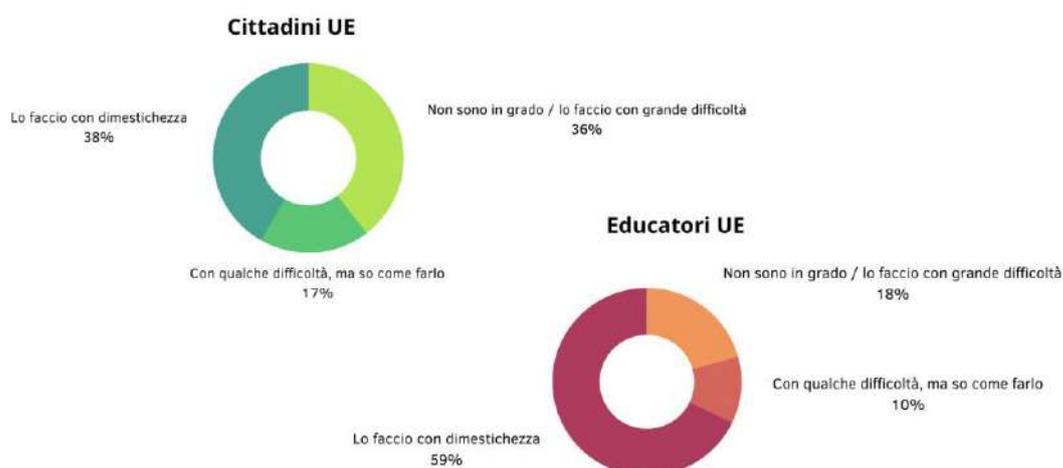
Rende la vita quotidiana più semplice, poiché non è necessario recarsi presso i servizi nelle loro strutture fisiche.

Partecipante dalla Grecia

4.1 Panoramica UE

L'Indice dell'economia e della società digitali (DESI) analizza la crescita digitale negli Stati membri dell'UE. La misurazione del 2022 descrive come durante la pandemia di Covid-19 gli Stati membri abbiano compiuto progressi nella digitalizzazione, ma continuano a lottare per colmare il divario di competenze digitali (Commissione europea, 2022a). **Nonostante la maggior parte degli Stati membri dell'UE offra molti servizi governativi essenziali online, non tutti i cittadini europei possono utilizzare questi strumenti digitali.**

"Sono in grado di navigare tra le diverse piattaforme di e-government"



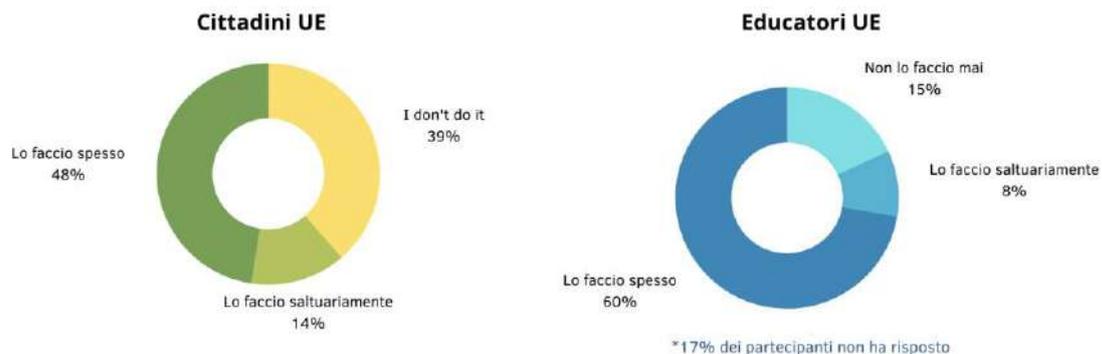
Dai dati raccolti durante la ricerca sul campo condotta dal progetto DigEqual, si può affermare che, **sebbene alcuni degli intervistati ritengono che l'uso degli strumenti di e-government sia più veloce, semplice e pratico rispetto al sistema tradizionale, la maggior parte lo considera troppo complicato da usare.** Il grado di difficoltà è legato principalmente alla mancanza di alfabetizzazione digitale, oltre che al basso livello di

istruzione. In questo senso, gli adulti con un livello di istruzione più basso incontrano maggiori ostacoli rispetto a quelli con titoli di studio più elevati.

Molte persone si sentono inadeguate nell'uso dei servizi digitali e ancor più nell'uso degli strumenti tecnologici. In questo senso, i servizi di e-government dovrebbero diventare più intuitivi.

In generale, gli strumenti di e-government sono considerati utili nelle procedure della vita quotidiana, come il pagamento delle bollette, che di solito richiede molto tempo a causa delle code negli uffici postali. C'è quindi un approccio favorevole alla digitalizzazione. Tuttavia, si sottolinea l'inadeguatezza di questi strumenti per tutti i gruppi generazionali: gli immigrati digitali, persone di età superiore ai 45 anni, sono esclusi da questo sistema di benefici a causa della scarsa capacità di sfruttare il potenziale degli strumenti digitali. In questo senso, non vengono messi in atto strumenti per colmare questo divario generazionale, che porta alla paura e al senso di inadeguatezza nell'utilizzo autonomo degli strumenti digitali.

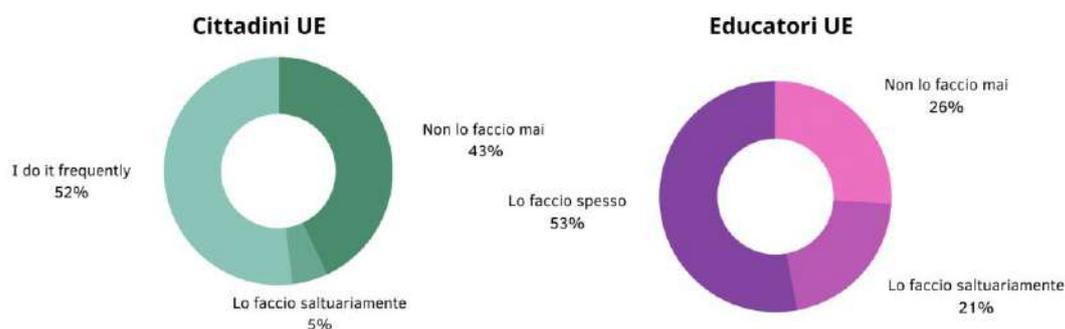
"Solitamente pago le tasse o le multe sulle piattaforme online dotate dal governo"



L'indagine condotta tra i cittadini e gli educatori europei mostra che esiste un divario tra gli intervistati. Circa la metà degli intervistati utilizza efficacemente i servizi online nella vita quotidiana, mentre la restante metà non li utilizza per mancanza di competenze nell'uso dei servizi digitali o perché li considera peggiori dei servizi faccia a faccia.

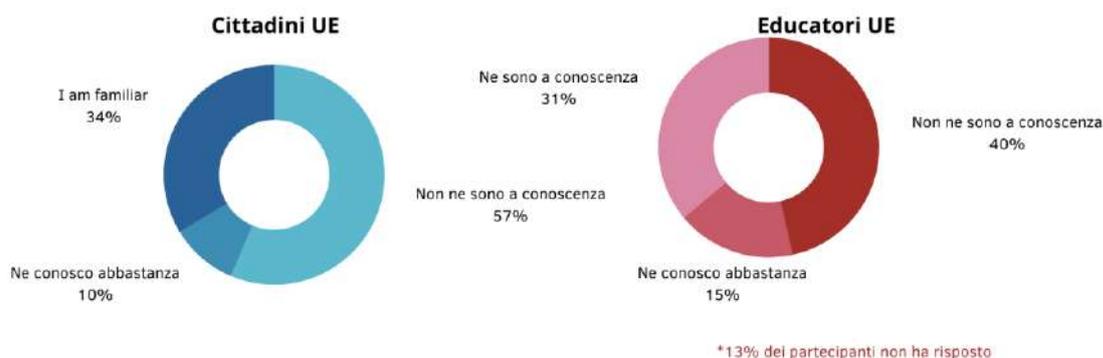
Per quanto riguarda l'accesso ai servizi di e-government, quasi la metà degli intervistati sa come accedere ai diversi servizi online. La percentuale è più alta nel caso degli educatori dell'UE: ad esempio, il 69% degli intervistati sa come navigare nelle diverse piattaforme di e-government rispetto al 38% dei cittadini dell'UE, e il 69% sa come controllare le tasse online rispetto al 57% dei cittadini dell'UE.

"Di solito seguo corsi online gratuiti per tenermi aggiornato/a"



Per quanto riguarda l'educazione digitale, il 19% dei cittadini dell'UE ritiene che le piattaforme online manchino di materiali adeguati e circa il 35% ritiene che i materiali siano di difficile accesso. Queste percentuali diminuiscono nel caso degli educatori che utilizzano frequentemente le piattaforme educative online (53%). Gli strumenti di intrattenimento e di facile utilizzo sono i più apprezzati. L'uso di strumenti di pagamento elettronico è relativamente diffuso sia tra i cittadini (48%) che tra gli educatori (60%), così come l'uso di portali di prenotazione online e di servizi di sanità digitale: ad esempio, il 75% degli educatori e il 72% dei cittadini prenotano appuntamenti medici online. Tuttavia, la maggior parte dei problemi si riscontra tra gli adulti poco qualificati intervistati (quelli con la sola istruzione primaria), dove si incontrano sistemi di supporto come la famiglia e la comunità.

"Conosco il concetto di dialogo strutturato e di forum online"



L'area dell'e-government meno utilizzata è l'e-partecipazione. La partecipazione alla vita politica per le generazioni più anziane è legata ai concetti di piazza, contatto e scambio. Pertanto, è più complicato comprendere le dinamiche dell'attivismo e della partecipazione online. Infatti, solo il 29% dei cittadini e il 23% degli educatori ritiene che votare online sia facile. Questo elemento pone una base stimolante per ulteriori ricerche ed esplorazioni.

pagamento digitale



52% dei cittadini UE ritiene che i sistemi online per pagare le tasse delle amministrazioni locali/regionali siano complicati



39% dei cittadini UE non paga abitualmente le tasse o le multe tramite le piattaforme online provviste dal governo

partecipazione digitale



57% dei cittadini UE non sa che può contribuire alle azioni del governo condividendo le proprie idee



57% dei cittadini UE ritiene che votare online per i referendum o le elezioni nazionali non sia semplice

4.2 Cipro

La Strategia digitale o di e-government della Repubblica di Cipro è stata approvata dal Consiglio dei Ministri l'8 febbraio 2012 ed è stata applicata a tutti i ministeri, dipartimenti e servizi del governo cipriota (Commissione europea, Unione europea, 2018, 9-11). Da allora, la Strategia digitale è stata ristrutturata per il periodo 2020-2025, gli obiettivi sono stati rivisti e gli approcci sono stati modificati. Il piano mira a un approccio olistico allo sviluppo della società dell'informazione a Cipro, concentrandosi sugli aspetti tecnici, operativi e organizzativi della fornitura di servizi elettronici a cittadini e imprese (Commissione europea, 2019).

Cipro non dispone ancora di una strategia digitale completa a causa della bassa percentuale di servizi di e-government offerti ai cittadini e della scarsa richiesta di servizi di e-government da parte dei cittadini (Eurostat, 2020). Secondo i dati, il 67,8% degli adulti non ha competenze e consapevolezza dell'utilità di Internet. Lo stesso vale per le aziende e le imprese cipriote. I dati indicano un basso tasso di accesso poiché il commercio elettronico e le transazioni elettroniche a Cipro non sono state sviluppate come in altri Paesi - 17% è il tasso di penetrazione attuale. (Eurostat, 2021).

Di tanto in tanto vengono intrapresi sforzi e azioni in materia di e-government. Tuttavia, come dimostrano i vari studi della Commissione europea, Cipro non è riuscita finora a realizzare una strategia digitale completa perché non ha ancora sfruttato le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in misura tale da trarre benefici significativi per l'economia e la società. Ciononostante, il Paese ha

messo in atto diverse azioni legate a tali tecnologie. Ha investito nel miglioramento delle infrastrutture per sostenere la trasformazione digitale, consentendo di sfruttare il potenziale delle tecnologie emergenti e di frontiera. Alcuni di questi importanti strumenti sono i seguenti:

- Sistema di pianificazione delle risorse aziendali (ERP);
- Portale del Dipartimento delle Terre e dei Rilievi (DLS);
- Portale dei dati aperti del governo cipriota;
- Ipodamos - Sistema informativo integrato del Dipartimento di Urbanistica e Edilizia abitativa; Portale del Governo di Cipro;
- Punto di contatto unico (PSC) di Cipro;
- Gateway sicuro del governo (Ariadni);
- Piattaforma per la digitalizzazione di tutti i programmi di sovvenzione;
- Portale web nazionale per i dati aperti;
- Fattura elettronica a Cipro;
- Scambio elettronico di informazioni sulla previdenza sociale (EESSI)

4.2.1 Risultati della ricerca sul campo

Dall'indagine condotta a Cipro per il progetto Dig-Equal, a cui hanno partecipato 21 adulti di età superiore ai 40 anni e 10 educatori per adulti, è emerso quanto segue:

I risultati del questionario relativo agli **adulti di età superiore ai 40 anni** indicano che la maggioranza dei cittadini ciprioti trova complicato il processo di e-government, in quanto trova i siti web del governo difficili da usare, privi di informazioni accessibili e di linee guida per azioni specifiche. Allo stesso tempo, la percentuale rimanente non incontra gravi problemi nell'utilizzo. Diversi partecipanti hanno riferito di utilizzare frequentemente i servizi per i pagamenti o gli aggiornamenti online. La percentuale rimanente, invece, ha riferito di non utilizzare i servizi perché preferisce recarsi di persona presso l'organizzazione o non sa come farlo a causa della mancanza di supporto e linee guida. La maggior parte degli intervistati concorda sul fatto che l'e-government semplifica la vita dei cittadini grazie al risparmio di tempo e all'eliminazione delle seccature.

I risultati del questionario sugli **educatori per adulti** indicano che la maggior parte di essi sa come utilizzare i servizi di e-government. Tuttavia, hanno dichiarato che l'accesso al materiale digitale e il processo è piuttosto difficile. Sebbene abbiano familiarità con l'uso dei servizi di e-government, delle piattaforme online e dei siti web, gli argomenti e gli aspetti della vita quotidiana più difficili da affrontare sono la partecipazione al processo decisionale, l'ottenimento di informazioni di base dai servizi di e-government, il pagamento di bollette e tasse in formato digitale, perché non c'è abbastanza supporto e non ci sono abbastanza linee guida nell'uso di queste piattaforme.

Inoltre, la maggior parte degli educatori per adulti ha dichiarato di essere a conoscenza dei diversi aspetti dei servizi digitali disponibili per i cittadini e di discutere talvolta in classe argomenti relativi ai servizi di e-government, in base alle esigenze del gruppo.

Bibliografia

European Commission, European Union (2018), *e-Government in Cyprus*, 9 - 11.

[https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/\\$FILE/2.eGovernment in Cyprus 2018.002.pdf](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/$FILE/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.002.pdf)

Department of Electronic Communications (2010), *Digital Strategy of Cyprus*, Deputy Ministry of Research, Innovation, and Digital Policy, 18 - 31.

[https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/\\$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf](https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf)



European Commission (2019), *Digital Government Factsheet 2019 - Cyprus*, 6 - 23.

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Cyprus 2019 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Cyprus%202019%200.pdf)

4.3 Germania

Per facilitare la comunicazione elettronica con l'amministrazione, nell'agosto 2013 è entrata in vigore la Legge sulla promozione dell'amministrazione elettronica (E-Government Act). Essa consente alle amministrazioni federali, statali e locali di offrire servizi amministrativi elettronici più semplici, facili da usare ed efficienti.

La legge sull'accesso online è stata promulgata il 14 agosto 2017. Obbliga il Governo federale, gli Stati federali e i Comuni a offrire i propri servizi amministrativi in formato elettronico tramite portali amministrativi entro la fine del 2022 e a collegarli tra loro per formare una rete di portali.

Lo sviluppo e l'implementazione dei servizi di e-government in Germania procedono solo lentamente e sono in ritardo rispetto agli sviluppi dell'economia e della vita privata. L'uso dei servizi amministrativi digitali in Germania rimane a un livello medio: il 52% degli utenti online ha utilizzato tali servizi negli ultimi dodici mesi.

La soddisfazione dei cittadini tedeschi per i servizi online attualmente disponibili della propria città o comune è scesa al 47% quest'anno (anno di rilevazione = 2021). I grandi progetti infrastrutturali dell'amministrazione, come il numero 115 e la carta d'identità online, non raggiungono i cittadini. Il 35% degli intervistati in Germania con una carta d'identità valida ha attivato l'eID, ma solo il 9% lo ha utilizzato finora.

Secondo il rapporto DESI 2021, la Germania ottiene risultati buoni e superiori alla media UE nei servizi pubblici digitali per le imprese (con un punteggio di 88 su 100). Tuttavia, molti cittadini sono aperti a un'interazione digitale ben funzionante con le autorità pubbliche e alle nuove tecnologie, come la carta d'identità sullo smartphone o la cartella clinica elettronica.

In sintesi, anche se la digitalizzazione ha preso slancio durante la pandemia, la Covid19-pandemia ha costretto lo Stato a improvvisare e a introdurre nuove soluzioni digitali praticamente da un giorno all'altro; il processo di digitalizzazione in Germania sta richiedendo tempo. La Germania è molto indietro rispetto ad altri Paesi europei di pari potenza economica. Le ragioni sono molteplici, come i problemi di infrastruttura, la lentezza nell'implementazione dell'e-governance e la paura delle nuove tecnologie da parte dei cittadini tedeschi. Sebbene sia essenziale sottolineare i deficit, vale la pena affermare che la massa critica necessaria per accelerare il cambiamento è stata superata e l'attuale governo ha definito la digitalizzazione come una delle principali sfide che il Paese deve affrontare.

4.3.1 Risultati della ricerca sul campo

Abbiamo posto domande sull'e-government e sulla digitalizzazione a 20 adulti di età compresa tra i 40 e i 65 anni e a 10 educatori per adulti. Sono state poste domande su argomenti quali la comprensibilità dei siti web governativi, la disponibilità e l'accessibilità dei servizi fiscali elettronici, la formazione online, i pagamenti elettronici, la sanità elettronica, la partecipazione elettronica e le sfide dell'e-government.

I cittadini intervistati avevano un'età compresa tra i 40 e i 65 anni. Circa il 60% ha una formazione professionale e scolastica e circa il 40% è laureato. Gli intervistati hanno avuto meno problemi a utilizzare i fornitori di pagamenti online e a prendere appuntamenti medici via internet. Più del 50% ha dichiarato di utilizzare questi servizi, sebbene sia necessario informarli meglio sui rischi legati all'utilizzo dei fornitori di pagamenti online.

La maggior parte dei servizi governativi non è disponibile in formato digitale. Non esiste un portale online per le pensioni, non esistono sistemi di pagamento elettronico locali o regionali, non sono disponibili online i risultati delle visite mediche e non ci sono praticamente opportunità di partecipazione digitale. Nei momenti in cui c'è un'interazione tra i cittadini e lo Stato, i portali sono criticati per la loro confusione, perché contengono troppe informazioni, usano un linguaggio troppo complicato e sono poco chiari.

L'indagine condotta sugli insegnanti, tutti laureati, ha rivelato che la stragrande maggioranza non ha problemi a gestire i vari fornitori di pagamenti online e riesce a presentare le proprie dichiarazioni dei redditi online. In generale, questo gruppo ha meno problemi a gestire i servizi digitali. Tuttavia, si lamenta che la maggior parte dei servizi governativi non sono disponibili in formato digitale o online e che l'e-government, nel migliore dei casi, si risolve in un documento PDF compilabile che deve essere stampato. Il tema dell'e-government non è ancora stato affrontato esplicitamente da nessuno degli intervistati in classe. Solo alcuni argomenti secondari, come l'uso di fornitori di pagamenti online, sono stati discussi da alcuni insegnanti sotto la loro responsabilità. Ciò è dovuto, da un lato, alla scarsa diffusione dei servizi di e-government in Germania e, dall'altro, al fatto che gli intervistati devono acquisire maggiore familiarità con l'argomento.

Bibliografia

European Commission. (2021, November). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 - Germany. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-germany>

Initiative D21 e.V. (2021, October). eGovernment Monitor 2021. <https://initiated21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=8>





4.4 Spagna

In Spagna esiste un portale principale di e-government gestito dal Governo spagnolo. Il suo obiettivo è sviluppare piani di implementazione tecnologica nei settori più influenti della società. Abbiamo misure specifiche per digitalizzare: il sistema sanitario, il sistema giudiziario, i servizi pubblici per l'impiego, l'inclusione, la sicurezza sociale e la migrazione, i servizi consolari e le iniziative pilota per la sicurezza e l'agricoltura.

L'amministrazione digitale mira a diffondere servizi condivisi e altri servizi comuni, infrastrutture e altre soluzioni tecnologiche che lo SGAD, il Segretariato Generale dell'Amministrazione Digitale, mette a disposizione di tutte le amministrazioni pubbliche per contribuire allo sviluppo dell'amministrazione digitale e migliorare i servizi offerti a cittadini e imprese, o internamente ai dipendenti pubblici. Lo SGAD ha il compito di promuovere e coordinare l'Amministrazione dello Stato per realizzare l'approccio contenuto nel Piano di Trasformazione Digitale dell'Amministrazione dello Stato ai sensi delle leggi n. 39/2015 e 40/2015.

Alcuni servizi specifici riguardano l'identità digitale e la firma elettronica, l'attenzione ai cittadini e alle imprese, i fascicoli elettronici, i documenti e gli archivi:

- "Cl@ve": identificazione digitale dei cittadini presso le pubbliche amministrazioni
- "Cl@ve-signature": una piattaforma comune per la firma crittografica che utilizza certificati centralizzati
- PAG - Punto di accesso generale: porta digitale dei cittadini alle amministrazioni elettroniche. FACE: punto di ingresso centralizzato per le fatture elettroniche dei fornitori.
- InSide è un sistema per la gestione di documenti e registri elettronici.
- Archive: archiviazione definitiva di file e documenti elettronici.

Queste sono alcune delle applicazioni più rilevanti. Tuttavia, è stato creato un catalogo di oltre cento pagine che raccoglie tutti i servizi e gli strumenti offerti dall'e-government per cittadini e imprese. Secondo i dati più recenti, nel 2020 il 68,7% dei cittadini di età compresa tra i 16 e i 74 anni ha utilizzato i servizi elettronici del governo. La fascia d'età più utilizzata è quella tra i 25 e i 34 anni, in particolare gli uomini sono più numerosi delle donne. Per quanto riguarda le aziende, abbiamo i dati del 2019: il 93,5% di esse ha interagito con i servizi elettronici offerti.

4.4.1 Risultati della ricerca sul campo

Abbiamo condotto uno studio per indagare come vengono utilizzati l'e-government e i servizi online coinvolgendo nella nostra indagine 21 cittadini adulti (40+) e 11 educatori adulti. Ecco una sintesi dei risultati.

Cittadini

Profilo generale degli intervistati: leggera preponderanza di donne (52%), la maggior parte con un livello di istruzione elevato (38%) o di formazione professionale (24%). Sulla base delle risposte, interpretiamo che ci sono diverse esperienze con le diverse piattaforme online di e-government. I cittadini sono diventati quasi polarizzati nella loro conoscenza della navigazione di queste piattaforme. Le aree in cui utilizzano più frequentemente le piattaforme online sono l sanità digitale e l'e-booking, soprattutto da parte delle donne.

Le aree meno utilizzate sono i pagamenti elettronici e la formazione elettronica. Tuttavia, la maggior parte degli intervistati ha familiarità con la gestione delle tasse e delle pensioni online. La maggior parte dei cittadini ha bisogno di saperne di più sulle possibilità della partecipazione elettronica. In generale, i cittadini hanno espresso insoddisfazione nei confronti dei servizi di e-government soprattutto a causa della necessità di conoscere le loro offerte e capacità e della complessità di questi portali.

Educatori adulti

Come per il profilo generale, predominano le donne con laurea e master. È stato dimostrato che gli educatori adulti utilizzano l'e-government più dei cittadini in generale. Come la maggior parte della popolazione, utilizzano maggiormente l sanità digitale e l'e-booking. Trovano meno utile la formazione elettronica e non utilizzano quasi per niente la partecipazione elettronica, anche se ne conoscono l'esistenza.

In generale, sono consapevoli dei servizi e delle offerte online della pubblica amministrazione. Tuttavia, esprimono insoddisfazione per la complessità dei portali di e-government. La maggior parte degli intervistati riconosce che i loro studenti hanno difficoltà con l'e-government, ma devono affrontare questi problemi in classe.

Bibliografia

Dataobsae.administracionelectronica.gob.es. 2022. *Data: Cuadro de Mando*. [online]
Available at:

<https://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>>

Administracionelectronica.gob.es. 2022. *PAe - Catálogo de servicios*. [online] Available at:

https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comperte/catalogo-servicios-admon-digital.html>

4.5 Grecia

I servizi di e-government in Grecia sono in funzione già da qualche anno e un numero sempre maggiore di cittadini li ha adottati. Tuttavia, c'è ancora molta strada da fare se vogliamo vantarci del fatto che tutti i servizi governativi sono diventati digitali e vengono erogati senza gravi problemi. La Grecia si concentra sulla creazione di servizi di e-government come modalità principale di interazione tra le autorità pubbliche e i cittadini/le imprese, senza escludere allo stesso tempo i cittadini che soffrono degli effetti del digital divide.

Percentuale di utilizzo (adulti e imprese):

Gov.gr ospita attualmente tutti i servizi di e-government disponibili. A 2 anni dalla sua apertura al pubblico, conta:

265.762.156 pagine viste

7.936.034 cittadini unici lo hanno utilizzato almeno una volta

159.346.146 documenti rilasciati

Più di 1.370 servizi digitali attualmente attivi

Infrastruttura principale:

L'infrastruttura principale dell'e-government in Grecia segue i regolamenti dell'UE ed è suddivisa in tre settori:

- "Governo al cittadino", che descrive tutti gli aspetti del rapporto digitale tra i cittadini e il loro governo e i rispettivi servizi elettronici di cui i cittadini possono usufruire. Si concentra sul rendere le informazioni e i servizi più accessibili per gli utenti, offrendo servizi per il pagamento delle tasse, applicazioni per la documentazione personale, il download e il caricamento di documenti e pratiche, e altro ancora.
- "Government to Business", che consiste in tutti i servizi elettronici offerti dalle autorità pubbliche che si concentrano sulle imprese e sulle loro esigenze. Include il pagamento delle tasse e il rinnovo delle licenze, procedure che, se eseguite online, consentono una migliore gestione del tempo e del denaro per l'azienda e la creazione di opportunità di collaborazione tra governo e imprese.
- "Da governo a governo". Descrive lo scambio digitale di dati, informazioni e servizi tra autorità governative e servizi governativi di diversi Paesi.

Punti di forza della digitalizzazione dei servizi online e dell'e-government:

I principali punti di forza dei servizi di e-government sono:

- Ampio accesso a dati, servizi e informazioni
- Risparmio di risorse (tempo, denaro, spazio)
- Velocità di completamento dei processi

- Accessibilità: gli utenti con esigenze particolari o che vivono lontano dalle rispettive autorità pubbliche possono ora accedere ai servizi governativi comodamente dal proprio spazio.
- Backup digitale, sicurezza e privacy.

Principali riforme:

Lo sviluppo e il funzionamento di gov.gr costituiscono la riforma più cruciale dell'e-Government, per quanto riguarda la Grecia. Iniziato nel 2020, fornendo 503 servizi, ad oggi ospita tutti i servizi di e-Government disponibili, 1.398 in totale. La pagina web conta oggi più di 291.000.000 di visite.

4.5.1 Risultati della ricerca sul campo

I seguenti risultati sono stati estratti dalla ricerca sul campo condotta in Grecia nell'ambito del progetto DigEqual su come i cittadini e gli educatori adulti percepiscono i servizi di e-government e le barriere che attualmente incontrano - hanno partecipato in totale 20 cittadini e 10 educatori.

I cittadini

Dal campione di adulti partecipanti si evince che i cittadini non hanno ancora abbracciato completamente i servizi elettronici, ma si stanno muovendo rapidamente in questa direzione. L'85% dei partecipanti ha familiarità con il pagamento di bollette e tasse online, mentre allo stesso tempo l'80% è in grado di inviare documenti digitali per scopi ufficiali. Un soddisfacente 85% utilizza piattaforme online per pagare la prenotazione di biglietti e il 70% dei partecipanti è competente nel reperire informazioni di base sui servizi di e-government. Il 74% dei partecipanti ha notato che è in grado di consultare piattaforme e programmi educativi. Tuttavia, solo il 35% di loro ha familiarità con le notazioni online o con i processi per seguire le decisioni del governo locale/regionale. Anche se sembra che i cittadini stiano accogliendo i servizi elettronici e i loro vantaggi, c'è ancora molta strada da fare perché diventino una seconda natura.

Educatori

La ricerca ci offre alcune preziose indicazioni sulla questione. Gli educatori hanno familiarità con i servizi elettronici e le loro funzioni, ma sono emerse alcune barriere. Più in dettaglio, il 30% dei partecipanti dichiara di avere difficoltà a pagare le bollette e le tasse online, il 20% ha problemi a gestire i documenti digitali per gli atti ufficiali e il 30% non si sente a proprio agio con le prenotazioni e i biglietti online. Nel reperire informazioni di base sui servizi di e-government, ben il 60% dei partecipanti incontra difficoltà, mentre il 50% ha bisogno di aiuto per trovare risorse online in materia di istruzione. Ultimo della

lista, il 40% degli educatori partecipanti dichiara di non avere familiarità con le notazioni online o con i processi per seguire le decisioni del governo locale/regionale.

La ricerca sul campo ha dimostrato che, sebbene i cittadini e gli educatori abbiano iniziato ad abbracciare i servizi di e-government, non si fidano pienamente o non ne comprendono tutti i livelli e gli aspetti. Dal tempo libero quotidiano ai servizi di e-government, c'è un'abbondanza di strumenti da scoprire e applicare in varie situazioni.

Bibliografia

Tsourgiannhs, K., 2019, pp. 9-11, “*e-government in Greece and mapping of its webpages*”. Thessaloniki, Greece.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/308183/files/%CE%A0%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%9A%CF%89%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%82%20%CE%A4%CF%83%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82.pdf>

“2 years of gov.gr” (2022). <https://www.gov.gr/updates/statistics/2yearsgov>

4.6 Italia

Il Digital Government Index (DGI) dell'OCSE valuta la completezza delle strategie e delle iniziative di governo digitale nei Paesi OCSE. Secondo il DGI 2019, l'Italia si è collocata leggermente al di sopra della media dei Paesi OCSE nell'implementazione dell'e-government, mostrando un grande miglioramento rispetto agli anni precedenti.

Il progresso della digitalizzazione è evidenziato dai numeri relativi all'utilizzo di Internet da parte della popolazione di età compresa tra i 55 e i 74 anni. In Italia esiste un forte divario generazionale. Nel 2021 solo il 66,2% delle persone di età compresa tra i 55 e i 74 anni aveva accesso a Internet, un dato ben al di sotto della media europea (75,9%) e di quella OCSE (73,6%). Il divario è ancora maggiore se si considera il genere: il 62,7% delle donne di questa coorte ha accesso a internet, rispetto al 70% degli uomini. Tuttavia, il divario è ancora più ampio se si considera l'istruzione: solo il 49,6% delle persone con un livello di istruzione basso o nullo ha accesso a Internet. Il numero sale invece all'81,5% per chi ha un'istruzione secondaria e all'89,5% per chi ha un'istruzione superiore.

La pandemia di Covid-19 ha dato impulso alla digitalizzazione della pubblica amministrazione in Italia. Analizzando i dati Eurostat (Commissione Europea, 2021) sulla percentuale di individui che utilizzano internet per interagire, ottenere informazioni, scaricare moduli ufficiali e inviare moduli compilati alle autorità pubbliche in Italia, è possibile rilevare un miglioramento significativo tra il 2019-2021, con un aumento della digitalizzazione di circa il 10%. Ad esempio, gli individui che utilizzano internet per interagire con le autorità pubbliche erano il 19% nel 2012, ma sono saliti al 23% nel 2019 e al 34% nel 2021, con un salto di 11 punti percentuali in soli due anni. Tuttavia, le cifre rimangono inferiori alla media europea del 58%.

4.6.1 Risultati della ricerca sul campo

I seguenti risultati sono stati ottenuti da uno studio condotto in Italia per il progetto Digequal, al quale hanno partecipato 21 persone di età superiore ai 45 anni e 12 educatori per adulti:

I risultati dell'indagine sugli adulti italiani (40+) sono in linea con i principali problemi del digital divide nell'Unione Europea. Per quanto riguarda l'accesso ai servizi di e-government, oltre la metà degli intervistati si ritiene in grado di utilizzare le piattaforme di e-government per controllare le tasse e i piani pensionistici online. La pratica più comune è il pagamento online. Il 67% degli intervistati ha familiarità con i sistemi di pagamento online e li descrive come facili da usare (62%) e accessibili senza assistenza (52%). Per quanto riguarda l sanità digitale, la maggior parte degli intervistati trova facile

prenotare appuntamenti online (72%) e controllare i risultati online (67%). Tuttavia, gli intervistati hanno espresso una certa riluttanza nei confronti della formazione online. Mentre il 52% utilizza le piattaforme online per la formazione, il 48% ritiene che manchino di contenuti di qualità. Per quanto riguarda l'e-partecipazione, il 57% ritiene difficile votare online per i referendum/le votazioni nazionali, e il 57% non ha familiarità con i concetti di dialogo strutturato (tutte quelle strategie partecipative per mettere in contatto cittadini, stakeholder e autorità pubbliche e forum online. Tra le situazioni quotidiane più complicate, gli intervistati hanno citato il reperimento di informazioni di base sui servizi di e-government (20%), la ricerca di valide risorse online per imparare cose nuove (22%) e la ricerca online di decisioni del governo locale/regionale (20%).

Secondo i risultati del questionario, gli educatori adulti italiani (40+) hanno familiarità con l'accesso ai servizi governativi (58%). Il 67% di loro possiede strumenti digitali come la firma digitale. A differenza dei cittadini, gli educatori sono più propensi a utilizzare gli strumenti di educazione digitale: il 67% lo ritiene ragionevole e il 42% utilizza piattaforme online per la formazione. Il 75% ha familiarità con i servizi di prenotazione e i metodi di pagamento online, tra cui il pagamento delle tasse (58%) e la prenotazione di appuntamenti medici online (58%). Sebbene gli educatori abbiano maggiore familiarità con i prodotti digitali, la partecipazione elettronica rimane l'aspetto meno utilizzato dei servizi di e-government: solo l'8% trova facile votare online e il 75% non conosce o non ha familiarità con gli strumenti di dialogo online (75%). A questo proposito, l'invio di documenti digitali per atti ufficiali (42%) e la ricerca di buone risorse online per imparare cose nuove (42%) sono considerate le attività più complicate da realizzare.

Il campione che ha risposto al questionario è rappresentativo. Tuttavia, le loro risposte non sono assolute: secondo le esperienze degli stessi intervistati, ci sono attività di base che sono ancora difficili da usare, come l'accesso ai portali tramite l'identità digitale, l'invio di e-mail alla pubblica amministrazione, la prenotazione di una visita da parte di diversi specialisti e l'adattamento a strumenti digitali facili e correttamente utilizzati.

Bibliografia

European Commission. (2021). *Digital Public Administration factsheet 2021. Italy*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Italy_vFINAL.pdf

OECD. (2021). *Percentage of individuals aged 55–74 using the Internet | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/50>

OECD. (2019). *OECD Digital Government Index | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

4.7 Portogallo

L'indice di sviluppo dell'e-government (EGDI) (Nazioni Unite) analizza lo stato di sviluppo dell'e-government negli Stati membri. L'EGDI per il Portogallo è attualmente pari a 0,8273, al 38° posto nel mondo. Per quanto riguarda l'indice di partecipazione elettronica, l'indice è pari a 0,7273, 32° su 193 Paesi (2022 E-Government Index delle Nazioni Unite).

Il Digital Government Index (DGI) dell'OCSE analizza l'attuazione di iniziative e politiche per la digitalizzazione dei servizi governativi. Il Portogallo è al di sopra della media OCSE (2019 Digital Government Index dell'OCSE).

All'inizio del 2022, il tasso di penetrazione di Internet in Portogallo era pari all'85% della popolazione totale. Tra il 2021 e il 2022, gli utenti di Internet in Portogallo sono aumentati di 245.000 unità. All'inizio del 2022, quindi, solo il 15% della popolazione era offline. La pandemia di Covid-19 ha avuto un effetto positivo sull'aumento del numero di utenti di Internet, che è in costante crescita (OECD Digital Government Index | Society Indicators, 2022).

In termini di maturità complessiva dell'e-government, centralità dell'utente, trasparenza, fattori chiave e servizi transfrontalieri, il Portogallo è un Paese leader, con un punteggio del 78%. La media dell'UE-27+ è del 68% (eGovernment Benchmark 2022).

La fascia d'età che utilizza meno i servizi di e-government è quella tra i 55 e i 74 anni. Ciò è dovuto a una scarsa familiarità con le piattaforme e, allo stesso tempo, a una mancanza di alfabetizzazione su questi temi.

In Portogallo, quasi tutti i servizi governativi sono attualmente disponibili online e negli ultimi anni si è verificata un'evoluzione significativa grazie agli investimenti in questo settore. Attualmente è possibile effettuare pagamenti al governo, consultare i regimi pensionistici, controllare i risultati degli esami medici effettuati attraverso il Servizio Sanitario Nazionale e procedere con un divorzio, oltre a molti altri servizi disponibili su piattaforme online.

4.7.1 Risultati della ricerca sul campo

Adulti

Lo studio condotto in Portogallo nell'ambito del progetto Dig-Equal conta le risposte di 24 adulti di età superiore ai 45 anni. Dei 24 intervistati, 16 sono donne e 8 uomini. Per quanto riguarda le qualifiche accademiche, il 50% degli intervistati possiede un master o un dottorato di ricerca. Il 33% ha una laurea, il 13% ha un diploma di scuola superiore e il 4% ha un diploma di scuola media. La maggior parte delle risposte fornite dai partecipanti portoghesi al questionario mostra una certa familiarità e familiarità con le piattaforme di e-government. Alla domanda sull'uso delle piattaforme di e-government, le opinioni sono state unanime. La maggior parte dei partecipanti sa come navigare tra le diverse piattaforme, controllare le tasse online, verificare i regimi pensionistici e, infine, avere pronta la firma digitale.

Tuttavia, la maggior parte degli intervistati non si sente a proprio agio nell'utilizzo delle piattaforme di e-training. Il 44% afferma inoltre di ritenere che le piattaforme online non dispongano di materiali adeguati. I servizi di pagamento online sono ben sviluppati in Portogallo, secondo le risposte al sondaggio. Il 63% dichiara di avere familiarità con i diversi sistemi di pagamento e di considerare semplice il pagamento delle tasse. La maggioranza degli intervistati dichiara di essere indipendente nell'utilizzo dei servizi di pagamento elettronico.

Il 58% dei partecipanti afferma di navigare facilmente tra i diversi portali di prenotazione online. La maggior parte dei partecipanti afferma inoltre di essere autonoma nella prenotazione e nel pagamento dei servizi online. Per quanto riguarda l sanità digitale, circa il 40% degli intervistati afferma di sentirsi a proprio agio nel prenotare appuntamenti online e di essere in grado di visualizzare i propri risultati medici online.

Per quanto riguarda l'e-partecipazione, la maggior parte dei partecipanti ha dichiarato di non conoscere o di non sentirsi a proprio agio nel condividere le proprie idee per le azioni di governo o di non avere familiarità con i forum di dialogo strutturati online. Infine, una delle maggiori difficoltà segnalate dai partecipanti è la capacità di seguire le decisioni del governo locale/regionale.

Educatori

18 risposte di educatori adulti sono incluse nell'indagine condotta in Portogallo nell'ambito del progetto Dig-Equal. Dodici delle 18 risposte sono donne e sei sono uomini. Per quanto riguarda le qualifiche accademiche, il 50% degli intervistati ha conseguito un master o un dottorato di ricerca, mentre il 50% ha conseguito una laurea. Tutte le risposte sono simili a quelle dell'indagine sugli adulti di età superiore ai 45 anni.

Solo l'area della formazione elettronica e quella della partecipazione elettronica si distinguono. Gli educatori mostrano una maggiore conoscenza delle piattaforme disponibili per la formazione elettronica e di dove reperire materiali di qualità. Per quanto riguarda l'e-partecipazione, mostrano una maggiore conoscenza delle piattaforme per la partecipazione alle azioni di governo.

Analogamente alle risposte dei cittadini di età superiore ai 45 anni, anche gli educatori adulti ritengono che seguire le decisioni del governo locale/regionale sia la sfida principale dell'e-government.

Alla richiesta di discutere le questioni relative all'e-government in classe, circa il 60% degli educatori afferma di averlo già fatto. E circa il 67% degli educatori adulti afferma di conoscere i servizi online disponibili per i cittadini.

Bibliografia

OECD Digital Government Index | Society Indicators. (2022). Retrieved from:
<https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

United Nations. (n.d.). E-Government Development Index (EGDI). Retrieved from:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

Commission, E. (2019). *Digital Government Factsheet 2019 Portugal*. Retrieved from:
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Portugal_2019_vFINAL.pdf

Government, P. (2022, 07). *Portugal Digital*. Retrieved from Portugal Digital:
<https://portugaldigital.gov.pt/en/>

5. Quadro delle competenze di E-government

In base alla valutazione del contesto e ai principali risultati della ricerca sul campo e a tavolino, abbiamo sviluppato il seguente quadro esplorativo come base per gli educatori di adulti per sviluppare materiale complementare nelle classi e per sviluppare materiale di apprendimento autonomo per gli adulti. Abbiamo valutato le questioni principali dichiarate e i punti centrali emersi dai diversi studi nazionali per rappresentare un quadro EQF, distinguendo tra competenze, conoscenze e autonomia.

Ogni area è stata individuata attraverso una ricerca documentale e, sulla base di questa, abbiamo indagato le principali barriere e gli scenari affrontati dagli adulti (40-65 anni). Sulla base dei risultati (allegato I), abbiamo delineato la descrizione dei principali raggruppamenti dell'insegnamento dell'e-government per gli educatori adulti.

Area di competenza	1. Conoscenza dell'e-government
Dichiarazione di competenza	<p>Distinguere gli elementi principali dell'e-government (concetti, obiettivi della piattaforma, interrelazione tra utente e pubblica amministrazione). Definire le principali funzionalità e utilità di un'identità digitale e il sistema di protezione dei dati. Assicurarci di seguire i requisiti e le linee guida generali di cybersecurity. Essere in grado di applicare una semplice strategia per implementare un'identità digitale matura (collegare i punti) per risolvere semplici problemi quotidiani. Conoscere le principali piattaforme di e-government della propria area, le loro funzioni e i prerequisiti (firma elettronica, identità digitale, firma digitale ecc.). Essere in grado di applicare semplici strategie per utilizzarle. Apprezzare i principali benefici di un'identità digitale, comprendere gli scopi e i principali vantaggi della pubblica amministrazione digitale.</p>
Risultati didattici	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Identificare gli elementi principali delle pratiche e dei servizi di e-government della pubblica amministrazione digitale. 1.2 Elencare i principali elementi di un'identità digitale, i prerequisiti, le principali azioni, le opportunità e le minacce 1.3 Riconoscere le principali problematiche e i fatti relativi alla sicurezza personale digitale 1.4 Elencare le principali piattaforme di accesso all'e-government nel proprio territorio (Regione o Stato) e le loro principali funzioni 1.5 Riconoscere i principali vantaggi derivanti dalla piena capacità di utilizzare l'e-government 1.6 Riconoscere i principali consigli di cybersecurity e la loro utilità per proteggere i propri dati

Skills	<p>1.7 Essere in grado di rispettare i requisiti formali di base per accedere ai servizi di e-government</p> <p>1.8 Essere in grado di sviluppare semplici strategie per interagire con le principali piattaforme di e-government</p> <p>1.9 Essere in grado di eseguire semplici azioni per gestire i propri dati e conservare i dati di accesso all'e-government</p>
Autonomia	<p>1.10 Essere autonomi rispetto alle barriere che si incontrano nell'accesso all'e-government</p> <p>1.11 Apprezzare i vantaggi dell'e-government e condividerli con i propri colleghi.</p>

Area di competenza	2. Fatture elettroniche/pagamenti elettronici
Dichiarazione di competenza	<p>Elencare i principali vantaggi del pagamento elettronico (sicurezza, interoperabilità, trasparenza) per le attività quotidiane. Elencare i principali vantaggi di una tassazione trasparente e le principali piattaforme utili per la verifica fiscale, sia a livello personale che aziendale (se applicabile).</p> <p>Distinguere gli elementi principali dei gateway di pagamento digitale (Apple/Paypal/Google Pay ecc.) e la funzione delle carte di credito e di debito. Essere in grado di elencare le funzioni principali di app, NFC e codici QR per il pagamento di multe/bollette. Definire i principali requisiti delle principali piattaforme pubbliche di pagamento elettronico.</p> <p>Essere in grado di applicare una semplice strategia per pagare/rivedere le bollette e le multe a seconda della piattaforma (ad esempio, se si deve pagare l'elettricità, abilitare una certa app per accettare pagamenti online, abilitare l'online banking per emettere pagamenti per le bollette, rivedere la propria situazione sui contributi fiscali, riepilogare i pagamenti ecc.) Per apprezzare i principali vantaggi del risparmio di tempo e avere una visione d'insieme della propria situazione fiscale.</p>
Risultati didattici	

Conoscenze	<p>2.1 Definire le principali funzioni dei pagamenti elettronici in base agli obiettivi (pagamento delle tasse, pagamento delle bollette, panoramica delle tasse sul lavoro, reclamo fiscale).</p> <p>2.2 Elencare i principali vantaggi dei pagamenti online (sicurezza, trasparenza, ecc.).</p> <p>2.3 Elencare i principali gateway digitali, le funzioni delle carte di credito e di debito, gli NFC e i codici QR.</p> <p>2.4 Definire i principali prerequisiti delle principali piattaforme pubbliche di e-payment</p> <p>2.5 Elencare le principali barriere nei pagamenti online e come superarle</p>
Skills	<p>2.6 Essere in grado di soddisfare i requisiti formali di base per accedere alle piattaforme di pagamento online.</p> <p>2.7 Essere in grado di sviluppare semplici strategie per risolvere azioni di base del proprio contesto (ad esempio, come pagare una multa online, come verificare la propria situazione fiscale, come controllare i rimborsi pubblici, ecc.)</p>
Autonomia	<p>2.8 Essere autonomi rispetto alle barriere che si incontrano nei pagamenti online.</p> <p>2.9 Apprezzare i vantaggi della trasparenza e del pagamento online.</p>

Area di competenza	3. Sanità elettronica
Dichiarazione di competenza	<p>Elencare i principali elementi dei servizi di sanità elettronica (telemedicina, cartelle cliniche elettroniche, prenotazioni sanitarie elettroniche, prescrizioni digitali, ecc. Elencare le principali piattaforme utili a svolgere tali azioni e i loro prerequisiti.</p> <p>Essere in grado di applicare una semplice strategia per ogni specifica funzione disponibile sui servizi sanitari online. Apprezzare i principali vantaggi del risparmio di tempo e della possibilità di monitorare le proprie condizioni di salute.</p>
Risultati didattici	
Conoscenze	<p>3.1 Elencare le principali funzioni dell' sanità digitale e i relativi vantaggi.</p> <p>3.2 Elencare le principali piattaforme utili per svolgere ciascuna azione</p> <p>3.3 Definire e valutare i principali prerequisiti per interagire con le principali piattaforme.</p>
Skills	<p>3.4 Essere in grado di eseguire semplici strategie per ogni funzione specifica disponibile nel proprio Paese/regione.</p> <p>3.5 Essere in grado di eseguire semplici controlli sul proprio stato di salute.</p>
Autonomia	<p>3.6 Apprezzare l'autonomia nel contattare i medici e nell'essere consapevoli delle proprie condizioni di salute</p> <p>3.7 Apprezzare le Conoscenze e la possibilità di supportare gli altri nelle loro sfide quotidiane nella gestione della salute.</p>

Area di competenza	4. E-leisure
Dichiarazione di competenza	<p>Elencare e descrivere i principali vantaggi della prenotazione e della ricerca online. Illustrare i punti principali della navigazione online: truffe, siti web non sicuri, e-mail sospette e pulsanti di accessibilità. Elencare i principali prerequisiti per prenotare online in modo sicuro (gateway di pagamento, e-mail, doppia conferma dei pagamenti, ecc.) e descrivere le principali azioni/opzioni su come reagire in caso di frode online. Elencare i principali punti di sicurezza dei viaggi di piacere al di fuori dell'ambiente abituale (wifi pubblico, principali controlli per una vacanza sicura, connessione sicura alle e-mail, ecc.).</p> <p>Individuare le principali piattaforme dove prenotare i biglietti (teatro, aerei, autobus, ecc.) e la logica dei biglietti digitali (non stampabili e portatili). Apprezzare gli elementi di una vita attiva e impegnata grazie alla fruizione del tempo libero.</p>
Risultati didattici	
Conoscenze	<p>4.1 Individuare i punti principali della navigazione online e come raggiungere i risultati più utili</p> <p>4.2 Individuare i contenuti sponsorizzati e non, i siti sicuri e non sicuri, le e-mail sospette e le truffe.</p> <p>4.3 Elencare le principali fasi per prenotare online in modo sicuro (verifica della sicurezza del sito web, registrazione dell'account, verifica dei gateway digitali accettati, recensioni online, termini e condizioni presentati, ecc.)</p> <p>4.4 Individuare le principali piattaforme online dove prenotare i biglietti</p> <p>4.5 Rilevare i principali elementi di accessibilità</p> <p>4.6 Individuare i principali consigli per la sicurezza quando si viaggia all'estero o al di fuori dei confini nazionali.</p>

Skills	<p>4.7 Eseguire le principali azioni da compiere per evitare le principali truffe</p> <p>4.8 Essere in grado di scegliere e confrontare prodotti/biglietti sulle principali piattaforme esistenti</p> <p>4.9 Confrontare le principali funzioni delle piattaforme e scegliere quelle più adatte</p> <p>4.10 Impostare componenti aggiuntivi sui browser per migliorare l'accessibilità dei siti web</p>
Autonomia	<p>4.11 Apprezzare gli elementi di una vita attiva e divertirsi ad andare ai concerti o a prenotare un volo con i conoscenti e gli amici più stretti.</p> <p>4.12 Apprezzare la capacità di individuare frodi e truffe in modo autonomo.</p>

Area di competenza	5. Partecipazione digitale
Dichiarazione di competenza	<p>Individuare, elencare e descrivere i principali elementi di partecipazione online e come i cittadini possono influenzare il processo decisionale. Essere consapevoli dell'esistenza del governo digitale e delle principali pratiche a livello locale e regionale per condividere i dati attuali, le decisioni e le spese di bilancio. Elencare e descrivere i principali prerequisiti per partecipare online alle decisioni pubbliche. Definire le principali difficoltà e le principali strategie per superarle. Imparare a comunicare con le amministrazioni pubbliche attraverso i canali ufficiali e a ottenere le autorizzazioni per eventi e attività.</p>
Risultati didattici	
Conoscenze	<p>5.1 Elencare e descrivere le principali caratteristiche dell'e-partecipazione.</p> <p>5.2 Elencare e descrivere i principali elementi della cittadinanza attiva e il motivo per cui la proattività digitale è importante.</p> <p>5.3 Individuare le principali modalità di e-partecipazione (es. referendum online, votazioni online, forum ecc.)</p> <p>5.4 Elencare e descrivere i principali elementi della governance pubblica (dove sono conservate le decisioni del Comune, come controllare la spesa pubblica, come accedere alla sezione trasparenza, ecc.</p>
Skills	<p>5.5 Essere in grado di mettere in atto semplici strategie per interagire con l'amministrazione pubblica secondo le diverse strategie</p> <p>5.6 Essere in grado di mettere in atto strategie per controllare la spesa pubblica e il processo decisionale a livello locale.</p>

Autonomia	<p>5.7 Apprezzare la capacità di informare le parti interessate sui propri problemi e sulle questioni della comunità.</p> <p>5.8 Impegnarsi con altri per aumentare la consapevolezza delle condizioni a livello locale.</p>
------------------	--

Area di competenza	6. Educazione digitale
Dichiarazione di competenza	<p>Individuare e definire le principali modalità di apprendimento online (live streaming, apprendimento asincrono, master online, influencer educativi, canali YouTube, ecc. Autoverifica dei principali obiettivi di apprendimento e di come affrontarli attraverso l'apprendimento online.</p> <p>Individuare gli elementi principali delle piattaforme di e-learning online e i principali strumenti di riconoscimento (open badge, certificati online, micro-credenziali, ecc.). Essere in grado di valutare i materiali più adatti e di applicare strategie per utilizzare gli strumenti/le strategie di e-learning pertinenti. Apprezzare il valore dell'apprendimento permanente e dell'aggiornamento continuo.</p>
Risultati didattici	
Conoscenze	<p>6.1 Elencare e descrivere i principali strumenti e modalità di apprendimento online (live streaming, apprendimento asincrono, master online, influencer educativi, canali YouTube, social media learning ecc.</p> <p>6.2 Esaminare le principali piattaforme di e-learning esistenti (per lo più gratuite) o le accademie online per imparare diversi argomenti.</p> <p>6.3 Individuare le principali barriere nell'apprendimento online (gestione del tempo, dimensione dei caratteri, ecc.) e come superarle.</p> <p>6.4 Conoscere le principali tecniche di autovalutazione per verificare le proprie esigenze di apprendimento in base ai propri obiettivi.</p>

	<p>6.5 Conoscere e riconoscere i principali sistemi di riconoscimento attuali (certificati online, open badge, riconoscimento sociale, ecc.)</p>
Skills	<p>6.6 Essere in grado di applicare i principali strumenti in base alle proprie esigenze di apprendimento.</p> <p>6.7 Essere in grado di accedere alle principali piattaforme attuali e di navigare senza problemi.</p> <p>6.8 Riconoscere e applicare le principali certificazioni attuali.</p>
Autonomia	<p>6.9 Apprezzare l'importanza di essere aggiornati sugli argomenti di apprendimento attuali.</p> <p>6.10 Impegnarsi nei social media a scopo di apprendimento</p> <p>6.11 Acquisire la mentalità dell'apprendimento permanente</p>

6. Metodologia

Il quadro sviluppato è la base di lavoro per gli educatori per adulti per costruire le necessarie competenze pedagogiche dei centri/educatori per adulti per affrontare il secondo e terzo livello del divario digitale e per aumentare la consapevolezza sull'uso strategico dell'e-government. In questo senso, l'educazione digitale non è solo l'acquisizione di cosa sia un certo strumento e di come utilizzare una specifica piattaforma. Si tratta soprattutto del pensiero critico degli adulti per sviluppare strategie che sono alla base delle azioni quotidiane.

Pertanto, **il vero obiettivo di questo quadro di competenze è quello di incorporare l'apprendimento e la pratica dell'e-government come una prestazione regolare nell'educazione digitale degli adulti**, spingendo gli adulti a esercitare i propri diritti, ad apprezzare la propria autonomia e a strutturare le basi dell'indipendenza.

Il quadro delle competenze è versatile anche per gli educatori degli adulti, che possono approfondire gli argomenti primari e correnti di ciascuna "sfera dei diritti" dell'uso dell'e-government e migliorare le loro attuali competenze sviluppando attività interattive ad hoc per coinvolgere gli adulti nell'apprendimento dell'e-government.

In questo senso, **riteniamo che questa ricerca ponga le basi per i centri per adulti e gli educatori per adulti per aggiornare le loro attuali pratiche di educazione digitale** e creare materiale complementare per le lezioni di alfabetizzazione digitale di base.

Nella maggior parte dei manuali di educazione digitale, il DigComp è la base del processo di apprendimento. Tuttavia, il principale punto mancante riguarda il contesto e l'uso mirato dei materiali didattici per **rendere gli adulti autonomi e non semplici esecutori di compiti**. Come illustrato da DigComp, la competenza digitale è una combinazione di conoscenze, abilità e attitudini relative all'uso della tecnologia per svolgere compiti, risolvere problemi, comunicare, gestire informazioni, collaborare e creare e condividere contenuti in modo efficace, appropriato, sicuro, critico, creativo, indipendente ed etico.

Per utilizzare correttamente il nostro quadro di riferimento nell'insegnamento, è necessario distinguere le competenze tecniche dalle competenze digitali contestuali. In altre parole, le competenze tecniche possono essere definite come la capacità degli studenti di utilizzare correttamente un client di posta elettronica, di usare una password, di navigare in modo sicuro su Internet e così via. Tuttavia, **le competenze contestuali sono quelle competenze digitali che riguardano la creazione di una strategia, la consapevolezza dei diversi argomenti e dei dibattiti in corso, la capacità di collaborare con gli altri per ottenere informazioni** (ad esempio, per chattare su un servizio di e-government ed essere guidati a risolvere un determinato problema), l'importanza di riflettere sulle barriere attuali e di sostenersi a vicenda per superarle.

È fondamentale ricordare che una prospettiva basata sul contesto significa incorporare qualsiasi tipo di educazione nelle esigenze reali degli adulti e consentire loro di superare le barriere e porre le basi per l'esercizio dei diritti elettronici. In altre parole, la trasformazione digitale dell'Europa non deve essere confusa con un'azione puramente tecnica, ma piuttosto intesa come un'azione socio-politica in cui le persone (di qualsiasi età) sono al centro.

Questo quadro fa riferimento all'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile n. 4 (SDG4) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile. L'SDG4 è l'obiettivo dell'istruzione e mira a "garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e a promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti". Tuttavia, l'educazione digitale manca nelle dichiarazioni proposte dalle Nazioni Unite. Per questo motivo, il titolo di questo risultato illustra la necessità di vedere l'apprendimento digitale come molto di più del semplice assorbimento dei compiti e dei tecnicismi, ma di rendere gli adulti consapevoli delle loro condizioni e delle ragioni per essere cittadini autonomi e consapevoli.

In questo modo, **il digitale dovrebbe essere visto come parte integrante dei domini della cittadinanza degli adulti e della possibilità di esercitare i propri diritti e partecipare pienamente agli spazi messi a disposizione dai governi.** Infatti, l'esclusione digitale è alla base del crescente divario sociale, in quanto non si può progettare ed eseguire un certo insieme di azioni ed essere parte dei processi di governo. Inoltre, non essere in grado di agire in diversi ambiti significa delegare tutto agli specialisti e limitare la propria autonomia. Diversamente, l'educazione digitale dovrebbe mettere le persone in condizione di affrontare le barriere che incontrano quotidianamente e di essere responsabili della propria vita.

7. Bibliografia

Ardielli, E., & Halásková, M. (2015). Assessment of E-government in EU countries. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 34/2015.

Caradaică, M. (2020). Digital Divide in the European Union. In A. Taranu (Ed.), *Politics and Conoscenze: New Trends In Social Research* (pp. 99–106). Filodiritto Publisher.

Cortina-Pérez, B., Gallardo-Vigil, M. Á., Jiménez-Jiménez, M. Á., & Trujillo-Torres, J. M. (2014). Digital illiteracy: a challenge for 21st century teachers/El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI. *Cultura y Educación*, 26(2), 231-264.

EIGE. (2020). *Gender Equality Index | Digitalisation (2020)*. European Institute for Gender Equality. <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/thematic-focus/digitalisation/country>

Ellena, S. (2021, November 23). *Digital divide hinders European citizens' voice in local matters*. Euractiv. <https://www.euractiv.com/section/participatory-democracy/news/digital-divide-hinders-european-citizens-voice-in-local-matters/>

Esteban-Navarro, M. A., et. al. (2020). The Rural Digital Divide in the Face of the COVID-19 Pandemic in Europe—Recommendations from a Scoping Review. *Informatics* 7(54), doi:10.3390/informatics7040054

European Commission. (n.d.-a). *DigCompEdu*. EU Science Hub. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en

European Commission. (n.d.-b). *Digital Education Action Plan (2021–2027)*. European Education Area. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

European Commission. (2021, October). *eGovernment Benchmark 2021. Executive Summary. Entering a New Digital Government Era*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>

European Commission. (2022a, July, 28). *Digital Economy and Society Index 2022: overall progress but digital skills, SMEs and 5G networks lag behind*. Retrieved September 8, 2022, from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

European Commission. (2022b, July 28). *eGovernment Action Plan*. Shaping Europe's Digital Future. Retrieved September 6, 2022, from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

EU4Digital. (2021, October 21). *EU Digital Single Market*. <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-single-market/>

Fang, M. L. et al. (2019) Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. *Gerontologist*, 59(1), pp. e1–e15 doi:10.1093/geront/gny037

Harries, J. (2020). *Seven Elements of Digital Literacy for Adult Learners*. EdTech Center @ World Education. <https://edtech.worlded.org/seven-elements-of-digital-literacy-for-adult-learners/>

Hodzic, S., Ravelj, D., & Alibegovic, D. J. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Cent. Eur. Pub. Admin. Rev.*, 19, 159.

ITU. (2022). *Digital inclusion of youth*. International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-youth.aspx>

Labbas, R., & El Shaban, A. (2013). Teacher Development in the Digital Age. *Teaching English with technology*, 13(3), 53-64.

Mann, R. B. (2022, May 13). *How to Support Digital Literacy in Adult Learners*. Digital Promise. Retrieved September 26, 2022, from <https://digitalpromise.org/2021/02/08/how-to-support-digital-literacy-in-adult-learners/>

McDonough, C. C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *J. Gerontol. Geriatr. Med*, 2(008).

McElroy, T. (2021, December 3). *Addressing The Digital Divide In Education: Technology And Internet Access For Students In Underserved Communities*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/12/03/addressing-the-digital-divide-in-education-technology-and-internet-access-for-students-in-underserved-communities/?sh=4d7803775cec>

Nash, S. (n.d.). *The Pandemic Has Accelerated The Need To Close The Digital Divide For Older Adults*. Stanford Center on Longevity. <https://longevity.stanford.edu/the-pandemic-has-accelerated-the-need-to-close-the-digital-divide-for-older-adults/>



Pawlicka, A., Tomaszewska, R., Krause, E. et al. (2022). Has the pandemic made us more digitally literate?. *J Ambient Intell Human Comput* <https://doi.org/10.1007/s12652-022-04371-1>

Perifanou, M. A., Economides, A. A. (2020). Gender Digital Divide in Europe. *International Journal of Business, Humanities and Technology* 10(4), pp. 7-14
https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe_IJBHT_2020.pdf

Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Self-perception of the digital competence of educators during the COVID-19 pandemic: A cross-analysis of different educational stages. *Sustainability*, 12(23), 10128.

Ragnedda, M. (2019, May 20). Conceptualising the digital divide. *Mapping Digital Divide in Africa*, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zi72.6>

Reimagined, E. (2019, January 30). *How to Shift from Education as Content to Education as Context*. Education Reimagined. Retrieved September 6, 2022, from <https://education-reimagined.org/how-to-shift-from-education-as-content-to-education-as-context/>

Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second-and third-level digital divide. *Telematics and informatics*, 34(8), 1607-1624.

UNESCO (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. *UNESCO Institute for Statistics*.
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.

Van Dijk, J. A. G. M. (2008). The digital divide in Europe. *The handbook of Internet politics*.
https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf



Allegato I

1. Cipro

Linee guida sull'e-government o sui servizi online Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Legge	Legislazione nazionale relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (N.50(I)/05.04.2019)
Scopo della legge	Introduce un sistema completo per l'attuazione e il monitoraggio degli interventi che faciliteranno l'interazione delle persone con disabilità con i siti web e le applicazioni mobili degli enti pubblici. La Legge, direttamente e indirettamente, interessa gli utenti dei servizi pubblici, persone fisiche o giuridiche, in patria o all'estero, compresi i gruppi di popolazione vulnerabili.
Link al sito del governo	http://www.cyLegge.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf

Legge	Legge sulla sanità elettronica 59(I)/2019.
Scopo della legge	Essa stabilisce e regola la sanità digitale come mezzo appropriato e moderno per offrire servizi sanitari, ma anche la conservazione e la distribuzione sicure, l'accessibilità graduata e l'elaborazione delle informazioni sanitarie da parte di tutti i soggetti coinvolti. Il principio di base è che il cittadino è proprietario dei propri dati sanitari.
Link al sito del governo	http://www.cyLegge.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf http://www.cyLegge.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html (p.13-15)

Legge	Legge sulla moneta elettronica 81(I)/2012
Scopo della legge	Regola i diritti di emissione di moneta elettronica direttamente dalla Repubblica cipriota. Definisce le autorità designate a emettere moneta. Inoltre, regola l'autorizzazione e la supervisione delle istituzioni legate all'emissione di moneta elettronica.
Link al sito del governo	http://www.cyLegge.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html

Legge	Legge sull'e-commerce 156(I)/2004
Scopo della legge	Essa garantisce la libera circolazione dei servizi della società dell'informazione tra la Repubblica di Cipro e gli Stati membri dell'Unione Europea, in relazione allo stabilimento di fornitori di servizi, alle comunicazioni commerciali e alla conclusione di contratti elettronici. I servizi coperti dalla Legge comprendono, tra gli altri, i servizi di informazione online, la pubblicità online e la vendita online di prodotti e servizi.
Link al sito del governo	http://www.cyLegge.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html

Legge	Legge sul diritto di accesso alle informazioni del settore pubblico 184(I)/2017
Scopo della legge	La Legge è stata adottata ed è entrata in vigore nel 2020 per migliorare la trasparenza nel settore pubblico. La legge ha conferito ai cittadini il diritto di richiedere e ricevere informazioni, a determinate condizioni, dalle autorità pubbliche. Inoltre, la legge obbliga le autorità pubbliche a pubblicare determinate informazioni sui loro siti web per evitare di dover presentare un modulo di richiesta per accedere a tali informazioni.

Link al sito del governo	http://www.cyLegge.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html
--------------------------	---

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Portale Web della Repubblica di Cipro
Principali usi e funzioni	Il portale web della Repubblica di Cipro fornisce informazioni sulle procedure governative e sulle transazioni con i cittadini e le imprese.
Link al sito del governo	http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&access=0&SectionId=citizen&CategoryId=none&SelectionId=home&print=0&lang=en

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Ariadni – Government Get Away Portal
Principali usi e funzioni	Il portale Government Gateway (Ariadni) consente a privati e organizzazioni di utilizzare i servizi elettronici (e-Services) messi a disposizione dal Governo di Cipro su Internet.
Link al sito del governo	http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● sanità digitale
Nome della piattaforma di e-gov	GESY - General Healthcare System

Principali usi e funzioni	<p>Gesy è un sistema sanitario moderno e incentrato sulla persona, con l'obiettivo principale di fornire servizi sanitari di qualità ai beneficiari.</p> <p>Le caratteristiche principali e i principi di base di GESY sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la copertura universale della popolazione ● la parità di trattamento di tutti i beneficiari ● l'offerta di un pacchetto completo di servizi di assistenza sanitaria ● la libera scelta del fornitore di assistenza sanitaria da parte del beneficiario ● la solidarietà sociale
Link al sito del governo	https://www.gesy.org.cy/launchpad.html

Regional e-government services

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Municipalità di Nicosia
Principali usi e funzioni	<p>Obiettivi principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servire le esigenze dei cittadini con servizi di alta qualità ● Miglioramento continuo della qualità della vita dei cittadini ● Offerta sociale attraverso servizi di assistenza, supporto e occupazione ● Proteggere l'ambiente con misure e piani che "colpiscono" il cambiamento climatico e promuovono la mobilità urbana sostenibile ● Offrire intrattenimento di qualità attraverso la promozione della cultura e della creatività della comunità locale

	<ul style="list-style-type: none"> ● Promuovere lo sviluppo sostenibile ● Rafforzare il centro della città per trasformarlo in un nucleo vibrante e multifunzionale. ● Investire in infrastrutture e azioni che supportino l'imprenditorialità ● Aumentare l'accessibilità ● Utilizzare e aggiornare la tecnologia per offrire il miglior servizio possibile ai cittadini.
Link al sito del governo	https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Municipalità di Strovolos
Principali usi e funzioni	L'obiettivo principale è creare condizioni di crescita per la società, l'ambiente urbano, la salute pubblica e la cultura, attraverso l'investimento continuo nelle risorse umane, l'utilizzo del know-how e della tecnologia, la partecipazione attiva dei cittadini e il rafforzamento del volontariato.
Link al sito del governo	https://www.strovolos.org.cy/en/

Digital divide angels

Nome dell'iniziativa	Dipartimento dei Servizi Tecnologici Informatici (DITS)
Breve descrizione	Il DITS è l'organismo responsabile della promozione e dell'attuazione dell'e-government nel settore pubblico. Attua la strategia di e-government, i programmi e i rispettivi piani d'azione dell'UE. Sviluppa servizi elettronici tenendo sempre conto delle esigenze, della mentalità e

	della cultura del pubblico. In particolare, il DITS è responsabile dello sviluppo o dell'acquisto di sistemi governativi a livello nazionale nell'ambito del "Piano di informatizzazione governativa a medio termine", nonché di diversi sistemi su piccola scala per esigenze specifiche dei dipartimenti.
Link al sito del governo	https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/dits/dits.nsf/home/home?opendocument

Nome dell'iniziativa	Ufficio stampa (PIO)
Breve descrizione	L'Ufficio stampa (PIO) è un membro esecutivo del Comitato nazionale per la digitalizzazione del patrimonio culturale, creato nel 2017 con una decisione del Consiglio dei ministri. L'obiettivo principale è quello di sviluppare e sfruttare appieno tutte le risorse disponibili per la digitalizzazione del patrimonio culturale di Cipro.
Link al sito del governo	https://www.pio.gov.cy/en/

Nome dell'iniziativa	Dipartimento delle comunicazioni digitali (DEC)
Breve descrizione	La decisione del Consiglio dei Ministri del 18 febbraio 2009 ha nominato il Dipartimento delle Comunicazioni Elettroniche come ramo esecutivo del Ministero delle Comunicazioni e dei Lavori per supervisionare l'attuazione della strategia nazionale per la società dell'informazione (intitolata "Strategia digitale per Cipro").
Link al sito del governo	https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en?openform

2. Germania

Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Legge	Legge sull'E-Government
Scopo della legge	Per facilitare la comunicazione elettronica con l'amministrazione, nell'agosto 2013 è entrata in vigore la Legge sulla promozione dell'amministrazione elettronica (E-Government Act). Essa consente alle amministrazioni federali, statali e locali di offrire servizi amministrativi elettronici più semplici, più facili da usare e più efficienti.
Link al sito del governo	<ul style="list-style-type: none"> ● https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html ● http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/

Legge	Legge sulla comunicazione e sulle applicazioni digitali sicure nel settore sanitario (2015)
Scopo della legge	La legge regola l'introduzione di applicazioni digitali nel sistema sanitario tedesco, sostituendo gradualmente i processi precedentemente basati su carta con procedure supportate da tecnologie informatiche (la cosiddetta sanità digitale). L'obiettivo è migliorare l'assistenza ai pazienti.
Link al sito del governo	<ul style="list-style-type: none"> ● https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/e/sanita-digitale-gesetz.html ● https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303

Legge	Direttiva sui servizi di pagamento 2 (2018)
Scopo della legge	<ul style="list-style-type: none"> ● aumentare la sicurezza delle operazioni di pagamento, ● rafforzare la protezione dei consumatori ● promuovere l'innovazione e ● aumentare la concorrenza nel mercato.
Link al sito del governo	https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954

Legge	La piattaforma online della Commissione per le petizione
Scopo della legge	La Commissione per le petizioni è il punto di contatto centrale del Bundestag tedesco per portare all'attenzione del Parlamento preoccupazioni, esigenze e suggerimenti. È possibile presentare petizioni per via elettronica attraverso la piattaforma internet, utilizzando un modulo web. Inoltre, è possibile informarsi sulle petizioni pubblicate dalla Commissione sulla piattaforma, cofirmarle elettronicamente o discuterle nei forum.
Link al sito del governo	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Bundesportal
Principali usi e funzioni	<ul style="list-style-type: none"> ● Fornire un accesso centralizzato e comodo a tutti i servizi amministrativi del governo federale, statale e locale.

	<ul style="list-style-type: none"> Banca dati dei servizi amministrativi delle amministrazioni federali, statali e locali
Link al sito del governo	https://verwaltung.bund.de/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	ELSTER
Principali usi e funzioni	Elster (acronimo di Electronic Tax Return) è un progetto lanciato nel 1996 dalle amministrazioni fiscali tedesche di tutti gli Stati e dal governo federale per elaborare le dichiarazioni dei redditi e le registrazioni fiscali via Internet.
Link al sito del governo	https://www.elster.de/eportal/start

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	Petitionen
Principali usi e funzioni	È possibile presentare le petizioni per via elettronica attraverso la piattaforma internet, utilizzando un modulo web. Inoltre, è possibile conoscere le petizioni pubblicate dalla Commissione sulla piattaforma, cofirmarle elettronicamente o discuterle nei forum.
Link al sito del governo	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Servizi regionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	Amt24
Principali usi e funzioni	Amt24 è il portale centrale dei servizi online delle amministrazioni sassoni, che fornisce a cittadini e imprese informazioni su procedure amministrative, moduli e servizi online.
Link al sito del governo	https://amt24.sachsen.de

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	Online– Petition
Principali usi e funzioni	Per inviare richieste o reclami direttamente al Parlamento sassone.
Link al sito del governo	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	Ufficio statale per la scuola e l'istruzione
Principali usi e funzioni	Fornire informazioni relative alla scuola e all'istruzione.

Link al sito del governo	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml
--------------------------	---

Digital divide angles

Initiative	Digital for everyone
Breve descrizione	Per promuovere la partecipazione digitale in Germania.
Link al sito del governo	https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle

3. Spagna

Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Legge	Procedura amministrativa comune e regime giuridico delle amministrazioni pubbliche
Scopo della legge	<p>La Legge 39/2015 (1 ottobre) e la Legge 40/2015 e sul Regime giuridico del settore pubblico puntano su servizi digitali, accessibili, efficienti e affidabili al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none">● sviluppare servizi pubblici digitali più inclusivi, efficienti, personalizzati e di qualità per tutta la cittadinanza;● elaborare politiche pubbliche basate sui dati e sulla modernizzazione della gestione dei dati;● trasformare la Pubblica Amministrazione spagnola in una struttura più moderna e "data-driven", in cui le informazioni dei cittadini e delle amministrazioni pubbliche siano utilizzate in modo efficiente per elaborare politiche pubbliche allineate alla realtà sociale, economica e territoriale della Spagna. <p>Inoltre, si concentrano sulla democratizzazione dell'accesso alle tecnologie emergenti, come i beni e le infrastrutture comuni, che consentono a tutte le amministrazioni pubbliche di unirsi alla rivoluzione tecnologica che presuppone l'emergere di nuovi fattori abilitanti come l'intelligenza artificiale o la tecnologia di analisi dei dati.</p>
Link al sito del governo	<p>PAe - Plan de Digitalización de las AAPP (administracionelectronica.gob.es)</p>

Initiative	Plan España digital 2025
Scopo della legge	“Plan España digital 2025” fornisce un insieme di misure, riforme e investimenti, articolati in dieci assi strategici, con un impatto sia sulla sfera pubblica che su quella privata, allineati alle politiche digitali segnate dalla Commissione Europea per il futuro.
Link al sito del governo	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en

Initiative	Agenda digitale per la Spagna
Scopo della legge	<p>Nel 2013 è stata approvata l'Agenda digitale spagnola, una strategia governativa per lo sviluppo dell'economia e della società digitale nel nostro Paese. L'obiettivo è incoraggiare la diffusione di reti e servizi per garantire la connettività digitale, migliorare l'e-government e i servizi pubblici digitali, promuovere l'inclusione digitale e l'alfabetizzazione dei nuovi professionisti delle TIC.</p> <p>Alcuni piani più specifici sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piano per l'inclusione digitale e l'occupabilità per far sì che la maggior parte della popolazione utilizzi Internet e raggiungere gli obiettivi europei di inclusione digitale per ridurre al minimo il divario digitale. - Piano dei servizi pubblici digitali per continuare a promuovere la digitalizzazione dei servizi pubblici per ottenere una maggiore efficienza. - Piano per promuovere lo sviluppo dell'elaborazione del linguaggio naturale e della traduzione automatica in spagnolo e nelle lingue co-ufficiali.

Link al sito del governo	https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx
--------------------------	---

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale
Nome della piattaforma di e-gov	<i>Educa en digital (Educate in digital)</i>
Principali usi e funzioni	<p>A causa della pandemia, il settore dell'istruzione è stato uno dei più colpiti. La chiusura delle scuole ha reso molti studenti vulnerabili nel continuare il loro apprendimento a causa della mancanza di risorse per acquistare dispositivi o connettività. Questo settore ha bisogno di maggiori investimenti nella digitalizzazione per sviluppare iniziative educative che possano essere adattate al contesto tecnologico e sociale in cui ci troviamo.</p> <p>Il Consiglio dei Ministri ha approvato la firma di un accordo tra il Ministero dell'Istruzione e della Formazione Professionale, il Ministero dell'Economia e della Trasformazione Digitale per lanciare il programma Educa en Digital a sostegno della trasformazione digitale dell'istruzione in Spagna.</p> <p>Il programma è destinato a dotare i centri educativi di dispositivi e connettività. Le scuole la metteranno a disposizione degli studenti più vulnerabili attraverso prestiti e dispositivi che facilitano l'educazione digitale di persona a scuola e da casa.</p> <p>Questo programma promuove anche lo sviluppo di piattaforme al servizio di insegnanti, studenti e di tutte le autorità educative coinvolte nell'applicazione dell'intelligenza artificiale. Ciò consentirà un monitoraggio più efficace dei progressi degli studenti e un'analisi individuale.</p> <p>Gli studenti non sono stati gli unici a essere colpiti dalla pandemia. Gli insegnanti hanno dovuto adattarsi al nuovo</p>

	<p>contesto sociale che richiede competenze e strumenti digitali specifici. Per questo motivo, il Ministero dell'Istruzione e della Formazione Professionale, attraverso l'Istituto Nazionale per le Tecnologie Didattiche e la Formazione degli Insegnanti, ha concesso risorse agli insegnanti, offrendo anche corsi di formazione per gli insegnanti per allineare le loro competenze all'educazione in un ambiente digitale.</p>
Link al sito del governo	https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	<p>La fatturazione elettronica è disciplinata dal Regolamento sugli obblighi di fatturazione, approvato con il Regio Decreto 1619/2012 del 30 novembre.</p>
Principali usi e funzioni:	<p>Il Ministero dell'Economia e della Trasformazione Digitale ha promosso la "fattura elettronica", che si applica a tutte le amministrazioni pubbliche e mira a promuovere la fatturazione elettronica e a creare il registro contabile delle fatture. Ciò consentirà una maggiore tutela del fornitore, riducendo i ritardi di pagamento da parte del settore pubblico, e un migliore controllo contabile delle fatture non pagate, contribuendo a un migliore controllo della spesa pubblica e al rafforzamento della trasparenza.</p>
Link al sito del governo	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	<p>Agenda Culturale</p>

Principali usi e funzioni	Il Ministero della Cultura ha creato un sito web in cui è possibile trovare facilmente gli eventi più importanti in vari settori culturali. Ci sono categorie come: attività per bambini e giovani, cinema, danza, mostre, teatro e musei, tra le altre.
Link al sito del governo	http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● sanità digitale
Nome della piattaforma di e-gov	Sede elettronica del Ministero della Salute, dei Consumi e del Benessere sociale
Principali usi e funzioni	<p>La Sede elettronica del Ministero della Salute, del Consumo e della Previdenza sociale è un punto di accesso elettronico a diversi servizi di gestione del Ministero che richiedono l'identificazione o l'autenticazione dei cittadini. L'autenticazione avviene per via elettronica, attraverso un certificato digitale o un codice di verifica sicuro (CSV in spagnolo). Entrambi sono strumenti digitali.</p> <p>Si tratta di una serie di servizi come un vero e proprio registro elettronico, la consultazione dell'elenco delle procedure e i mezzi per formulare suggerimenti e reclami.</p>
Link al sito del governo	https://sede.mscbs.gob.es/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	Portale della Trasparenza

<p>Principali usi e funzioni</p>	<p>L'Amministrazione Generale dello Stato dispone di un Portale della Trasparenza in cui i cittadini possono partecipare pubblicamente ai progetti normativi, sia per la consultazione pubblica preventiva, sia per l'audizione e l'informazione pubblica nel processo di sviluppo delle norme.</p> <p>Esistono due forme di partecipazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultazione pubblica preventiva. L'obiettivo è quello di ottenere il parere di cittadini, organizzazioni e associazioni prima di preparare una bozza di Legge. - Audizione e informazione del pubblico. Ha lo scopo di ottenere il parere dei cittadini titolari di diritti e interessi legittimi interessati da un progetto legislativo già elaborato, direttamente o attraverso le organizzazioni o associazioni che li rappresentano, e di ottenere eventuali contributi aggiuntivi da parte di altre persone o enti. <p>Sono più di 20 i ministeri che autorizzano la partecipazione dei cittadini e che dispongono di una sede elettronica.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#</p>

Servizi regionali di e-government

<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale
<p>Nome della piattaforma di e-gov</p>	<p>“Miniops” - (IOC) Open Institute of Catalonia</p>

Principali usi e funzioni	L'IOC (Open Institute della Catalogna), che è l'istituto a distanza del Dipartimento dell'Educazione della Generalitat della Catalogna, ha promosso il progetto "Miniops". L'obiettivo è quello di fornire l'apprendimento permanente alla popolazione adulta. I Miniops sono corsi aperti a chiunque voglia utilizzarli come elemento della propria formazione. I temi sono attuali, diversi e legati all'uso intensivo della tecnologia. Si applicano alla vita quotidiana e sono di breve durata, tra le 15 e le 20 ore.
Link al sito del governo	https://miniops.ioc.cat/miniops.html

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	Sede elettronica per pagamenti e ricevute (<i>Seu electrònica de Pagaments i Rebuts</i>)
Principali usi e funzioni	A seconda che siate cittadini o aziende, il Comune di Reus ha creato un accesso personalizzato per elaborare fatture e ricevute. Alcuni dei suoi servizi sono il pagamento delle tasse (imposte, tasse, multe), il frazionamento dei debiti e il pagamento delle spese di mora.
Link al sito del governo	https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	"Gaudeix de Barcelona" (Enjoy Bcn)

Principali usi e funzioni	Nell'"Ufficio di Attenzione alla Città", all'interno dell'Ufficio Virtuale delle Procedure, il Comune di Barcellona offre una raccolta delle più importanti attività di svago della città, oltre a pass gratuiti o sconti nei principali musei, parchi e teatri. Per accedere a questi vantaggi, la persona deve identificarsi con l'"IdCat Mòbil" nell'ufficio virtuale, compilare un modulo e scaricare la ricevuta.
Link al sito del governo	https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● sanità digitale
Nome della piattaforma di e-gov	CatSalut "La Meva Salut" – Generalitat de Catalunya
Principali usi e funzioni	<p>Nella regione della Catalogna, dal Dipartimento della Salute della Generalitat, è stata sviluppata un'applicazione mobile chiamata La Meva Salut "La mia salute".</p> <p>Chiunque sia titolare di una tessera sanitaria fisica può scaricare l'applicazione e registrarsi sulla piattaforma.</p> <p>Una volta registrati, si ha accesso alla propria storia clinica, ottenuta durante le visite ai centri sanitari del sistema sanitario catalano.</p> <p>Le principali funzioni e servizi offerti dall'applicazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni sui professionisti medici assegnati - diagnosi e rapporti clinici personali; - vaccini somministrati; - agenda personale con appuntamenti programmati e possibilità di richiederli, oltre a molte altre funzioni correlate. <p>Una delle utility più importanti è l'"e-consulting". Si tratta di una forma di comunicazione tra gli operatori sanitari e i pazienti che non richiedono un'attenzione personale o urgente.</p>

	Durante la pandemia di Covid-19, questa applicazione si è rivelata molto utile per gli operatori sanitari, dato che la maggior parte degli ospedali era al collasso. In questo modo, l'applicazione ha risolto molte richieste in tempi molto brevi, evitando di spostare inutilmente la popolazione che non necessitava di cure urgenti.
Link al sito del governo	https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	<i>Reus participa (Reus participates)</i>
Principali usi e funzioni	Iscrivendosi alla piattaforma digitale di partecipazione della città di Reus, è possibile informarsi sui processi partecipativi attivi, fare proposte, condividere idee nei dibattiti o commentare, dare sostegno e votare le proposte. Questo ha generato una comunità interessata a migliorare e monitorare la qualità dei processi e della città. È uno spazio di riferimento per costruire una città aperta, trasparente e collaborativa con il protagonismo di chi la abita.
Link al sito del governo	https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	<i>Espai d'Aprenentatge Digital (Digital Learning Space)</i>

<p>Principali usi e funzioni</p>	<p>Il Digital Learning Space è uno strumento fornito dal Comune di Reus ai suoi cittadini, che ha lo scopo di approfondire le conoscenze dei cittadini sull'uso dell'e-government. Offre guide e materiale didattico per le procedure amministrative. Alcuni dei suoi utilizzi sono:</p> <p>IdCat Mòbil, un sistema gratuito che permette di identificarsi e firmare in modo sicuro.</p> <p>Cartella del cittadino: È uno spazio personale con tutte le procedure amministrative della persona.</p> <p>Notifiche elettroniche: Questo strumento invia notifiche per informare l'interessato su una delibera o un atto amministrativo che lo riguarda.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.reus.cat/feselclic</p>

Digital divide angels

<p>Nome dell'iniziativa</p>	<p>“Croce rossa”</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>La "Cruz roja" è un'istituzione umanitaria, di natura volontaria e di interesse pubblico, che svolge la sua attività sotto la protezione del Governo spagnolo.</p> <p>Combatte il divario digitale con programmi per l'acquisizione di competenze digitali, soprattutto per gli anziani e i bambini. La strategia è iniziata con l'adattamento di corsi e azioni al formato online, oltre che con la formazione del personale e la fornitura di maggiori attrezzature tecnologiche.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital</p>

Nome dell'iniziativa	Asociación «Somos Digital» (Associazione “siamo digitali”)
Breve descrizione	L'Associazione Digitale è un'entità creata nel 2008. Consapevole che non tutti hanno la capacità e la possibilità di adattarsi ai rapidi cambiamenti tecnologici, fornisce ai cittadini più vulnerabili l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, svolgendo questa attività non a scopo di lucro ma come servizio alla comunità.
Link al sito del governo	https://somos-digital.org/la-asociacion/

Nome dell'iniziativa	Asociación Española de Fundaciones (Associazione spagnola delle fondazioni)
Breve descrizione	<p>L'Associazione spagnola delle Fondazioni ha realizzato un progetto di collaborazione per ridurre il divario digitale tra gli studenti più svantaggiati. L'obiettivo è che gli studenti che non hanno risorse per studiare online possano farlo se è necessario interrompere le lezioni frontali a causa del coronavirus.</p> <p>Questa catena di solidarietà in campo educativo è stata lanciata in piena emergenza, quando migliaia di studenti sono dovuti rimanere a casa, in molti casi senza accesso a dispositivi elettronici per seguire le lezioni. Attraverso questo progetto, 28 fondazioni inquadrare nell'AEF e "Cruz Roja" sono state in grado di raggiungere questi studenti fornendo 7.336 tablet.</p>

Link al sito del governo

<https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital>

4. Grecia

Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Nome dell'iniziativa	Gov.gr
Scopo della legge	"Gov.gr" è il principale portale greco attraverso il quale gli utenti possono accedere ai servizi pubblici digitali di loro interesse e interagire con essi. È stato lanciato nel 2020 e attualmente ospita più di 1.390 servizi pubblici digitali.
Link al sito del governo	https://www.gov.gr/

Nome dell'iniziativa	e-EFKA (Agenzia nazionale della previdenza sociale)
Scopo della legge	"e-EFKA" è la principale agenzia di assicurazione sociale in Grecia. Il suo nucleo consiste in tutti i servizi pubblici legati alle assicurazioni che esistevano in Grecia fino al 1° gennaio 2017. Gli utenti possono accedere al portale e interagire con tutti i servizi digitali disponibili relativi alla loro assicurazione sociale.
Link al sito del governo	https://www.efka.gov.gr/el

Nome dell'iniziativa	Aade (Autorità indipendente dalle entrate pubbliche)
Scopo della legge	"L'Aade" è l'Autorità indipendente delle entrate pubbliche. Il suo obiettivo principale è la raccolta delle entrate pubbliche (pagamenti). Il Parlamento greco ne controlla le attività e le pratiche. Gli utenti possono occuparsi di qualsiasi obbligo finanziario nei confronti dello Stato, comprese le tasse e la dichiarazione dei redditi, le bollette, le tasse di circolazione e

	di immatricolazione, o le multe, tra le altre cose. Il portale è disponibile sia per le imprese che per i cittadini.
Link al sito del governo	https://www.aade.gr/

Legge	"Governo digitale" (integrazione della direttiva UE 2016/2102 nella legislazione greca) - Comunicazione elettronica (integrazione della direttiva UE 2018/1972 nella legislazione greca sulla giustizia)" 4727/2020
Scopo della legge	La Legge 4727/2020 costituisce una normativa omogenea su tutte le questioni relative ai servizi di e-government, in particolare quelli legati all'utilizzo delle tecnologie dei sistemi informatici e delle comunicazioni. La legge attua una strategia nazionale in materia di servizi di e-government denominata "La Bibbia della Trasformazione Digitale", che stabilisce le basi, i principi e i regolamenti relativi ai servizi citati e alle loro metodologie.
Link al sito del governo	https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale
Nome della piattaforma di e-gov	Open e-Class
Principali usi e funzioni	La piattaforma Open e-Class è un "sistema di gestione dei corsi" completo, utilizzato per archiviare e fornire contenuti e materiali didattici. Offerto dalla Rete accademica greca (GUnet), supporta e offre servizi di apprendimento online. Open e-Class consente agli insegnanti di sviluppare e organizzare corsi online e materiale didattico come testi, documenti, video, audio (lezioni), presentazioni, immagini,

	ecc. Gli studenti possono poi accedere ai contenuti caricati attraverso un canale per studenti che la piattaforma mette a disposizione. Open e-Class è stata progettata come una piattaforma open-source con supporto multilingue, adattabilità alle esigenze attuali e future e un ambiente facile da usare tra i suoi principi fondamentali.
Link al sito del governo	https://www.openeclass.org/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	ERTFLIX
Principali usi e funzioni	ErtFlix è la piattaforma di streaming online dei canali televisivi nazionali greci. Presenta film, serie e documentari che non vengono trasmessi direttamente in televisione. È gratuita per tutti gli utenti.
Link al sito del governo	https://www.ertflix.gr/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online
Nome della piattaforma di e-gov	ZEUS
Principali usi e funzioni	ZEUS è una piattaforma digitale per il voto online. Serve come strumento per qualsiasi tipo di elezione o votazione. Dalla preparazione del processo al suo completamento, tutto si svolge in modo digitale.
Link al sito del governo	https://zeus.grnet.gr/zeus/

Servizi regionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Gestione dell'autorità e dell'e-Government
Principali usi e funzioni	Le responsabilità della "Gestione e Autorità dell'e-Government" consistono nello studio, nello sviluppo, nell'installazione e nel supporto, attraverso una strategia globale, dei sistemi informatici e delle reti di comunicazione della Regione della Grecia occidentale. Assicura l'efficienza tecnica e organizzativa e la cooperazione dei sistemi informatici della Regione della Grecia Occidentale con le reti di altri servizi dell'Autorità Pubblica, nonché la sicurezza e l'integrità dei dati digitali scambiati.
Link al sito del governo	https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Patrasmart City
Principali usi e funzioni	<p>Una piattaforma digitale in fase di realizzazione, "Patrasmart City", punta a trasformare la città di Patrasso, in Grecia, sviluppandone la dimensione digitale. La piattaforma funzionerà su due livelli: il primo riguarderà i cittadini e il secondo le autorità pubbliche.</p> <p>Da un lato, i cittadini potranno essere informati digitalmente sul traffico in corso, sui parcheggi e sui percorsi dei trasporti pubblici in tempo reale. Dall'altro lato, le autorità pubbliche avranno una visione migliore e più diretta, nonché un'abbondanza di informazioni, su questioni cittadine, come la protezione dei boschi vicini, il risparmio energetico grazie a sistemi digitali che misurano e identificano l'illuminazione cittadina e, tra le altre cose, un sistema di controllo centrale</p>

	attraverso il quale sarà possibile gestire da remoto tutti i servizi digitali del Comune.
Link al sito del governo	https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrimatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Diogeneia
Principali usi e funzioni	Una collezione digitale, che arricchisce la biblioteca dell'Università di Patrasso, e che raccoglie informazioni storiche sotto forma di foto, video, giornali, ecc. La collezione è offerta gratuitamente a tutti i cittadini.
Link al sito del governo	https://diogeneia.library.upatras.gr/

Digital divide angels

Nome dell'iniziativa	Gov.gr
Breve descrizione	Gov.gr, la più grande piattaforma di governo in Grecia, presenta applicazioni su programmi di formazione e istruzione digitale su una varietà di argomenti. Anche se le iniziative dei programmi non appartengono a gov.gr, la piattaforma si concentra su tutti i programmi disponibili e fornisce informazioni e indicazioni ai partecipanti interessati. I programmi di formazione digitale sono lanciati da organizzazioni come Microsoft, Coursera, Google ecc.
Link al sito del governo	https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes

Nome dell'iniziativa	Accademia digitale nazionale
Breve descrizione	<p>L'Accademia Digitale Nazionale è un'iniziativa del Ministero dell'Amministrazione Digitale per raccogliere e sviluppare materiale didattico incentrato sul potenziamento delle abilità e delle competenze digitali dei cittadini.</p> <p>Tra gli altri, gli utenti troveranno corsi ad accesso gratuito che non solo contribuiranno allo sviluppo delle loro competenze digitali, ma anche al miglioramento del loro profilo professionale. È disponibile anche uno strumento di autovalutazione, attraverso il quale gli utenti possono identificare il livello delle proprie competenze digitali.</p>
Link al sito del governo	https://nationaldigitalacademy.gov.gr/

Nome dell'iniziativa	Ministero del Digital Government
Breve descrizione	<p>Nell'ambito della campagna di promozione dei servizi di e-government, il Ministero del Governo Digitale organizza spesso programmi di formazione sulle abilità e competenze digitali, in collaborazione con altre organizzazioni, pubbliche o private. L'obiettivo dei programmi citati è quello di responsabilizzare i cittadini sull'utilizzo di tali servizi, rendendo così il processo verso il governo digitale più facile, veloce e inclusivo.</p>
Link al sito del governo	<p>https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/</p> <p>https://nationaldigitalacademy.gov.gr/</p> <p>https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/</p>

5. Italia

Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Legge	Circolare No. 1 del 9 Settembre 2020 Le Linee Guida sull'Interoperabilità Tecnica
Scopo dell'iniziativa	<p>La Circolare n. 1 del 9 settembre 2020 definisce la Linea Guida sull'Interoperabilità Tecnica con l'intento di individuare le tecnologie e gli standard che le Pubbliche Amministrazioni (PA) devono tenere in considerazione nell'implementazione dei propri sistemi informativi, al fine di consentire il coordinamento informatico dei dati tra le amministrazioni, nonché tra i fornitori di servizi pubblici e gli enti privati e l'Unione Europea. La Linea Guida sull'Interoperabilità Tecnica contribuisce alla definizione del Modello di Interoperabilità della PA (ModI), in linea con il nuovo Quadro Europeo di Interoperabilità (EIF) istituito dalla Commissione Europea nel 2017.</p> <p>La Linea Guida sull'Interoperabilità Tecnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● definisce le modalità di integrazione tra PA, e tra PA cittadini e imprese; ● individua le scelte tecnologiche che favoriscono lo sviluppo di soluzioni per facilitare l'utilizzo di dati e servizi digitali ● promuove l'adozione dell'approccio "API first" per garantire ad altri attori, pubblici e privati, l'accessibilità e la massima interoperabilità di dati e servizi digitali; ● favorisce standard tecnologici che soddisfino le esigenze di sicurezza delle interazioni tra PA e tra PA, cittadini e imprese; ● favorisce l'interazione tra le PA e tra PA, cittadini e imprese, attraverso un approccio Contract-First
Link al sito del governo	https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf

Legge	Strategia italiana 2025 per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione
Scopo dell'iniziativa	<p>La strategia descrive un processo di trasformazione strutturale e radicale dell'Italia in termini di infrastrutture digitali, servizi della pubblica amministrazione e collaborazione pubblico-privato nella generazione di innovazione.</p> <p>La strategia per l'innovazione delinea tre sfide principali in linea con gli SDG dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la digitalizzazione della società, in cui cittadini e imprese utilizzino in modo semplice e sistematico servizi digitali efficienti della pubblica amministrazione. A tal fine, la strategia prevede l'implementazione di migliori infrastrutture digitali, lo sfruttamento dei dati, la creazione di competenze digitali e la radicale digitalizzazione del settore pubblico, che darà impulso anche alla trasformazione digitale del settore privato. 2. L'innovazione del Paese prevede cambiamenti strutturali per favorire la progettazione e l'applicazione di nuove tecnologie nel tessuto produttivo italiano e la crescita di settori tecnologici come la robotica, la mobilità del futuro, l'intelligenza artificiale, la cyber security. 3. Lo sviluppo sostenibile ed etico della società propone di lavorare per un'innovazione etica, inclusiva, trasparente e sostenibile che aumenti il benessere della società.
Link al sito del governo	https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html

Initiative	Piano triennale 2020-2022 per l'informatica nella Pubblica Amministrazione
Scopo dell'iniziativa	<p>Il Piano Triennale indica le linee di azione per promuovere la trasformazione digitale del settore pubblico e del Paese.</p> <p>Le linee strategiche del Piano mirano a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. promuovere lo sviluppo di una società digitale, in cui i servizi mettano al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, che è il motore di sviluppo dell'intero Paese 2. promuovere uno sviluppo sostenibile, etico e inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale 3. contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, favorendo la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nel campo dei servizi pubblici.
Link al sito del governo	https://pianotriennale-ict.italia.it/

Initiative	Quarto piano d'azione 2019-2021 del partenariato per l'amministrazione aperta
Scopo dell'iniziativa	<p>Il piano d'azione è una strategia completa che aiuterà a raggiungere risultati significativi nel campo della trasparenza, della partecipazione civica, della lotta alla corruzione, della semplificazione e della modernizzazione del settore pubblico.</p> <p>Esso comprende 10 azioni principali relative a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dati aperti; 2. Trasparenza; 3. Registro dei titolari effettivi; 4. Sostegno alla partecipazione;

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Regolamentazione delle parti interessate; 6. Cultura dell'amministrazione aperta; 7. Prevenzione della corruzione; 8. Semplificazione, performance e pari opportunità; 9. Servizi digitali; 10. Cittadinanza digitale e competenze;
Link al sito del governo	https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf

Legge	Decreto sulla semplificazione e l'innovazione digitale (DL n. 76/2020)
Scopo della legge	<p>Il Titolo III del Decreto Legge sulle misure di semplificazione per il sostegno e la diffusione dell'amministrazione digitale - che diventa operativo con l'adozione della Legge 120/2020 - contiene le disposizioni normative per accelerare il processo di trasformazione digitale del Paese.</p> <p>Diventa così operativo l'insieme di norme volte a ridisegnare la governance digitale, ad accelerare il processo di cittadinanza digitale e a facilitare l'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione, a implementare l'uso del digitale nell'azione amministrativa, a disciplinare il patrimonio informativo pubblico e a promuovere misure di innovazione per il superamento del digital divide.</p>
Link al sito del governo	https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg

Legge	Codice dell'amministrazione digitale (D. lgs. 217/17)
Scopo della legge	<p>Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) contiene le linee guida per la rivoluzione digitale della PA. Il CAD è un testo unico che raccoglie e organizza le norme relative all'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei</p>

	<p>rapporti con cittadini e imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima dal decreto legislativo 22 agosto 2016, n. 179 e poi dal decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.</p> <p>L'ultima modifica prevede la riformulazione di molti articoli relativi ai documenti informatici e alle firme elettroniche per essere in linea con la direttiva europea sull'identificazione elettronica e i servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (e che ha abrogato la direttiva 1999/93/CE).</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82</p>

Legge	Transizione digitale Decreto Legge 22/2021
<p>Scopo della legge</p>	<p>Il Capo IV si riferisce alle disposizioni in materia di transizione digitale, al fine di promuovere, indirizzare e coordinare l'azione del Governo nei settori dell'innovazione tecnologica, dell'attuazione dell'agenda digitale italiana ed europea, della strategia italiana per la banda ultra larga, della digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni e delle imprese, nonché della trasformazione digitale, della crescita e della transizione del Paese, nei settori pubblico e privato, dell'accesso ai servizi in rete, della connettività, delle infrastrutture digitali materiali e immateriali e della strategia nazionale sui dati pubblici. Inoltre, è stato istituito il Comitato interministeriale per la transizione digitale (CITD) presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg</p>

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	SPID
Breve descrizione	<p>SPID è la soluzione che permette ai cittadini italiani di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica identità digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.</p> <p>Dal punto di vista del cittadino, è uno strumento gratuito che permette di accedere a tutti i siti web pubblici (e anche privati) con un unico set di credenziali.</p> <p>Dal punto di vista dei fornitori di servizi, può garantire un'identificazione sicura e certificata dell'utente, eliminare la necessità di gestire processi di registrazione/verifica personalizzati, riducendo così i costi, fornire attributi qualificati (data/luogo di nascita, sesso, e-mail, telefono, ecc.) e altri attributi già popolati dagli utenti, come l'indirizzo di casa.</p>
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/spid/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	PagoPA
Breve descrizione	<p>pagoPA è l'interfaccia di pagamento della Pubblica Amministrazione. È una piattaforma che mette in contatto i cittadini con la Pubblica Amministrazione e i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) per consentire pagamenti sicuri e semplici.</p>

	<p>pagopa consente ai cittadini di scegliere il metodo di pagamento tra quelli disponibili in base alle proprie esigenze e competenze digitali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● carta di credito ● addebito diretto su conto corrente bancario ● conto corrente postale ● metodi di pagamento innovativi disponibili sul mercato
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/pagopa/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	IO
Breve descrizione	<p>IO è l'app del Governo italiano che permetterà a tutti i cittadini di utilizzare i servizi pubblici nazionali e locali dal proprio smartphone in modo semplice, moderno e sicuro. È un progetto Open Source che crescerà quotidianamente, coinvolgendo diversi enti e servizi.</p> <p>IO ha l'obiettivo di facilitare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione (PA) creando una piattaforma di componenti riutilizzabili in grado di rendere più efficaci i servizi digitali e migliorare la comunicazione tra cittadini e PA.</p> <p>Nell'app IO è possibile accedere al Certificato Digitale Covid dell'UE e alla Carta Giovani Nazionale.</p>
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/io/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	Carta Giovani Nazionale
Breve descrizione	<p>La Carta appartiene al circuito EYCA (European Youth Card Association). È un'iniziativa rivolta ai cittadini italiani ed europei residenti in Italia di età compresa tra i 18 e i 35 anni che consente di ottenere sconti e agevolazioni per l'accesso a beni e servizi di natura culturale, sportiva e di benessere.</p> <p>La carta virtuale è scaricabile direttamente su IO ed è valida online e su tutto il territorio italiano e nei Paesi europei aderenti al circuito EYCA.</p>
Link al sito del governo	https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	FatturaPA
Breve descrizione	<p>FatturaPA è una fattura elettronica ai sensi dell'articolo 21, comma 1, del DPR 633/72. È l'unica tipologia di fattura accettata dalle pubbliche amministrazioni che sono obbligate dalla Legge a utilizzare il Sistema di Interscambio.</p> <p>La FatturaPA ha le seguenti caratteristiche</p> <ul style="list-style-type: none"> ● il contenuto è rappresentato, in un file XML (eXtensible Markup Language), secondo il formato FatturaPA, l'unico accettato dal Sistema di Interscambio; ● l'autenticità dell'origine e l'integrità del contenuto sono garantite dalla firma elettronica qualificata del soggetto che la emette ed è legata alla presenza del codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario

	della fattura elencato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni.
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/fatturapa/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Docs Italia
Breve descrizione	<p>Docs Italia è il luogo di pubblicazione e consultazione dei documenti pubblici digitali. Offre agli enti pubblici una piattaforma sicura e completa per la pubblicazione dei documenti e ai cittadini strumenti per la ricerca e la consultazione dei documenti accessibili da qualsiasi dispositivo.</p> <p>Docs Italia semplifica il processo di pubblicazione: i documenti utilizzano un sistema di controllo delle versioni come fonte di dati, incoraggiando l'editing collaborativo e consentendo alla comunità di analizzare e confrontare le diverse versioni.</p>
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/docs-italia/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Designers Italia
Breve descrizione	Il Sistema di progettazione della Pubblica Amministrazione italiana è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: modelli, kit e guide per facilitare i processi di progettazione incentrati sul cittadino

Link al sito del governo	https://designers.italia.it/
--------------------------	---

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	dati.gov.it
Breve descrizione	Dati.gov.it è l'elenco nazionale dei dati aperti delle Pubbliche Amministrazioni italiane. È stato creato per raccogliere in un unico portale la maggior parte dei dati aperti esposti dalle varie amministrazioni, sia locali che nazionali.
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/datigov/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	CIE - Carta d'Identità Elettronica
Breve descrizione	<p>La Carta d'Identità Elettronica (CIE) versione 3.0 è già distribuita in oltre il 90% del territorio italiano ai cittadini che richiedono una nuova carta d'identità o ne rinnovano una scaduta/smarrita.</p> <p>La CIE è anche una tecnologia che abilita nuovi servizi digitali per i cittadini, utilizzabili anche tramite smartphone e tablet, grazie al microchip NFC, come nel caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● passaggi elettronici a bassa sicurezza, come l'ingresso alle palestre, dove la carta può essere semplicemente avvicinata a un lettore. ● passaggi elettronici ad alta sicurezza, come l'ingresso agli impianti sportivi, dove molte persone devono essere identificate in modo sicuro ed entrare rapidamente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporti pubblici, anche in abbinamento a un portafoglio digitale per il pagamento del biglietto. • Controllo delle presenze sul posto di lavoro. • Check-in in hotel, senza la necessità di fare copie del documento.
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/cie/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> • competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	ANPR
Breve descrizione	Si tratta di un unico registro centralizzato contenente informazioni aggiornate su indirizzo, stato civile, ecc. che semplifica tutte le interazioni con la pubblica amministrazione.
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/anpr/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> • educazione digitale • e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	18app & Carta Docente
Breve descrizione	<p>18app e Carta Docente sono due bonus economici (500€) rivolti a particolari categorie (18enni e insegnanti) spendibili nei negozi accreditati per l'acquisto di beni e servizi.</p> <p>Gli utenti inseriscono la propria identità digitale SPID in un'applicazione web che permette di creare coupon (identificati da un codice alfanumerico e da un QR code) di importo arbitrario che possono essere successivamente spesi nei negozi accreditati, che possono essere fisici o online. Nella</p>

	fase di pagamento, i commercianti verificano che il coupon fornito sia valido e ne sottraggono il valore dell'importo dovuto. Emetteranno una fattura allo Stato per essere rimborsati.
Link al sito del governo	https://developers.italia.it/en/18app/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	e-Procurement Forum
Breve descrizione	<p>Il Forum e-Procurement - istituito sotto la presidenza congiunta dell'Agenzia per l'Italia Digitale e del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ha il compito di creare uno spazio adeguato per la realizzazione di attività di consultazione, proposta e monitoraggio nel campo dell'e-Procurement.</p> <p>Al Forum - coordinato dall'Agenzia per l'Italia Digitale - possono partecipare rappresentanti di amministrazioni pubbliche, associazioni di operatori economici, fornitori di tecnologie di settore, università e istituti di ricerca.</p> <p>Al Forum sono affidate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● esaminare la nuova normativa nazionale ed europea in materia di e-procurement ● diffondere informazioni sulle tematiche dell'e-procurement attraverso seminari, conferenze, articoli di stampa, ecc. ● identificare e promuovere lo scambio di esperienze e di buone pratiche per facilitare l'emergere di soluzioni interoperabili ● monitorare l'evoluzione del mercato dell'eProcurement ● sviluppare e approfondire le tematiche dell'eProcurement, indicate anche dagli operatori di mercato e dalle pubbliche amministrazioni, attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro.

Link al sito del governo	https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme
--------------------------	---

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Appaltinnovativi.gov
Breve descrizione	<p>Appaltinnovativi.gov è la "Piattaforma per il procurement dell'innovazione" e svolge le funzioni tipiche di un broker pubblico per il procurement dell'innovazione e ha i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● favorire l'emersione, la qualificazione e l'aggregazione della domanda pubblica di innovazione; ● diffondere Conoscenze e consapevolezza delle modalità e degli strumenti per realizzare progetti di innovazione e procurement; ● coinvolgere il più possibile il mercato, convogliandolo verso Conoscenze della domanda pubblica innovativa e stimolando la proposta delle migliori soluzioni possibili in una logica di open innovation; ● favorire l'incontro tra domanda e offerta di soluzioni innovative, stimolando un'efficace collaborazione tra PA, imprese ed enti di ricerca, in linea con quanto previsto dall'Agenda Digitale Italiana.
Link al sito del governo	https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v

Servizi regionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	LAZIO YOUth CARD
Breve descrizione	LAZIO YOUth CARD è l'App della Regione Lazio che offre ai 900.000 giovani laziali tra i 14 e i 30 anni sconti e riduzioni importanti su beni e servizi come cinema, musei e librerie,

	oltre all'accesso gratuito a tante iniziative speciali e a tante opportunità. Inoltre, grazie alla partnership con EYCA, l'App offre vantaggi per viaggiare in Europa
Link al sito del governo	https://www.regione.lazio.it/youthcard
Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● sanità digitale
Nome della piattaforma di e-gov	Salute Lazio
Breve descrizione	<p>Il sito Salute Lazio offre diversi servizi digitali. Innanzitutto, genera il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), che raccoglie la storia clinica di un individuo rendendo disponibili le informazioni e i documenti prodotti dal Sistema Sanitario Nazionale da parte di medici e operatori sanitari, anche di strutture diverse (ospedali, medici e pediatri di famiglia, ecc.) e di strutture sanitarie private. Contiene ad esempio referti, lettere di dimissione, verbali di pronto soccorso, prescrizioni e tutto il materiale che descrive i singoli eventi clinici. Consente inoltre di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recuperare i servizi sanitari ● Scegliere un medico di famiglia ● Generare esenzioni dal reddito
Link al sito del governo	https://www.salutelazio.it/
Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	Dove Fare Sport
Breve descrizione	Where to Do Sport è una piattaforma sviluppata dal Comitato Olimpico Nazionale Italiano (CONI) e disponibile per le regioni Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Molise, Toscana e il Comune di Roma che permette di trovare centri sportivi nelle vicinanze.

Link al sito del governo	https://dovefaresport.coni.it/
Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Digitale Comune
Breve descrizione	<p>Digitale Comune è il progetto della Regione Emilia-Romagna dedicato alla trasformazione digitale dei servizi online dei Comuni dell'intero territorio regionale. L'obiettivo è accompagnare le amministrazioni nel processo di innovazione e supportare i cittadini con informazioni affidabili e formazione, affinché il digitale sia un bene comune e alla portata di tutti.</p> <p>Oltre a fornire servizi nazionali come il pagamento con PagoPa, estende la rete dei servizi al pagamento delle iscrizioni scolastiche, al pagamento dei ticket e permette anche di controllare le scadenze dei documenti e di prendere appuntamenti nei rispettivi uffici online.</p>
Link al sito del governo	https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita
Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Procedimenti
Breve descrizione	<p>"Procedimenti" è il nuovo sistema informativo integrato di Regione Lombardia per la gestione telematica dei procedimenti amministrativi, autorizzativi e concessori in vari settori.</p> <p>Il sistema consente a cittadini e imprese di gestire le procedure online in modo più semplice e veloce, anche da dispositivi mobili.</p> <p>La nuova piattaforma consente di gestire 34 diversi procedimenti nei seguenti settori:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente (ad esempio la presentazione di domande di autorizzazione ambientale) ● Edilizia (ad esempio la presentazione di domande di autorizzazione, di sopraelevazione o di deposito sismico) ● Energia (ad esempio, autorizzazioni per impianti quali fonti di energia rinnovabili, sonde geotermiche) ● Commercio (ad esempio il rilascio di tessere commerciali per gli ambulanti e l'inserimento di domande per sagre e fiere nel calendario della Regione Lombardia) ● Attività produttive e servizi ● Mobilità (ad esempio la presentazione della Dichiarazione Certificata di Inizio Attività per gli aeroporti). ● Per inserire le richieste e trasmetterle (pratiche, notifiche, archiviazioni, domande, ecc.) è necessario disporre di una casella di posta elettronica, di una casella pec e di una firma digitale.
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentionline/procedimentionline</p>
<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
<p>Nome della piattaforma di e-gov</p>	<p>Open Innovation Lombardia</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Open Innovation Lombardia è una piattaforma collaborativa e un sito web che propone un nuovo modello di politica per l'innovazione regionale.</p> <p>Open Innovation si rivolge a tutti gli attori dei processi di innovazione nelle imprese, nelle università e nei centri di ricerca, nelle amministrazioni pubbliche, nella società civile e a tutti i cittadini che vogliono avere un ruolo attivo nelle politiche di ricerca e innovazione.</p> <p>Gli obiettivi della piattaforma sono</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● connessione: far incontrare il mondo accademico e quello industriale e favorire il networking tra le diverse figure professionali. ● crescita: valorizzare le risorse, il know-how, il capitale umano e il capitale sociale del territorio ● disseminazione: stimolare la condivisione dell'innovazione in casi di studio e buone pratiche ● Conoscenze: far conoscere e portare ad esempio le eccellenze del territorio sia in ambito industriale che di ricerca scientifica. <p>La piattaforma è strutturata per offrire strumenti di lavoro e di interazione quotidiana per mettere a sistema le competenze e favorire lo sviluppo di progetti, e strumenti di condivisione, collaborazione e supporto. È uno strumento per creare gruppi di lavoro, informare e avviare discussioni, fornire strumenti di project management e di gestione documentale a supporto dei progetti di ricerca e innovazione.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation</p>
<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
<p>Nome della piattaforma di e-gov</p>	<p>#SportinMontagna and the Sporty App</p>
<p>Breve descrizione</p>	<p>Regione Lombardia ha creato due strumenti digitali per la valorizzazione e la promozione dello sport di montagna: il sito #SportinMontagna e l'App Sporty.</p> <p>Navigando sul portale www.sportinmontagna.regione.lombardia.it sarà possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● scoprire tutte le infrastrutture e i servizi per il turismo sportivo sia estivo che invernale ● conoscere le piste da sci presenti nei vari comprensori ● consultare l'intera rete sentieristica, con percorsi suddivisi per tipologia e difficoltà

	<ul style="list-style-type: none"> ● visualizzare tutte le informazioni anche in versione 3D per iniziare a immaginare la tua vacanza e scoprire le ulteriori opportunità di svago e relax che il territorio ti offre <p>Sporty è l'App collegata a #SportinMontagna, contiene contenuti simili ma è pensata per essere la tua compagna di viaggio, attraverso l'assistente virtuale.</p>
Link al sito del governo	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty

Digital divide angels

<p>Main existing networks/associations/informal groups/public bodies/online platforms that support the access to online services, the fight against digital divide, or that provide online training for e-government access</p>	
Nome dell'iniziativa	Pane e Internet
Breve descrizione	<p>Pane e Internet è un progetto sostenuto dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito dell'Agenda Digitale Regionale per promuovere lo sviluppo delle competenze digitali e il pieno accesso alla società dell'informazione.</p> <p>Il "cittadino digitale" è l'idea centrale della nuova programmazione regionale, che si riferisce a qualsiasi cittadino, indipendentemente dall'età, che utilizza la tecnologia per ottenere informazioni, usufruire di servizi online e sfruttare le opportunità digitali disponibili nel proprio territorio.</p> <p>A tal fine, l'iniziativa offre costantemente formazione ai residenti, servizi di facilitazione digitale ed eventi culturali digitali.</p>

Link al sito del governo	https://www.paneeinternet.it/public/index
--------------------------	---

Nome dell'iniziativa	Educazione digitale
Breve descrizione	Educazione Digitale è una piattaforma di formazione, dedicata esclusivamente a insegnanti, dirigenti scolastici ed educatori che operano in ambito scolastico, che si propone di fornire gratuitamente materiali e risorse multimediali per le scuole. La piattaforma è un luogo di formazione, orientamento, tutoraggio, confronto, supporto e ampliamento delle proprie competenze, nell'ottica di una scuola basata sull'apprendimento piuttosto che sull'insegnamento.
Link al sito del governo	https://www.educazionedigitale.it/

Nome dell'iniziativa	Formez PA
Breve descrizione	Formez PA - Centro Servizi, Assistenza, Studi e Formazione per la Modernizzazione della Pubblica Amministrazione è un'associazione riconosciuta e finanziata dal Governo italiano. La promozione dell'innovazione e della digitalizzazione è tra le aree di intervento dei progetti gestiti da Formez PA.
Link al sito del governo	https://www.formez.it/

Nome dell'iniziativa	Competenze Digitali per la PA
-----------------------------	--------------------------------------

Breve descrizione	L'iniziativa intende offrire ai funzionari pubblici (non professionisti dell'informatica) una formazione personalizzata sotto forma di apprendimento online delle competenze digitali fondamentali, a partire da un'indagine organizzata e uniforme dei requisiti formativi, al fine di aumentare l'impegno e la motivazione, le prestazioni, la distribuzione e la qualità dei servizi online semplici e rapidi per i residenti e le imprese.
Link al sito del governo	https://www.competenzedigitali.gov.it/

6. Portogallo

Linee guida sull'e-government o sui servizi online

Legge	Indirizzo digitale unico e servizio pubblico di notificazione elettronica
Scopo della legge	Il decreto legge n. 93/2017, del 1° agosto, che ha creato l'indirizzo digitale unico, ha istituito il servizio pubblico di notifiche elettroniche associato all'indirizzo digitale unico. Ha regolato l'invio e la ricezione di notifiche elettroniche attraverso il servizio pubblico di notifiche elettroniche associato all'indirizzo unico digitale, come regime speciale.
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Legge	TIC APP - Centro per le competenze digitali della Pubblica Amministrazione
Scopo della legge	La Delibera del Consiglio dei Ministri n. 22/2018, ha istituito il TicAPP o Centro per le Competenze Digitali della Pubblica Amministrazione come centro di competenza specializzato nel campo della trasformazione digitale della Pubblica

	Amministrazione. Opera all'interno dell'Agenzia per la modernizzazione amministrativa per supportare le diverse aree governative nel processo di trasformazione digitale.
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Legge	Decreto legge sui servizi digitali
Scopo della legge	Il Decreto Legge 74/2014, del 13 maggio, rivisto dal Decreto Legge n. 105/2017 del 29 agosto, ha stabilito la regola dell'erogazione digitale dei servizi pubblici di default. Ha sancito la presenza digitale assistita come complemento indispensabile attraverso una rete di Citizen Spot, dove chi non può, non vuole o non sa usare gli strumenti digitali può beneficiare del supporto e della guida di un funzionario pubblico/mediatore digitale: l'obiettivo è dare a tutti i cittadini la possibilità di accedere ai servizi digitali..
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Legge	Decreto legge sulla modernizzazione amministrativa
Scopo della legge	Il Decreto-Legge n. 135/99, rivisto dal Decreto-Legge n. 73/2014, approvato nel maggio 2014, ha stabilito importanti misure di modernizzazione amministrativa, tra cui il principio "una tantum", secondo il quale il cittadino non deve essere obbligato a consegnare due volte lo stesso documento alla Pubblica Amministrazione. Il principio "una sola volta" porta a diverse norme, in particolare per quanto riguarda le comunicazioni amministrative.

Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23
--------------------------	---

Legge	Decreto-Legge sulle licenze zero
Scopo della legge	Decreto-Legge n. 48/2011 e il Decreto Legge n. 10/2015. Il programma portoghese Zero Licenze è una delle iniziative più rappresentative dell'agenda dell'e-government. Il suo obiettivo principale è quello di semplificare notevolmente le procedure di rilascio delle licenze necessarie per lo svolgimento di diverse attività economiche, riducendo la burocrazia attraverso uno sportello unico elettronico. Uno dei primi obiettivi è stato raggiunto nell'aprile 2011, a seguito dell'approvazione del Decreto Legge n. 48/2011, che ha visto una significativa riduzione delle procedure burocratiche. 48/2011, che ha visto una significativa riduzione delle licenze richieste. È stato ulteriormente rafforzato con l'approvazione del Decreto-Legge n°10/2015, che ha disciplinato l'intera pratica relativa agli esercizi di ristorazione e agli esercizi commerciali e di servizi..
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Legge	Decreto-Legge sul regime di industria responsabile
Scopo della legge	Conosciuto anche come Licenza Zero per l'industria, il Decreto Legge n. 169/2012, approvato nell'agosto 2012, regola l'esercizio dell'attività industriale. 169/2012, approvato nell'agosto 2012, regola l'esercizio dell'attività industriale. Questo Decreto-Legge è stato revocato dal Decreto-Legge n. 73/2015, nel maggio 2015.
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Servizi nazionali di e-government

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Portale del Governo
Breve descrizione	Il Portale del Governo è il sito web istituzionale del Governo portoghese, che fornisce informazioni su argomenti quali il Programma di Governo, la composizione del Governo, documentazione varia (ad esempio, comunicazioni politiche) o consultazioni pubbliche in corso, oltre a informazioni generiche sul Portogallo.
Link al sito del governo	https://www.portugal.gov.pt/en/gc21

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	ePortugal portal
Principali usi e funzioni	<p>Il portale ePortugal, lanciato a febbraio 2019, è il principale canale di accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, aggiungendo nello stesso luogo tutti i servizi dedicati ai cittadini e alle imprese e una directory di indirizzi, siti web e applicazioni mobili. Il portale ePortugal è dinamico e adattabile ai singoli utenti, offrendo diverse opzioni di personalizzazione e un'area riservata che consente loro di accedere a diverse informazioni riguardanti il loro rapporto con la Pubblica Amministrazione.</p> <p>Allo stesso modo, il portale è stato sviluppato con un'attenzione particolare all'accessibilità e all'usabilità, adattandosi a qualsiasi tipo di dispositivo e presentando un</p>

	<p>linguaggio più semplice e chiaro. Inoltre, facilita l'interazione tra cittadini/impres e lo Stato, fornendo meccanismi di supporto innovativi come il chatbot SIGMA o la possibilità di prendere biglietti di coda digitali per i servizi pubblici in loco attraverso la Citizen Map. La Mappa del cittadino, che fornisce informazioni e geo-localizzazione di tutti i servizi pubblici portoghesi, è un'altra funzione importante, disponibile all'indirizzo mapa.eportugal.gov.pt (presto sarà lanciata un'app autonoma).</p>
Link al sito del governo	https://eportugal.gov.pt/en/inicio

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Open Data Portal (Dados.gov)
Principali usi e funzioni	<p>Seguendo le pratiche internazionali in materia (ad esempio i progetti Data.Gov degli Stati Uniti o del Regno Unito), l'Agenzia per la modernizzazione amministrativa è impegnata nello sviluppo di una piattaforma ampia e aperta contenente tutti i tipi di dati provenienti dagli enti pubblici.</p> <p>Il portale Dados.gov mette a disposizione dei cittadini un'ampia gamma di informazioni provenienti da settori molto diversi. L'obiettivo di questa politica - tenendo presente il diritto di ogni cittadino a consultare le informazioni della pubblica amministrazione - è quello di democratizzare tale accesso facilitando i mezzi per ottenerle.</p> <p>Il portale web Dados.gov è stato rilanciato nel maggio 2018 come Dados.gov+, sostituendo la precedente versione del 2012. Sviluppata nell'ambito del Programma SIMPLEX+, questa nuova versione è stata progettata per conformarsi alle migliori pratiche internazionali del settore e incorporare soluzioni innovative in termini di esperienza utente, struttura dei contenuti, integrazione dei dati e licenze d'uso.</p> <p>Gestito da AMA e disponibile in versione open source, dados.gov si basa sulla piattaforma francese UDATA, sviluppata da ETALAB, e conta già più di 2030 dataset. È</p>

	<p>gratuito e aperto a tutti gli utenti che vogliono accedere ai dati, ma anche ai cittadini e alle organizzazioni che desiderano rendere disponibili dati di interesse pubblico.</p> <p>Tutto ciò che devono fare è registrarsi, ricevere la chiave API e caratterizzare il set di dati da caricare. Ogni set di dati può avere più di una risorsa associata e può essere pubblicato in formati diversi e multipli, il che è una delle caratteristiche che consentono il riutilizzo dei dati.</p> <p>È anche possibile indicizzare i dataset, introducendo un URL che rimanda all'origine del dato, il che è ideale per gli enti che hanno già le informazioni disponibili nelle proprie piattaforme, come partilha.justica.gov.pt, del Ministero della Giustizia, o il portale Lisboa Aberta, del Comune di Lisbona.</p> <p>Nel caso in cui l'ente fornitore possieda già un proprio portale di dati, il processo di pubblicazione può avvenire anche tramite data harvest, raccogliendo così i dati in modo regolare e automatizzato.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://dados.gov.pt/en/</p>

<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online
<p>Nome della piattaforma di e-gov</p>	<p>OGP Portugal</p>
<p>Principali usi e funzioni</p>	<p>Il sito web OGP Portugal è stato sviluppato nell'ambito della partecipazione portoghese all'Open Government Partnership, per centralizzare tutte le informazioni sul processo e favorire la partecipazione pubblica, raccogliendo i contributi dei cittadini e garantendo il loro feedback.</p> <p>Questo portale è disponibile da ottobre 2018 ed è anche evidenziato nell'area "Trasparenza" del portale ePortugal, con l'obiettivo di promuoverne la diffusione e la visibilità.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio</p>

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico
Nome della piattaforma di e-gov	Portale dell'Autorità fiscale e doganale (portaldasfinancas.gov)
Principali usi e funzioni	<p>Il Ministero delle Finanze mette a disposizione di cittadini e imprese un portale web che consente di presentare le imposte e di consultare la situazione fiscale, oltre a un'ampia gamma di servizi digitali. Gli utenti possono consultare i propri archivi fiscali, le statistiche ed effettuare simulazioni. Recentemente sono state integrate nel sistema funzionalità avanzate che ne hanno migliorato l'usabilità, la più importante delle quali è la dichiarazione dei redditi automatizzata. Disponibile dal 2017 come misura Simplex+, questa funzione precompila automaticamente la dichiarazione dei redditi del cittadino con tutti i dati rilevanti, in conformità con le norme sulla protezione dei dati; le ricevute della dichiarazione e la notifica del calcolo finale dell'imposta possono essere confermate elettronicamente. Il sito portaldasfinancas.gov consente l'autenticazione sicura tramite la Citizen Card e la Digital Mobile Key, e nel 2018 è stata resa disponibile un'app gratuita per facilitare il pagamento delle imposte e la consultazione dello stato fiscale del cittadino.</p>
Link al sito del governo	https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● sanità digitale
Nome della piattaforma di e-gov	Sistema sanitario nazionale
Principali usi e funzioni	<p>Disponibile dal 2016, questa piattaforma consente di accedere a un'ampia gamma di informazioni e servizi online, messi a disposizione dalle istituzioni che integrano il Sistema sanitario nazionale portoghese e da altre istituzioni del Ministero della Salute.</p>

	<p>Il portale consente, tra le altre funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Consultare/scaricare diversi indicatori di salute; ● accedere a informazioni georeferenziate sui fornitori di servizi sanitari; ● fissare appuntamenti medici online e richiedere il rinnovo delle prescrizioni mediche; ● accedere a materiali didattici sull'alfabetizzazione sanitaria. <p>Il Portale del Sistema Sanitario Nazionale include il Portale della Trasparenza del Sistema Sanitario Nazionale, che centralizza i dati prodotti dagli enti sanitari in una piattaforma digitale e accessibile, in modo che queste informazioni possano essere analizzate e riutilizzate senza alcuna restrizione dalla popolazione generale.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://www.sns.gov.pt/</p>

<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
<p>Nome della piattaforma di e-gov</p>	<p>Portale della sicurezza sociale - Sicurezza sociale diretta</p>
<p>Principali usi e funzioni</p>	<p>Tramite il Portale diretto della previdenza sociale, i cittadini possono accedere ai propri dati previdenziali ed eseguire un'ampia gamma di servizi, dalla presentazione di richieste di indennità di disoccupazione, assegni familiari, congedi ai pagamenti, usufruendo e accedendo alle informazioni necessarie sui propri diritti e doveri in materia di previdenza sociale. È disponibile l'autenticazione tramite Citizen Card (eID) e la piattaforma presenta molte informazioni già precompilate, basate sull'automazione del back office e sull'interconnessione con altre organizzazioni pubbliche.</p>
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin</p>

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Portale della Giustizia
Principali usi e funzioni	Justica.gov.pt, lanciato dal Ministero della Giustizia nel 2017, offre un ampio catalogo di servizi relativi all'area della giustizia, tra cui tribunali, registri e notai, servizi di reinserimento e carcerazione e proprietà industriale. La piattaforma riunisce in un unico sito web informazioni sui servizi giudiziari in un linguaggio più chiaro e accessibile (tutti i contenuti sono scritti in "portoghese semplice" e possono essere facilmente ricercati utilizzando una semplice interfaccia). La piattaforma rappresenta un momento di svolta nel modo in cui i cittadini e le aziende, e i loro agenti, interagiscono con i vari servizi del settore giudiziario.
Link al sito del governo	https://justica.gov.pt/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Giustizia più vicina (Justiça + Próxima)
Principali usi e funzioni	<p>Questo portale promuove la partecipazione dei cittadini a idee, iniziative e progetti per migliorare la giustizia in Portogallo. Intende essere uno strumento di partecipazione, dando anche accesso a varie informazioni nel settore della giustizia.</p> <p>Il programma Closer Justice spera di aumentare la trasparenza e la fiducia nelle istituzioni giudiziarie agendo attraverso quattro pilastri fondamentali: (i) miglioramento dell'efficienza e rafforzamento della gestione del settore giudiziario attraverso la semplificazione e la dematerializzazione delle procedure e l'uso di tecnologie interoperabili; (ii) innovazione,</p>

	<p>attraverso la modernizzazione della giustizia; (iii) prossimità, perseguendo l'approccio ai cittadini, offrendo informazioni chiare, trasparenti e responsabili; e (iv) umanizzazione, valorizzando le risorse materiali e immateriali.</p> <p>In questo contesto, la tecnologia spicca come strumento cardine per coinvolgere le parti interessate e promuovere un principio "digitale di default" per i tribunali e gli altri attori della giustizia, con un pacchetto completo di digitalizzazione e modernizzazione composto da oltre 175 misure (nuove misure vengono continuamente aggiunte al piano) e un budget totale di 42 milioni di euro.</p>
Link al sito del governo	https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	CITIUS
Principali usi e funzioni	<p>Il servizio CITIUS consente la presentazione elettronica di documenti da utilizzare nelle cause giudiziarie. Gli avvocati possono presentare prove e documenti ai tribunali, controllare la loro distribuzione, consultare i casi e tenere traccia delle tasse per via elettronica. Per le cause civili e le ingiunzioni, la maggior parte della corrispondenza può essere svolta per via elettronica. Non sono più necessari set di copie e duplicati. Il sistema è sicuro in quanto richiede l'uso di certificati elettronici personali e non trasferibili.</p>
Link al sito del governo	https://citius.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.asp X

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
-------------------------------	---

Nome della piattaforma di e-gov	Electronic Yellow Book
Principali usi e funzioni	Il Libro Giallo Elettronico, lanciato come iniziativa Simplex+, permette a tutti di lasciare un reclamo, un suggerimento o scrivere un complimento, riguardo alla pubblica amministrazione e ai suoi servizi, in particolare quelli digitali.
Link al sito del governo	https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● e-leisure ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Portale REA
Principali usi e funzioni	Lanciato nel dicembre 2016, il portale dello Stato dell'Ambiente (portale REA) contiene informazioni online sugli indicatori ambientali. Sviluppata e gestita dall'Agenzia portoghese per l'ambiente, questa piattaforma include informazioni e analisi per un'ampia gamma di utenti finali e dovrebbe servire come riferimento per la consultazione degli indicatori chiave e delle tendenze ambientali in Portogallo. Il portale REA aggrega un numero diversificato di indicatori sullo stato dell'ambiente, presentati in 49 schede tematiche distribuite in otto settori ambientali: Economia e Ambiente, Energia e Clima, Trasporti, Aria, Acqua, Suolo e Biodiversità, Rifiuti e Rischi ambientali.
Link al sito del governo	https://rea.apambiente.pt/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
-------------------------------	---

Nome della piattaforma di e-gov	Piattaforma Denunciar
Principali usi e funzioni	Lanciata nel 2018, la Piattaforma Denunciar è stata concepita come uno sportello elettronico per le denunce. È ospitata dall'Ispettorato generale dell'agricoltura, del mare, dell'ambiente e della pianificazione territoriale.
Link al sito del governo	https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● e-leisure ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Piattaforma CINERGIA
Principali usi e funzioni	CINERGIA, Centro di informazione per l'energia, è una piattaforma online lanciata nel dicembre 2018 dall'Agenzia portoghese per l'energia (ADENE) per diffondere una visione integrata del settore energetico, dalla produzione al trasporto, allo stoccaggio e al consumo, contribuendo a una migliore alfabetizzazione energetica da parte della società civile. Il portale include un simulatore di mobilità elettrica e consente agli utenti di pianificare i viaggi calcolando l'impronta di carbonio associata alle diverse modalità di trasporto. È presente anche una mappa energetica per quartiere e gli utenti possono fare dei quiz per testare le loro conoscenze in materia.
Link al sito del governo	https://www.cinergia.pt/pt/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure ● competenze/servizi di e-government
-------------------------------	---

Nome della piattaforma di e-gov	Captaincy Portale Online
Principali usi e funzioni	<p>Nel settembre 2018 sono stati lanciati il portale web Capitaneria Online e la relativa app mobile. Questa piattaforma, nata da un progetto SIMPLEX+, offre informazioni e servizi online a marittimi, armatori, compagnie e altri utenti su licenze marittime, registrazioni, domande e richieste di dichiarazioni, immersioni professionali, corsi marittimi e altri servizi dell'Autorità marittima nazionale (NMA), tra cui la simulazione dei costi dei servizi e il pagamento elettronico.</p> <p>Costituisce uno sportello unico per i servizi dell'NMA e consente la condivisione automatica dei dati con altri enti governativi. L'applicazione è accessibile anche attraverso i terminali automatici situati presso le 28 Capitanerie Nazionali, dislocate lungo tutta la costa portoghese, e presso le case d'asta per la pesca.</p> <p>Inoltre, è disponibile un'applicazione per la polizia marittima per condurre operazioni di sorveglianza, consentendo l'accesso all'applicazione ai dati registrati su marittimi, subacquei, imbarcazioni, ecc.</p>
Link al sito del governo	https://capitaniaonline.amn.pt/COLWeb/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	Istituzioni della memoria della difesa nazionale
Principali usi e funzioni	<p>Nel gennaio 2019 è stato reso disponibile il sito web delle Istituzioni della Memoria della Difesa Nazionale (NDMI-w). L'NDMI-w è il risultato di un progetto SIMPLEX+ e fornisce un accesso online centralizzato e una funzione di ricerca specializzata per i principali Archivi nazionali (6), Musei (10) e Biblioteche (23) legati alla difesa, situati in tutto il territorio portoghese. Ad oggi, la piattaforma contiene più di 630.000 voci e sono in corso il registro della documentazione e dei</p>

	<p>manufatti culturali e la scansione digitale, sia in 2D che in 3D, presso tutte le "istituzioni della memoria".</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'obiettivo di questa piattaforma è di: ● fornire l'accesso a quasi tutte le collezioni del patrimonio storico e culturale della difesa nazionale, attraverso una corretta identificazione dei metadati e la registrazione digitale; ● Rafforzare i meccanismi di conservazione sfruttando il processo di digitalizzazione della documentazione storica e dei manufatti culturali; ● fornire una scala a livello di Difesa nazionale e costituire un riferimento all'interno della Pubblica Amministrazione; ● Creare la Rete delle Istituzioni della Memoria della Difesa Nazionale e non solo, come strumento di condivisione.
<p>Link al sito del governo</p>	<p>https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/</p>

<p>Area dell'e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● competenze/servizi di e-government
<p>Nome della piattaforme di e-gov</p>	<p>Lo Sportello per l'Imprenditore</p>
<p>Principali usi e funzioni</p>	<p>Lo Sportello per l'Imprenditore, che si trova all'interno del Portale ePortugal, è il punto di contatto unico per accedere ai servizi digitali relativi all'esercizio dell'attività economica. I servizi forniti comprendono la creazione completa di un'impresa attraverso il sito web ("Business Online"), nonché il Dossier Elettronico d'Impresa, in cui sono raccolte le diverse interazioni di ogni impresa con le pubbliche amministrazioni. Questi sono disponibili in modo semplice e sicuro per i partner commerciali o i loro rappresentanti attraverso l'autenticazione dell'identità con certificati di firma</p>

	<p>elettronica avanzati. Questa procedura garantisce la piena trasparenza sullo stato dei rispettivi processi.</p> <p>Lo Sportello per l'Imprenditore raccoglie anche informazioni di interesse per le attività imprenditoriali legate alla gestione, all'espansione e alla chiusura delle imprese, e fornisce informazioni sulle opportunità per le imprese.</p> <p>Questa piattaforma ha registrato 87 471 domande nel 2018 (+6,2% rispetto al 2017) e ha reso disponibili, a fine anno, un totale di 275 servizi transazionali (+116,5%), 148 dei quali corrispondevano a nuovi servizi aggiunti nel 2018. Oltre a questa piattaforma digitale, esiste anche una rete nazionale di sportelli fisici, i Business Spots e i Business Support Centres, che forniscono servizi sia faccia a faccia che assistiti digitalmente.</p>
Link al sito del governo	https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● Fattura elettronica/pagamento elettronico ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Informazioni commerciali semplificate (IES)
Principali usi e funzioni	<p>L'IES è la consegna degli obblighi dichiarativi relativi alla contabilità, alla fiscalità e alla statistica per via elettronica e in forma completamente dematerializzata. Tutte le informazioni che le imprese devono fornire in merito ai loro conti annuali sono trasmesse collettivamente e a un'unica entità. L'invio dell'IES deve essere effettuato attraverso il portale delle imprese, scegliendo IES e compilando direttamente il modulo oppure aprendo e inviando il relativo file precedentemente formattato secondo le specifiche stabilite dalla Legge. Il file viene quindi inviato elettronicamente all'IES e il riferimento ATM generato automaticamente deve essere conservato per consentire il pagamento della registrazione della rendicontazione. La registrazione per la presentazione del rendiconto deve essere pagata entro cinque giorni lavorativi.</p>

Link al sito del governo	https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais
--------------------------	---

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● educazione digitale ● partecipazione online ● competenze/servizi di e-government
Nome della piattaforma di e-gov	Portale Access Unit
Principali usi e funzioni	Lo scopo generale del portale Access Unit, gestito dall'Agenzia per la modernizzazione amministrativa, è promuovere lo sviluppo, la disponibilità e la diffusione di norme e regolamenti sull'accessibilità delle TIC per consentire ai cittadini con esigenze particolari di superare le loro difficoltà. A tal fine, mira a ridurre al minimo le barriere digitali nei contenuti, nel software e nelle interfacce hardware offerte dall'amministrazione centrale su Internet.
Link al sito del governo	https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	És Cultura 18
Principali usi e funzioni	Questo portale è stato creato nell'ambito dell'operatività del progetto Cultura per tutti, che ha vinto, a livello nazionale, la prima edizione del Bilancio partecipativo del Portogallo. Il progetto ha promosso l'accesso gratuito agli eventi culturali per i giovani di 18 anni ed è stato lanciato il 16 aprile 2018, presso il Museo nazionale di arte antica. Attualmente fornisce circa 400 offerte culturali che coinvolgono, tra gli altri settori, il patrimonio, le arti dello spettacolo, le arti visive, i libri e il cinema, in più di 70 enti pubblici e privati. Nell'ambito delle

	agenzie statali e fino a marzo 2019, più di 3.300 giovani hanno aderito a questa misura, che continuerà anche dopo il 2019.
Link al sito del governo	https://www.culturaportugal.gov.pt/

Area dell'e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Nome della piattaforma di e-gov	LIVRAR
Principali usi e funzioni	Questa iniziativa è nata anche nell'ambito dell'operatività del progetto "Cultura per tutti", progetto vincitore a livello nazionale della prima edizione del Bilancio partecipativo del Portogallo. È stata lanciata il 13 dicembre 2018, presso la Biblioteca Nazionale del Portogallo, con l'obiettivo principale di donare libri alle biblioteche e di condividerli tra gli utenti. LIVRAR è il movimento che si crea quando un libro viaggia da un punto all'altro, condividendo un po' di ogni persona che dona un libro. A maggio 2019 ha registrato 1.363 utenti privati, 31 biblioteche/enti, 661 libri registrati e 1.216 richieste di libri. La piattaforma continuerà a funzionare anche dopo la fine del progetto che l'ha generata.
Link al sito del governo	https://livrar.pt/

Digital divide angels

Nome dell'iniziativa	DECO PROTESTE
Breve descrizione	DECO PROTESTE, creata nel 1991, è la più grande organizzazione di tutela dei consumatori in Portogallo. È l'unica a testare i prodotti, a confrontarne la qualità e a fornire i migliori risultati. La loro azione si basa su un vasto lavoro tecnico, scientifico e politico, che ci permette di presentare e fornire soluzioni reali a problemi reali.

	<p>Intervengono in modo indipendente presso enti pubblici e privati per difendere i loro diritti.</p> <p>Oltre ai test di laboratorio indipendenti, forniscono il servizio di informazione per la consulenza legale, la piattaforma di reclamo online (dove mettiamo in contatto aziende e consumatori) e il programma di vantaggi della carta DECO+.</p>
Link al sito del governo	https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-e-o-que-fazemos

Allegato II

Sintesi della ricerca sul campo sui cittadini europei

Link del documento

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13clk5kMu1dwadnUiJIQBc3C2BpaawFWm/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true>

Sintesi della ricerca sul campo sugli educatori per adulti

Link del documento

https://docs.google.com/spreadsheets/d/10_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true