

## **SCHEDA METODOLOGICA**

### **INDICATORE 7 (RRFCI07). UTENTI DI SERVIZI, PRODOTTI E PROCESSI DIGITALI PUBBLICI NUOVI E AGGIORNATI**

#### **M5C1 – Investimento 1.1 – Potenziamento dei Centri per l'Impiego**

### **TIPO DI INDICATORE**

L'indicatore 7 è annoverato tra gli indicatori cd. comuni. Questa tipologia di indicatori è funzionale all'osservazione dei progressi ottenuti, attraverso le riforme e gli investimenti previsti, sugli obiettivi generali e specifici del Dispositivo nel suo complesso. Gli indicatori comuni nell'ambito del Dispositivo di Ripresa e Resilienza non hanno target da raggiungere, né a livello generale né a livello disaggregato: non è associato loro alcun obiettivo né a livello di misura, né a livello complessivo, poiché essi costituiscono un mero strumento statistico attraverso il quale la CE monitora il raggiungimento della finalità dell'intero dispositivo di ripresa e resilienza. Ogni misura può contribuire a diversi indicatori, attraverso tutti o alcuni dei progetti che include. Tutti gli indicatori comuni devono essere considerati come indicatori di "risultato", finalizzati a tracciare i progressi raggiunti attraverso gli obiettivi del RRF, poiché cercano di indicare le mutazioni avvenute in un dato contesto e gli effetti che questi cambiamenti hanno per i relativi beneficiari.

**L'indicatore RFFCI 07 è indicatore cd. di flusso (flow). Il valore si azzerà all'inizio di ogni nuovo periodo di rendicontazione.**

L'indicatore non prevede disaggregazione.

### **DESCRIZIONE**

L'indicatore rileva il numero di operatori e di utenti dei servizi, prodotti e processi pubblici digitali di nuova concezione o sviluppati o notevolmente migliorati erogati dai Centri per l'Impiego attraverso l'Investimento 1.1 – Potenziamento dei Centri per l'Impiego.

### **MOMENTO DELLA MISURAZIONE**

**La misurazione degli utenti e operatori viene effettuata nel momento dell'accesso ai servizi, ai prodotti e ai processi pubblici digitali attraverso il primo collegamento ottenuto**

**con Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), Carta di Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).** Soltanto ove non sia possibile tracciare un accesso tramite strumenti di misurazione previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale, si considerano anche accessi attraverso altre forme di autenticazione purché sia possibile ricondurli ad accessi unici. Ove non sia possibile identificare gli utenti, è possibile contare il numero di connessioni.

## **TIPOLOGIE DI BENEFICIARI – METODO DI CALCOLO**

- **UTENTI FINALI (persone fisiche)**

**Gli utenti finali** dei servizi erogati dai CPI vengono conteggiati sulla base dei singoli accessi **realizzati tramite SPID, CIE e CNS.** Qualora i servizi erogati non prevedano strumenti di autenticazione digitale, si terrà conto delle altre forme di autenticazione consentite purché siano tali da tracciare gli accessi come accessi unici.

**In caso di accessi plurimi da parte dei singoli utenti, si conta solo il primo accesso per ogni semestre di rilevazione.** Per gli **accessi plurimi “trasversali”** cioè provenienti dal medesimo utente ma afferenti a servizi diversi, ogni utente verrà conteggiato per un massimo di un accesso al semestre per ogni misura di cui abbia beneficiato.

- **UTENTI FINALI (persone giuridiche)**

Per i servizi destinati a **persone giuridiche**, saranno conteggiati **gli accessi degli utenti abilitati a quel servizio e appartenenti a tali persone giuridiche.** Anche in questo caso, si conta il primo accesso all'interno di ogni periodo di rendicontazione (semestre di riferimento).

- **OPERATORI BENEFICIARI (personale del CPI)**

Per i **processi digitali** di nuova concezione o significativamente aggiornati **a cui accedono gli operatori dei CPI (es.: attività, corsi e percorsi formativi), il conteggio verrà effettuato come per gli utenti finali (persone fisiche).** Dunque, la rilevazione terrà conto dei singoli accessi effettuati tramite SPID, CIE, CNS o credenziali dell'operatore, nel numero di un accesso per ogni periodo di rilevazione (semestre di riferimento).

- **OPERATORI EROGATORI (personale dell'istituzione pubblica in qualità di erogatore dei servizi per conto del CPI)**

Per i **servizi erogati dai CPI attraverso gli operatori pubblici**, la rilevazione conteggerà una sola volta per semestre ciascun operatore abilitato; in particolare, coinciderà con il numero complessivo degli operatori in servizio.

**N.B.** qualora lo stesso operatore acceda ai servizi digitali sia in qualità di erogatore che di beneficiario di un servizio, verrà conteggiato in entrambe le categorie.

## **NUOVE FUNZIONALITÀ**

L'indicatore comune 7, per l'investimento M5C1I1.1 (Potenziamento dei Centri per l'Impiego) si

alimenta tramite una misurazione degli utenti attraverso un conteggio degli accessi unici ai servizi,

prodotti e processi pubblici digitali di nuova concezione o sviluppati o notevolmente migliorati da parte dei CPI.

I servizi potenziati sono le **cd. nuove funzionalità** che producono aggiornamenti significativi che incidono direttamente o indirettamente sulla funzionalità dei servizi, prodotti e processi digitali pubblici erogati dai CPI, migliorandone la qualità.

Rientrano nel concetto di **aggiornamenti significativi** anche gli interventi (con caratteristiche non funzionali) che incidono su aspetti legati alla migliore qualità della funzionalità dei servizi, prodotti e processi (ad esempio, miglioramenti in termini di scalabilità, usabilità – ovvero interfacce verso l'utente -, performance e sicurezza, anche in coerenza con la Strategia europea per la cybersicurezza). La migrazione dei servizi sul Cloud (incluse le attività propedeutiche) rientra comunque nel novero dei nuovi processi.

## CASISTICA

Gli accessi conteggiati ai fini dell'indicatore comune RRFCI07 vanno validati in relazione ai cd. aggiornamenti significativi prodotti dall'investimento 1.1 della Missione 5 – Componente 1. Saranno dunque calcolati gli accessi afferenti a servizi, processi e prodotti digitali implementati dai Piani Regionali per il Potenziamento dei CPI.

Si forniscono a titolo meramente esemplificativo una alcune esempi di attività valorizzabili come nuove funzionalità:

### • SISTEMI INFORMATIVI

In funzione del **potenziamento e dell'interoperabilità dei sistemi digitali e informativi regionali e nazionali**, l'indicatore 7 può valorizzare gli accessi degli utenti e degli operatori a:

- sistemi informativi/operativi regionali per il lavoro;
- anagrafica unica del lavoro;
- servizi dello sportello digitale;
- prenotazione appuntamenti presso il CPI tramite l'agenda digitale;
- consultazione digitale ed estrazione copia di certificati;
- colloqui lavoratori/aziende;
- inserimento DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro);
- gestione SAP (Scheda Anagrafico Professionale);
- gestione digitale delle comunicazioni obbligatorie;
- sportello virtuale per le attività di tirocinio;
- servizi di identificazione, validazione e certificazione delle competenze;
- iscrizioni alla newsletter;
- apparecchiature elettroniche sfuse (ad es. tablet).

- **FORMAZIONE OPERATORI**

I beneficiari delle attività di formazione sono conteggiati sulla base degli accessi alle attività, ai corsi e ai percorsi formativi online previsti dai Piani Regionali per il Potenziamento dei CPI, effettuati dai singoli operatori mediante autenticazione.

- **OSSERVATORI REGIONALI DEL MERCATO DEL LAVORO**

- accessi a riunioni con autorità pubbliche.