

- ❑ **Gli obiettivi dell'eGovernment**
- ❑ **La digitalizzazione dei servizi di pagamento**
- ❑ **L'offerta e l'utilizzo di pagamenti multicanale**
- ❑ **I desiderata dell'utenza**
- ❑ **L'ascolto della rete**

## ❑ Obiettivo dell'eGovernment

- **migliorare** i servizi all'utenza

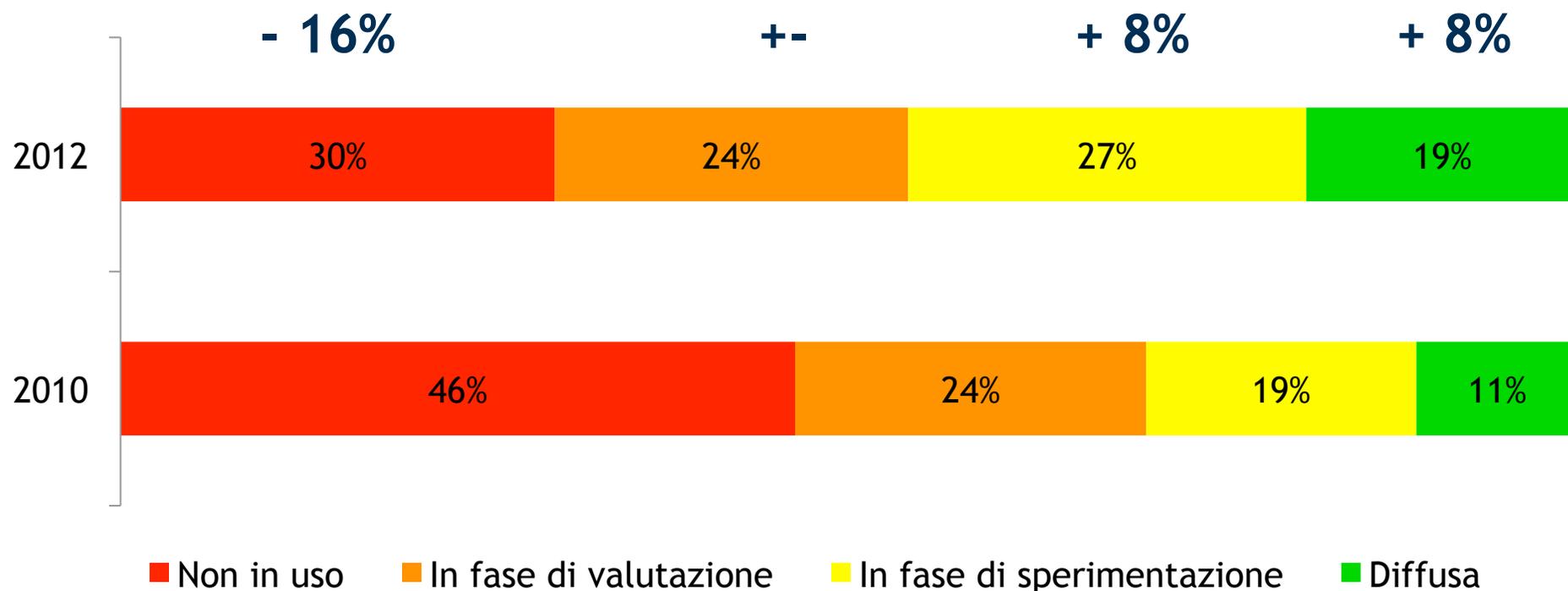
## ❑ eGovernment anche occasione per

- **riorganizzare e semplificare** i processi della PA
- diminuire **i costi** di gestione

## ❑ Valutare i risparmi di tempo e costo introdotti dalla digitalizzazione è utile per

- rendere **sostenibile** l'innovazione
- evitare aggravio dei **costi di gestione**

## La diffusione dei pagamenti multicanale



## I benefici ottenibili grazie alla digitalizzazione dei servizi di pagamento:

Ipotesi osservate:

- Numero di transazioni annue a livello nazionale: **428 mln**
- Tributi Esaminati: **Bollo auto, ICI/IMU, Tarsu, Multe**

**RISPARMI  
MONETARI**

Minori spese per costi vivi legate a carta, attrezzature di stampa, toner, buste, etichette, spese postali, fotocopie, spazio e attrezzature di archiviazione e conservazione.



**950 MLN  
EURO/ANNO**

**> EFFICIENZA**

Risparmio di tempo uomo associato all'espletamento delle diverse attività.

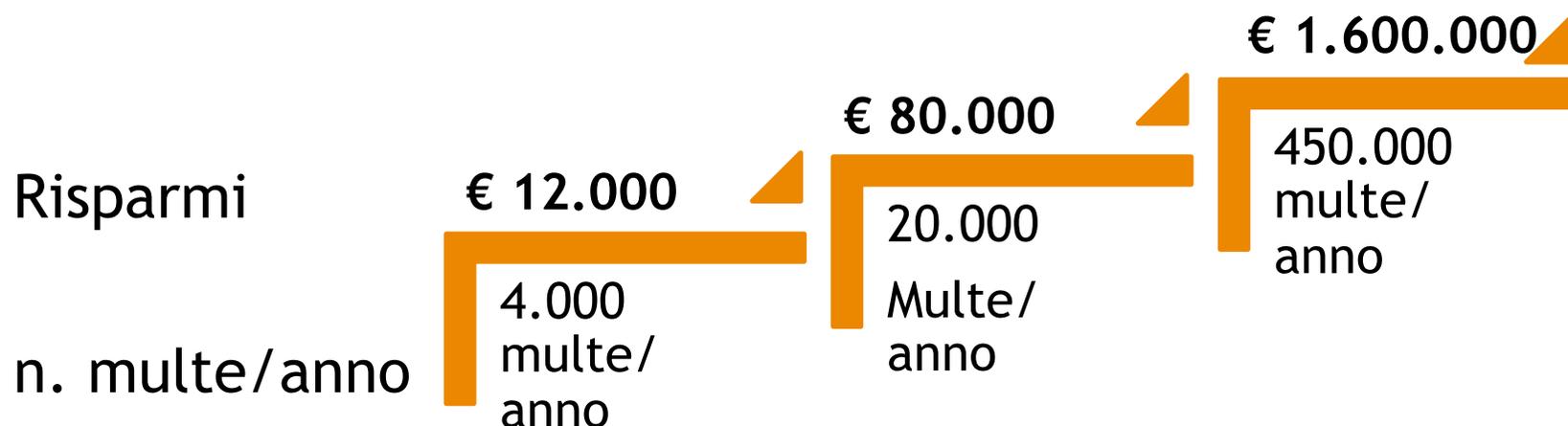


**38.000 FTE**

**Complessivamente: 2 MLD EURO/ANNO**

## FOCUS: il processo sanzionatorio

I benefici raggiungibili sono funzione dei volumi gestiti

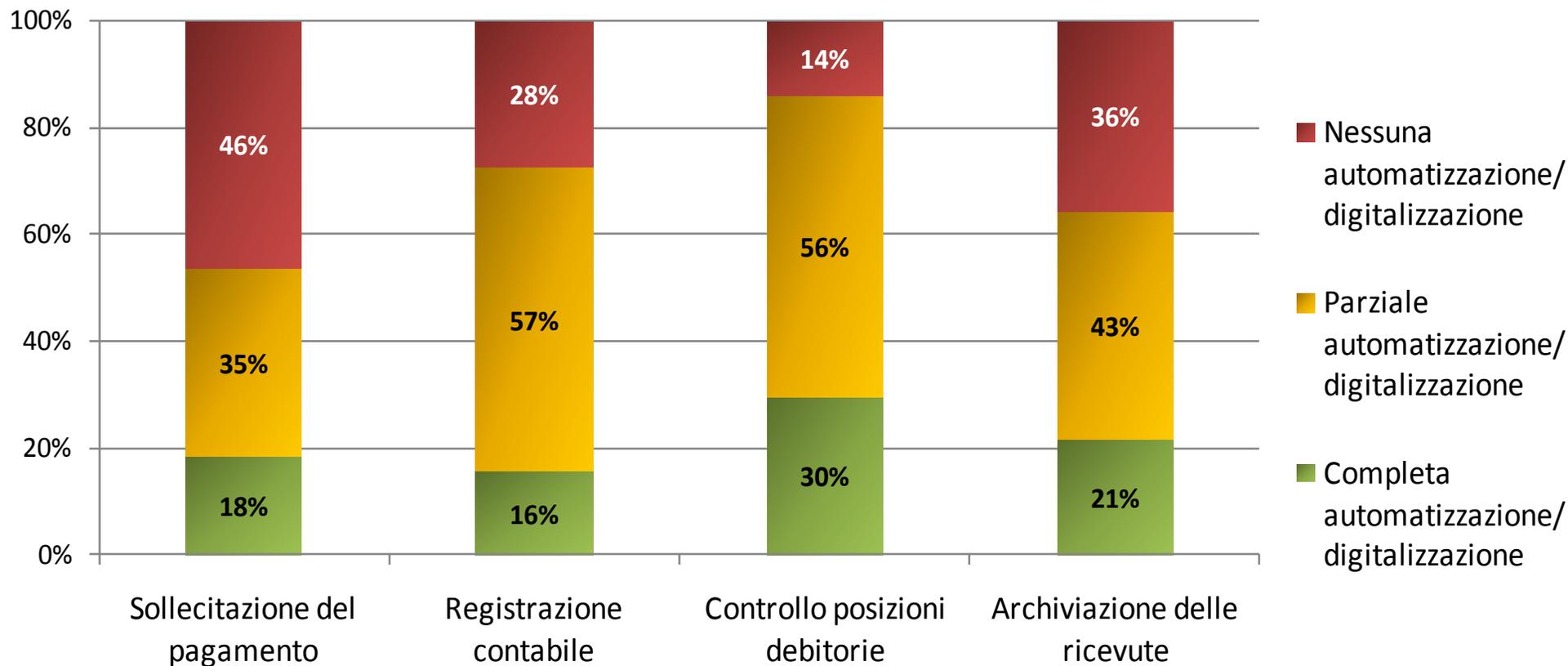


## I BENEFICI DELLA DIGITALIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

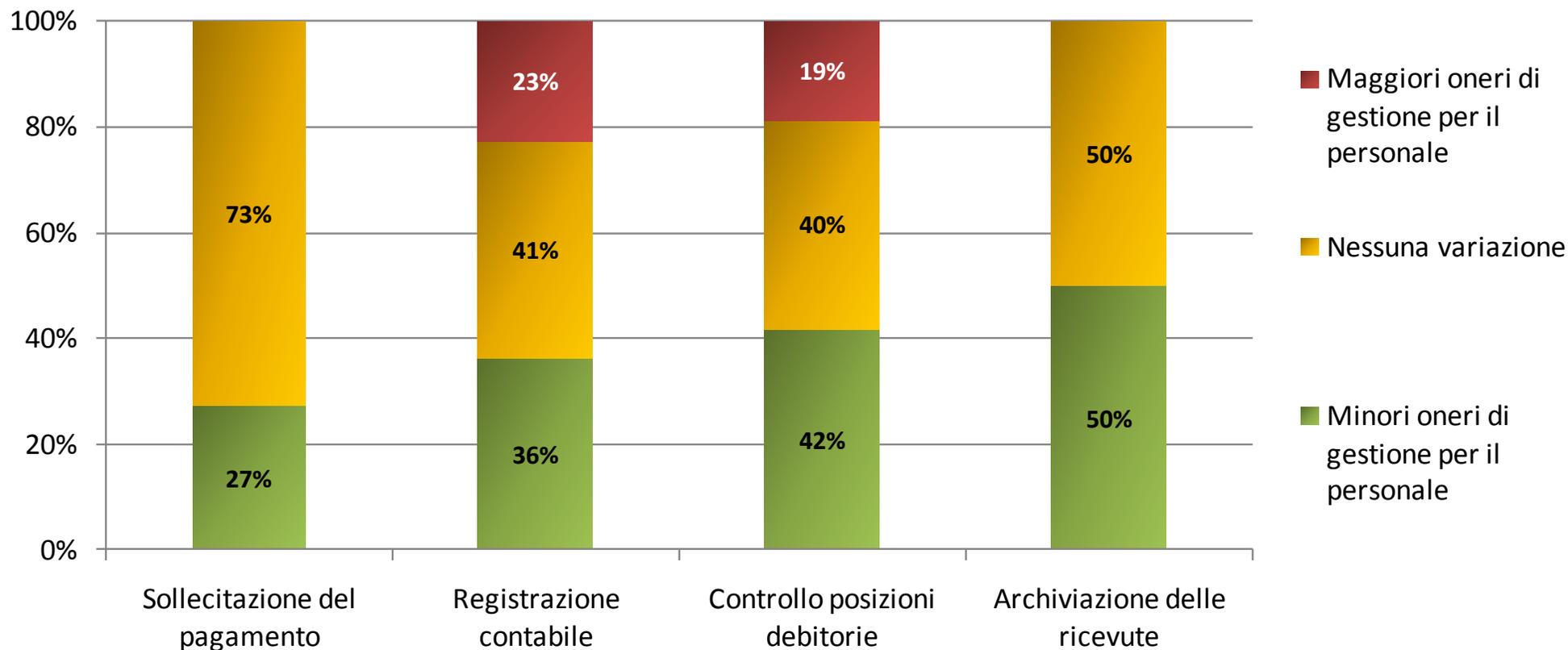
€ 55 MLN

1.600 FTE

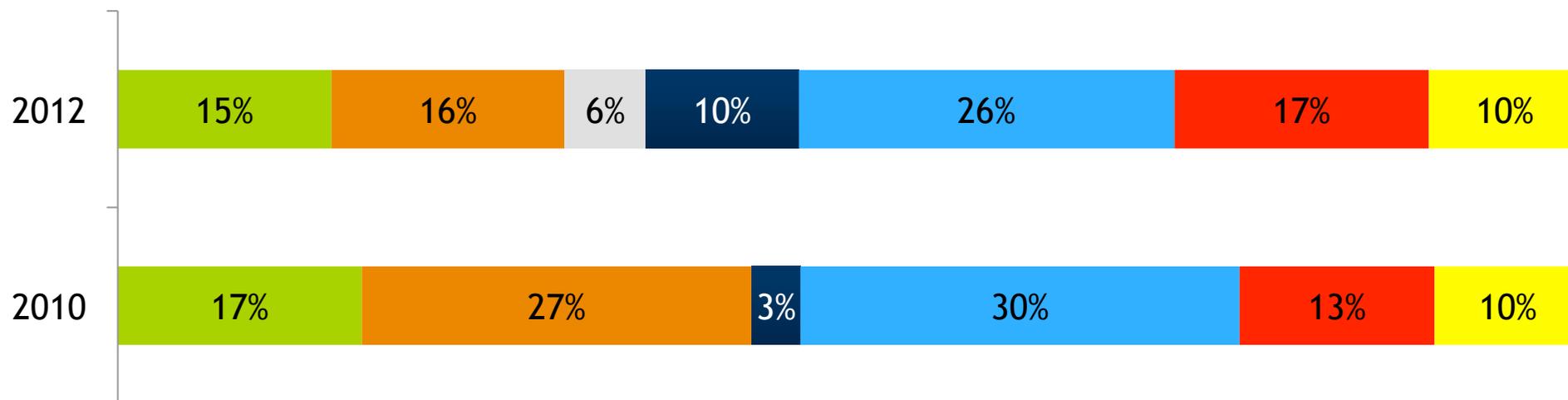
## Il livello di digitalizzazione del processo di pagamento:



## La digitalizzazione NON è sempre sinonimo di risparmio:



## Criticità nell'adozione di tecnologie a supporto dei pagamenti multicanale:



■ Difficoltà di Utilizzo

■ Costo elevato

■ Carenza di funzionalità

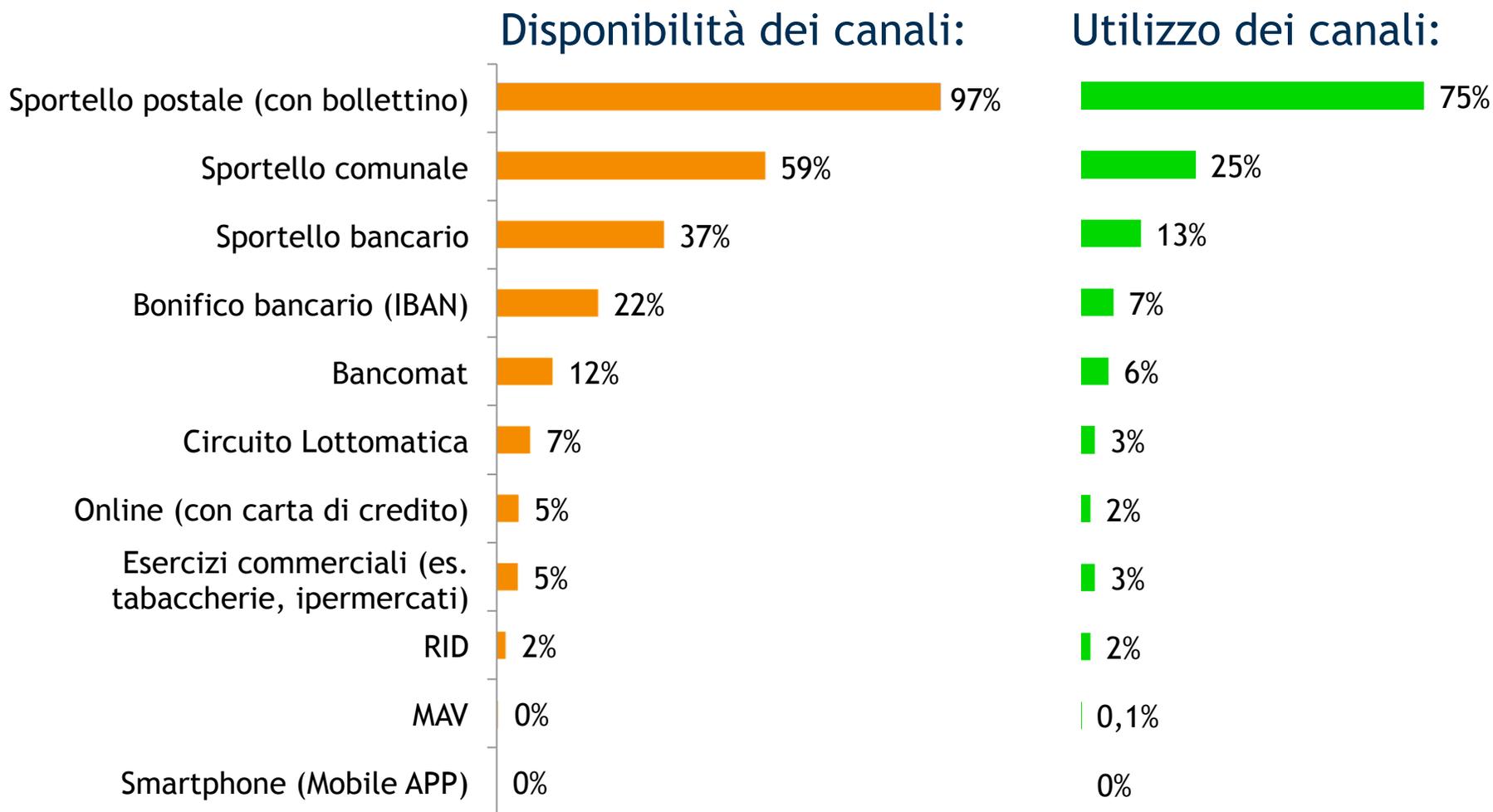
■ Normativa di riferimento

■ Difficoltà di adozione

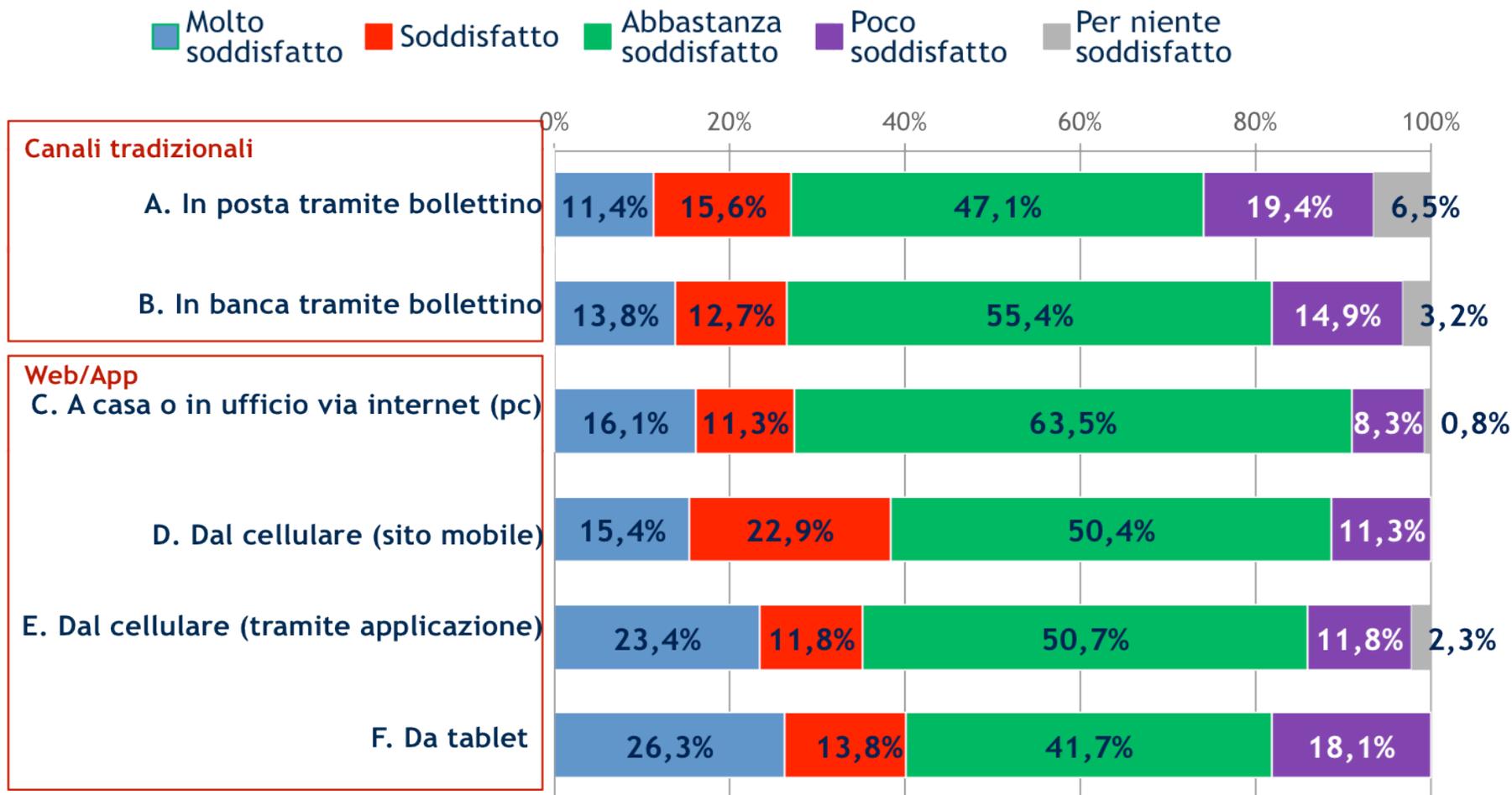
■ Tempi di implementazione

■ Non si percepiscono i benefici

## Il pagamento di Sanzioni Amministrative

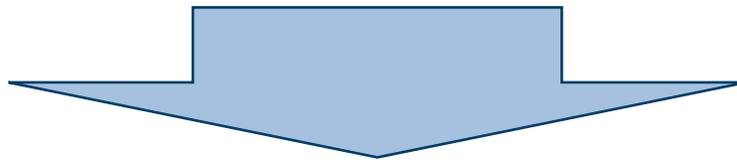


## La soddisfazione dell'utenza nell'utilizzo dei differenti canali per il pagamento di una sanzione amministrativa:



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

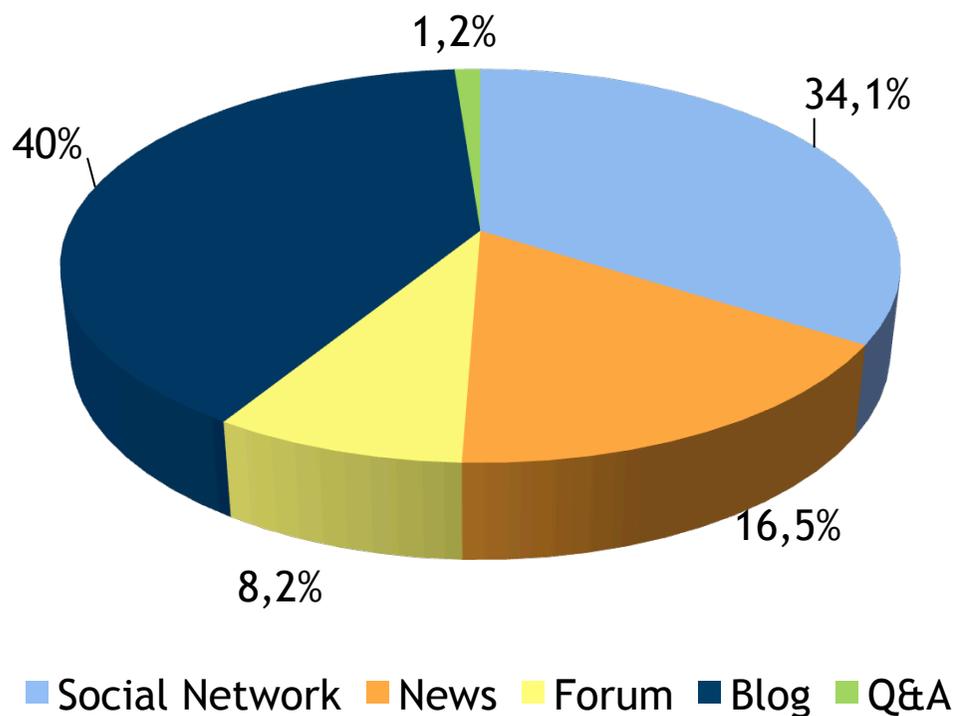
- ❑ Il cittadino che prova a utilizzare internet per interagire con la PA spesso **fatica a trovare** ciò che cerca o trova qualcosa che **non corrisponde** alle proprie **aspettative**.
- ❑ La propensione all'utilizzo dei canali è legata non solo all'**occasione d'uso** ma anche al **profilo personale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



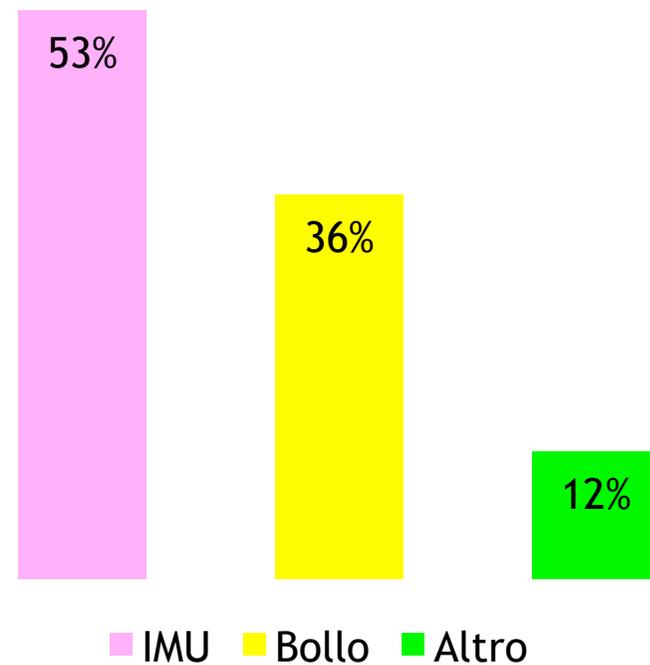
Il gap tra offerta e utilizzo può essere colmato solo con un opportuno **approccio di marketing** volto alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza

## L'utenza parla dei servizi di pagamento online:

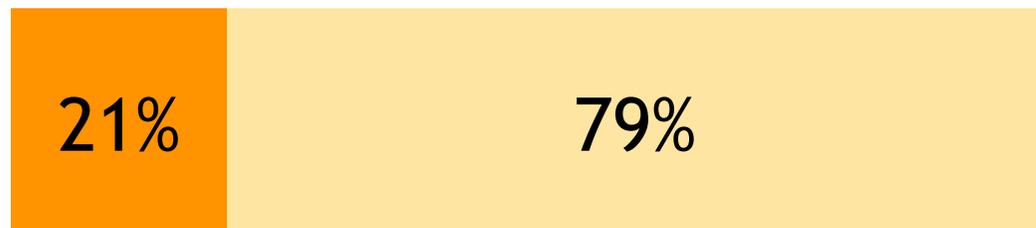
### Dove se ne parla?



### Di cosa si parla?



## Come l'utenza parla dei servizi di pagamento online:



■ Giudizio ■ Esperienza



■ Positivo ■ Negativo

### Giudizio positivo

- Nessuna limitazione di orari;
- Nessuna fila.

### Giudizio negativo

- Costi di commissione alti;
- Non tutti gli Enti erogano gli stessi servizi;
- Carenza di infrastrutture abilitanti.



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

## Osservatorio eGovernment Ricerca 2012 - 2013

**Giuliano Noci**  
Roma, 16 Luglio 2013

IN COLLABORAZIONE CON



AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE



blogmeter  
THE SOCIAL MEDIA INTELLIGENCE COMPANY



Centro Interregionale per i Sistemi  
informatici, geografici e statistici

CON IL SUPPORTO DI



CONSORZIO CBI  
customer to business interaction

PARTNER

INFOGROUP

INTESA SANPAOLO

DOXA

eContent Award Italy  
premio per il miglior contenuto in formato digitale  
2011

Retecamere  
Progetti integrati per lo sviluppo

