

GOVERNANCE

**Empowerment and simplification processes for a
digital and good governed South Adriatic**

Analisi dello stato dell'arte sulla Maturità Digitale

GOVERNANCE

Modelli di Maturità Digitale

I framework di valutazione della maturità digitale sono strumenti metodologici progettati per analizzare e misurare il livello di digitalizzazione di un'organizzazione. Basandosi su un insieme strutturato di criteri e indicatori, questi modelli **consentono una valutazione oggettiva delle competenze digitali**, l'identificazione di punti di forza e di debolezza e la definizione di percorsi evolutivi per migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'innovazione nei processi.

L'obiettivo principale dell'utilizzo di questi framework è supportare le organizzazioni, comprese le Pubbliche Amministrazioni, nell'acquisire consapevolezza del proprio livello di capacità digitali e nella **pianificazione strategica delle iniziative di trasformazione**. In particolare, consentono di monitorare i progressi nel tempo, di effettuare benchmark con riferimenti esterni e di allineare gli investimenti tecnologici alle policy e alle esigenze dei cittadini. Le dimensioni tipiche analizzate in un modello di maturità digitale includono: infrastruttura tecnologica, gestione dei dati, digitalizzazione dei servizi, competenze digitali del personale, governance e leadership, sicurezza informatica e centralità dell'utente.

Nella Pubblica Amministrazione, tali modelli rappresentano un elemento chiave per guidare la transizione digitale in modo sistematico, promuovendo approcci basati sull'evidenza e garantendo la coerenza tra le iniziative digitali. L'adozione di un framework condiviso facilita inoltre la comparabilità tra le istituzioni, promuove la diffusione delle migliori pratiche e **supporta il raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione nazionali ed europei**.

DIGITS Model

Il modello di valutazione della maturità digitale **DIGITS**, definito per il progetto, è strutturato in **sei domini principali** che riflettono le dimensioni critiche della trasformazione digitale nella Pubblica Amministrazione. Offre un approccio completo e strutturato per valutare le capacità digitali di un'organizzazione, supportando la pianificazione strategica e il miglioramento continuo. Nella sezione seguente, vengono identificati i sotto-domini e i temi di valutazione in ciascun ambito.

GOVERNANCE



Digital Infrastructure

In questo dominio viene valutata la disponibilità e la qualità delle reti digitali, delle infrastrutture di sistema e di sicurezza e il livello di sviluppo dei servizi digitali per cittadini e imprese.

INFRASTRUTTURE DIGITALI

- Reti digitali e connettività
- Infrastruttura di sistema
- Sistemi di cybersecurity

SERVIZI DIGITALI

- Disponibilità, accessibilità e facilità d'uso dei servizi digitali per cittadini e imprese

Intangibles

In questo dominio vengono valutati i programmi di formazione del personale, le pratiche e gli strumenti di valutazione delle competenze digitali e la presenza di una cultura organizzativa collaborativa e orientata all'innovazione.

FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE DIGITALI

- Organizzazione di corsi di formazione per dipendenti pubblici
- Training courses for civil servants
- Adozione di framework per la valutazione delle competenze

GOVERNANCE

CULTURA DI ENGAGEMENT E INNOVAZIONE

- Partecipazione attiva di dipendenti e stakeholder ai processi di digitalizzazione
- Promozione di una cultura di innovazione continua

Governance and Digital Strategy

In questo dominio viene valutata la capacità dell'organizzazione di pianificare e gestire iniziative digitali, ottenere finanziamenti, garantire l'impegno della leadership e il coordinamento dei dipartimenti.

PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

- Capacità di pianificare e implementare programmi di trasformazione digitale
- Monitoraggio e adattamento della strategia digitale

FINANZIAMENTI E INVESTIMENTI

- Capacità di acquisire e gestire finanziamenti per la digitalizzazione
- Sostenibilità economica degli investimenti digitali

VISION E LEADERSHIP

- Definizione a lungo termine di una strategia digitale
- Involgimento della leadership nella digitalizzazione
- Meccanismi di coordinamento interdipartimentale

Information

In questo dominio la valutazione si concentra sulla digitalizzazione dei processi interni, sulla qualità e gestione dei dati, sull'interoperabilità e sulla conformità alle normative sulla privacy.

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

- Automazione e reingegnerizzazione dei processi interni
- Integrazione digitale tra i dipartimenti e con le piattaforme digitali nazionali

GOVERNANCE

GESTIONE E QUALITÀ DEI DATI

- Capacità di raccogliere, gestire e utilizzare Open Data
- Interoperabilità tra database e sistemi ICT

PRIVACY

- Protezione dei dati e conformità normativa (ad es. GDPR)

Technology

In questo dominio viene analizzata l'adozione di tecnologie emergenti.

ADOZIONE DI TECNOLOGIE INNOVATIVE

- Utilizzo di cloud computing, intelligenza artificiale, IoT e blockchain nei servizi pubblici

Sustainability and Social Impact

In questo dominio viene valutata la sostenibilità ambientale delle iniziative digitali e la misura in cui vengono promosse l'inclusione digitale e la partecipazione dei cittadini.

SUSTENIBILITÀ DELLA DIGITALIZZAZIONE

- Impatto ambientale delle soluzioni digitali (ad esempio green ICT, efficienza energetica)
- Adozione di strategie per ridurre il consumo di risorse digitali

INCLUSIONE E PARTECIPAZIONE DIGITALE

- Accessibilità dei servizi digitali per i cittadini con diverse competenze digitali
- Strategie per ridurre il divario digitale

GOVERNANCE

DM Survey

Questo questionario qualitativo di 15 domande è progettato per valutare il livello di maturità digitale nelle pubbliche amministrazioni locali, sulla base del modello DIGITS, utilizzando domande a risposta chiusa. Ogni domanda esplora gli aspetti chiave della trasformazione digitale, con l'obiettivo di fornire una comprensione chiara e concisa delle attuali capacità dell'organizzazione e delle aree di miglioramento. Le risposte contribuiranno a orientare la pianificazione strategica e a supportare un processo decisionale basato su evidenze nel processo di transizione digitale.

D**I****G****I****T****S**

Local Administration Attributes

- Size
- Location

Survey

1. Qualitative survey
2. 15 questions
3. At least 1 question per model topic

D-Domain of DIGITS

Questa sezione valuta la qualità, la sicurezza e l'accessibilità dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi digitali dell'amministrazione. Si valuta se i sistemi e le piattaforme fondamentali siano moderni e affidabili, garantendo sia l'efficienza operativa che la facilità di accesso per cittadini e imprese.

Domanda 1

1. I sistemi e le infrastrutture digitali dell'amministrazione sono adeguati, sicuri e aggiornati?

Sì: Le infrastrutture digitali sono moderne, scalabili e sicure. I sistemi sono completamente aggiornati secondo le *best practice* internazionali e sia i componenti hardware che software sono sottoposti a regolare manutenzione.

ESEMPIO: L'amministrazione opera su ambienti server virtualizzati e ridondanti; i dispositivi endpoint sono monitorati e aggiornati centralmente; la sicurezza informatica è gestita tramite firewall, autenticazione a più fattori e sistemi di rilevamento delle intrusioni. Sono in atto audit di sicurezza periodici e piani di business continuity.

Parzialmente: Alcuni componenti sono adeguati e vengono aggiornati, ma sono presenti punti deboli o incongruenze nell'infrastruttura.

GOVERNANCE

ESEMPIO: L'infrastruttura principale del data center è solida, ma le postazioni di lavoro negli uffici periferici sono obsolete. Le misure di sicurezza informatica vengono applicate in modo non uniforme, con alcuni sistemi privi di un'adeguata gestione delle patch o di una scansione delle vulnerabilità. La manutenzione dipende dalle risorse disponibili e non fa parte di un piano strutturato.

No: L'infrastruttura digitale è in gran parte obsoleta, insicura o gestita in modo inadeguato. Gli aggiornamenti sono rari o manuali e l'amministrazione è esposta a rischi tecnologici e legali.

ESEMPIO: Sistemi operativi obsoleti sono ancora in uso; non esistono policy formali per gli aggiornamenti, né standard di sicurezza. I dispositivi sono eterogenei e non gestiti centralmente. Le routine di backup, se presenti, sono manuali e irregolari, senza una strategia di ripristino testata.

Domanda 2

2. I servizi digitali dell'amministrazione sono accessibili e facili da usare per cittadini e imprese?

Sì: L'amministrazione offre servizi digitali completi, completamente accessibili e intuitivi. Sono disponibili su tutti i dispositivi e soddisfano gli standard di usabilità e accessibilità (ad esempio, WCAG).

ESEMPIO: Gli utenti possono completare le procedure interamente online, ricevere conferme via e-mail o SMS e accedere ai servizi in più lingue. I moduli sono precompilati, ove possibile, utilizzando i dati esistenti e i servizi sono compatibili con screen reader e piattaforme mobili.

Parzialmente: I servizi digitali esistono, ma sono frammentati, non sempre intuitivi o di difficile accesso per alcuni gruppi.

ESEMPIO: Alcuni servizi sono disponibili online, ma richiedono agli utenti di stampare documenti o reinserire informazioni già presenti in altri sistemi. L'interfaccia web non è ottimizzata per dispositivi mobili e le funzionalità di accessibilità sono limitate. Non esistono canali di supporto dedicati alle persone con disabilità o con difficoltà di alfabetizzazione digitale.

No: I servizi non sono disponibili online o sono mal progettati, richiedendo la presenza fisica o passaggi manuali.

ESEMPIO: I moduli sono dei PDF scaricabili che devono essere stampati, firmati e consegnati di persona. Le piattaforme online sono obsolete, con link non aggiornati e funzionalità ridotte. Non c'è supporto disponibile e i cittadini segnalano spesso difficoltà nel completare le procedure.

GOVERNANCE

Int-Domain of DIGITS

Questa sezione si concentra sulla dimensione del capitale umano nella trasformazione digitale. Esamina se l'amministrazione investe nello sviluppo delle competenze digitali, valuta sistematicamente le competenze del personale e promuove una cultura dell'innovazione e un coinvolgimento attivo del personale nelle iniziative digitali. Questi elementi sono essenziali per costruire organizzazioni pubbliche resilienti, adattabili e pronte al futuro.

Domanda 3

3. L'amministrazione eroga formazione continua al personale sulle competenze digitali necessarie ai ruoli?

Sì: E' in atto un piano di formazione continua e strutturato, allineato ai ruoli specifici del personale. La formazione include sia competenze digitali di base che argomenti avanzati relativi alle mansioni.

ESEMPIO: Ogni dipendente si sottopone a valutazioni periodiche delle competenze digitali e riceve formazione mirata tramite piattaforme di e-learning e sessioni in presenza. Gli argomenti includono la gestione dei documenti, la sicurezza informatica, l'analisi dei dati e l'utilizzo di piattaforme amministrative specializzate.

Parzialmente: La formazione viene offerta occasionalmente o a un gruppo limitato di dipendenti e non è pienamente allineata alle esigenze in continua evoluzione.

ESEMPIO: La formazione digitale viene erogata una volta all'anno, ma copre solo argomenti generali. Alcuni reparti ne beneficiano più di altri, a seconda del budget disponibile o dell'iniziativa dei manager. Non esiste alcun collegamento formale tra formazione e lacune nelle competenze.

No: Non esiste una politica di formazione strutturata relativa alle competenze digitali. I dipendenti si affidano allo scambio informale di conoscenze o all'iniziativa personale.

ESEMPIO: Ci si aspetta che il personale apprenda nuovi strumenti in autonomia, spesso attraverso trial and error. I budget per la formazione sono assenti o utilizzati per argomenti non digitali. Non esiste un meccanismo per monitorare o pianificare lo sviluppo delle competenze.

Domanda 4

4. L'amministrazione utilizza strumenti per valutare e monitorare le competenze digitali del personale?

GOVERNANCE

Sì: L'amministrazione adotta un framework strutturato e strumenti per valutare e monitorare regolarmente le competenze digitali. I risultati della valutazione confluiscono nella pianificazione strategica per lo sviluppo delle risorse umane.

ESEMPIO: L'amministrazione utilizza un framework di riferimento per le competenze digitali nazionale o europeo, con strumenti di autovalutazione e revisioni periodiche condotte dalle risorse umane. I report individuano i punti di forza e di debolezza e definiscono le priorità formative sia a livello individuale che organizzativo.

Parzialmente: Alcuni strumenti di valutazione o pratiche strutturate sono già in atto, ma vengono applicati in modo incoerente o sono ancora in fase iniziale di implementazione. I risultati vengono utilizzati in modo selettivo per orientare iniziative di formazione o sviluppo.

ESEMPIO: E' stato condotto un sondaggio sulle competenze digitali tra il personale e i risultati vengono utilizzati per progettare attività formative specifiche. Tuttavia, le valutazioni non sono ancora standardizzate in tutti i reparti e le azioni di follow-up sono limitate. Esistono piani per formalizzare ed espandere il processo di valutazione.

No: Esistono alcune valutazioni informali o ad hoc, ma non viene adottato alcuno strumento sistematico o coerente.

ESEMPIO: I manager possono valutare il personale in modo informale o durante le revisioni annuali, ma non sono disponibili strumenti o indicatori standardizzati. I risultati non vengono consolidati né utilizzati per la pianificazione a livello più ampio.

Domanda 5

5. L'amministrazione promuove una cultura dell'innovazione e il coinvolgimento attivo del personale nei progetti digitali?

Sì: Esiste un chiaro impegno per l'innovazione partecipativa. Il personale è incoraggiato a proporre idee e viene coinvolto nella progettazione congiunta di servizi digitali. L'innovazione è radicata nei valori organizzativi.

ESEMPIO: Esistono laboratori di innovazione o gruppi di lavoro interdipartimentali per testare e sperimentare nuove soluzioni digitali. È in atto un sistema premiante per riconoscere il contributo dei dipendenti. Si tengono consultazioni interne periodiche prima del lancio di nuove tecnologie.

Parzialmente: Vengono promosse alcune iniziative di innovazione, ma la partecipazione è limitata e sporadica.

ESEMPIO: L'amministrazione ha testato progetti pilota che coinvolgono personale selezionato, ma l'innovazione non viene sistematicamente incoraggiata. Non esiste un meccanismo formale per raccogliere idee o proposte in maniera più estesa.

No: L'innovazione non viene promossa attivamente e i progetti digitali vengono sviluppati senza coinvolgere i dipendenti.

GOVERNANCE

ESEMPIO: Il cambiamento è percepito come imposto dall'alto e il feedback dei dipendenti non viene preso in considerazione durante l'implementazione.

GOVERNANCE

G-Domain of DIGITS

Questa sezione esplora i fondamentali di strategia e organizzazione della trasformazione digitale. Valuta se l'amministrazione abbia una visione digitale chiara e condivisa, ruoli e responsabilità definiti per la governance digitale e la capacità di attrarre e gestire finanziamenti esterni. Una governance efficace garantisce che le iniziative digitali siano coerenti, sostenibili e allineate con obiettivi istituzionali e politici più ampi.

Domanda 6

6. L'amministrazione ha definito una strategia digitale formale, aggiornata e condivisa internamente?

Sì: Una strategia digitale viene formalmente adottata, aggiornata regolarmente e condivisa tra tutti i dipartimenti. Include obiettivi, tempi e responsabilità misurabili ed è allineata alle linee guida nazionali ed europee.

ESEMPIO: L'amministrazione ha pubblicato un piano triennale di transizione digitale, integrato con la strategia di sviluppo organizzativo. Definisce priorità quali la migrazione al cloud, le politiche sui dati aperti e la progettazione di servizi incentrati sul cittadino. La strategia viene rivista annualmente e discussa con il personale.

Parzialmente: Esiste una strategia, ma è obsoleta, incompleta o non ampiamente diffusa all'interno dell'organizzazione.

ESEMPIO: Una strategia digitale è stata sviluppata tre anni fa, ma non è stata aggiornata per riflettere i recenti sviluppi come l'intelligenza artificiale o la sicurezza informatica. Solo il personale ICT ne è a conoscenza e non viene presa in considerazione nella pianificazione di altri dipartimenti.

No: Non esiste una strategia digitale formale o coerente che guidi la trasformazione digitale dell'amministrazione.

ESEMPIO: Le decisioni sulla digitalizzazione vengono prese caso per caso senza una visione strutturata. Non esiste un documento che definisca gli obiettivi a lungo termine o come coordinare le iniziative digitali tra i dipartimenti.

Domanda 7

7. Esistono ruoli o strutture organizzative dedicate alla governance della trasformazione digitale?

Sì: L'amministrazione ha formalmente designato ruoli e strutture organizzative per la governance della trasformazione digitale. Il Responsabile della Transizione Digitale (DTO) è nominato in conformità alla legislazione nazionale, il CAD, ed è distinto dal Responsabile dei Sistemi Informativi, con chiare responsabilità

GOVERNANCE

strategiche. Questi ruoli sono supportati da unità di coordinamento o organi di governance dotati di autorità e risorse adeguate.

ESEMPIO: Il RTD è responsabile della guida dell'agenda digitale, del coordinamento con i responsabili di dipartimento e della garanzia dell'allineamento con le politiche digitali nazionali. Il Responsabile dei Sistemi Informativi gestisce gli aspetti operativi dell'infrastruttura IT. Un comitato dedicato alla governance digitale supporta il coordinamento intersetoriale e monitora i progressi della strategia digitale.

Parzialmente: Alcuni ruoli sono stati identificati formalmente o informalmente (ad esempio, RTD o Responsabile Sistemi Informativi), ma le responsabilità sono sovrapposte o non chiaramente differenziate. Le strutture organizzative esistono, ma mancano di coerenza o autorità per coordinare le iniziative digitali.

ESEMPIO: Il RTD è stato nominato, ma ricopre anche il ruolo di Responsabile ICT, limitando l'attenzione strategica. Non esiste un organo di governance permanente e il coordinamento dipende dall'iniziativa personale piuttosto che da meccanismi istituzionali.

No: Non esistono ruoli o meccanismi di governance chiaramente definiti per la trasformazione digitale. Il Responsabile della Transizione Digitale non viene nominato, oppure il ruolo è nominale e privo di un mandato effettivo. Le responsabilità relative all'innovazione digitale sono disperse e trattate come questioni puramente tecniche.

ESEMPIO: I sistemi ICT sono gestiti in modo indipendente dai dipartimenti e le iniziative digitali strategiche vengono implementate senza coordinamento. L'amministrazione non ha ancora assolto i requisiti nazionali relativi al Responsabile della Transizione Digitale.

Domanda 8

8. L'amministrazione è in grado di attrarre e gestire finanziamenti nazionali o europei dedicati alla digitalizzazione?

Sì: L'amministrazione presenta proattivamente candidature ai bandi di finanziamento, gestisce i progetti in modo efficace e utilizza i fondi in modo strategico per sostenere la propria agenda digitale.

ESEMPIO: L'amministrazione ha partecipato a numerosi progetti nell'ambito del Recovery and Resilience Facility (RRF), dei programmi Europa Digitale e Interreg. Dispone di un ufficio progetti dedicato che garantisce conformità, monitoraggio e rendicontazione, consentendo un continuo reinvestimento nella crescita digitale.

Parzialmente: L'amministrazione accede occasionalmente a fondi esterni, ma non dispone della struttura o delle competenze necessarie per sfruttare appieno le opportunità disponibili.

ESEMPIO: Ha ricevuto alcuni finanziamenti nazionali per l'ammodernamento delle infrastrutture, ma ha difficoltà nella gestione dei progetti e nell'individuare bandi UE pertinenti o nella preparazione di proposte competitive.

GOVERNANCE

No: L'amministrazione non partecipa ai programmi di finanziamento o non ha la capacità di farlo.

ESEMPIO: Non esiste personale dedicato alle richieste di finanziamento e i tentativi passati di accedere a fondi esterni per la digitalizzazione non hanno avuto successo o non hanno avuto seguito a causa della mancanza di capacità interna.

GOVERNANCE

Inf-Domain of DIGITS

Questa sezione valuta come l'amministrazione gestisce le informazioni come risorsa strategica. Valuta il grado di digitalizzazione e interoperabilità dei processi amministrativi, la capacità di raccogliere e analizzare dati per processi decisionali *evidence-based* e l'implementazione di misure di protezione dei dati in conformità alla normativa. Particolare attenzione è rivolta all'uso e alla pubblicazione di dati aperti, che contribuiscono alla trasparenza, alla responsabilità e all'impegno civico. Una gestione efficace delle informazioni rafforza la qualità del servizio, promuove l'innovazione e crea fiducia nelle istituzioni pubbliche.

Domanda 9

9. I processi amministrativi sono digitalizzati e interoperabili tra i settori o con altre amministrazioni?

Sì: I processi amministrativi principali sono completamente digitalizzati e gestiti tramite piattaforme interoperabili, consentendo uno scambio di dati fluido sia all'interno dei dipartimenti che con istituzioni esterne. L'amministrazione utilizza standard e framework nazionali (ad esempio, Sistema Pubblico Connattività - SPC, eDelivery, Anagrafe Nazionale Popolazione Residente - ANPR) per garantire integrazione e automazione.

ESEMPIO: Sono stati implementati workflow digitali per servizi core per la concessione dei permessi (Sportello Unico Attività Produttive - SUAP / Sportello Unico Edilizia - SUE), le iscrizioni scolastiche e le domande di ammissione ai servizi sociali. I dati delle dichiarazioni ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e dell'anagrafe nazionale della popolazione residente (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente - ANPR) vengono recuperati e condivisi automaticamente. Il protocollo digitale, i sistemi di appalto e la gestione documentale sono integrati tra i dipartimenti.

Parzialmente: Alcuni processi sono digitalizzati, ma l'integrazione è limitata e l'interoperabilità è solo parziale. Permangono passaggi manuali e le informazioni devono spesso essere inserite o recuperate più volte.

ESEMPIO: Le domande di pianificazione urbanistica vengono presentate online, ma richiedono un coordinamento manuale tra l'ufficio tecnico e l'ufficio del catasto. Esistono protocolli elettronici, ma l'integrazione del flusso di lavoro e lo scambio di documenti tra i dipartimenti avvengono ancora tramite e-mail o consegna fisica tra i settori.

No: La maggior parte dei processi è manuale o solo parzialmente digitalizzata. Non esiste interoperabilità tra sistemi o dipartimenti e lo scambio di dati è disorganizzato e inefficiente.

ESEMPIO: I flussi di lavoro amministrativi si basano su archivi cartacei o catene di posta elettronica. Le domande di permesso di costruire o di accesso ai servizi sociali devono essere

GOVERNANCE

presentate di persona. Le informazioni sono archiviate in fogli di calcolo non collegati tra loro o archivi cartacei. Non esiste una piattaforma digitale condivisa per la gestione di servizi come permessi di parcheggio, relazioni ambientali o consultazioni con i cittadini e lo scambio di informazioni tra i dipartimenti è ad hoc e non automatizzato.

Domanda 10

10. L'amministrazione raccoglie, analizza e utilizza i dati per migliorare i servizi e supportare le decisioni?

Sì: Il processo decisionale basato sui dati è un elemento strutturale delle operazioni dell'amministrazione. I dati vengono raccolti, analizzati e utilizzati sistematicamente per orientare la pianificazione, monitorare i servizi e valutare le prestazioni. I dati aperti vengono pubblicati con cadenza regolare e riutilizzati per garantire la trasparenza e consentire analisi esterne.

ESEMPIO: L'amministrazione utilizza dashboard per monitorare in tempo reale le tendenze della mobilità, le iscrizioni scolastiche o le richieste di servizi. I dati interni sono integrati da fonti esterne (ad esempio, Istat, ISEE) e i set di dati sono pubblicati su un portale di dati aperti per la consultazione pubblica e le iniziative di tecnologia civica. Analisi di insight vengono utilizzate per adattare le politiche e migliorare l'esperienza utente.

Parzialmente: Vengono raccolti i dati rilevanti e si compiono alcuni sforzi per analizzarli o utilizzarli, ma le pratiche sono incoerenti o frammentate. I dati aperti non vengono pubblicati con cadenza regolare o solo per conformità, senza essere integrati nel processo decisionale.

ESEMPIO: L'amministrazione dispone di strumenti di reporting di base e pubblica set di dati selezionati (ad esempio, dati ambientali o di bilancio) sul proprio sito web, ma senza una chiara strategia di riutilizzo. L'analisi è limitata a progetti isolati o dipartimenti specifici e non fornisce informazioni sistematiche per decisioni più ampie.

No: Non esiste un approccio strutturato alla gestione o all'utilizzo dei dati. I dati aperti non vengono pubblicati o sono obsoleti, e le informazioni vengono raramente utilizzate per orientare le politiche o migliorare i servizi.

ESEMPIO: Le decisioni vengono prese sulla base di consuetudini, precedenti o direttive esterne. I dati sono dispersi tra i dipartimenti e raramente consolidati o analizzati. Non esiste una cultura di pianificazione basata sull'evidenza.

Domanda 11

11. Sono in atto misure strutturate per la protezione dei dati e la conformità normativa al GDPR?

Sì: L'amministrazione ha implementato un framework completo per la protezione dei dati, allineato al GDPR e alle normative nazionali. È stato nominato

GOVERNANCE

un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e sono state implementate e testate procedure per la gestione dei dati, il consenso, la notifica delle violazioni e i diritti degli interessati.

ESEMPIO: Tutti i sistemi includono funzionalità di privacy by design. Vengono effettuate valutazioni periodiche del rischio (ad esempio, DPIA), il personale riceve formazione sul GDPR ed esistono protocolli per la gestione delle richieste di accesso ai dati e dei data breach.

Parzialmente: Esistono alcune misure di conformità, ma l'implementazione è incoerente o incompleta.

ESEMPIO: È stato nominato un DPO e sono in atto policy di base sulla privacy, ma le procedure interne sono frammentate e il personale non è adeguatamente formato sulla conformità al GDPR. Esistono protocolli di violazione, ma non sono mai stati testati.

No: Non esistono misure di protezione dei dati strutturate ed efficaci.

ESEMPIO: I dati personali vengono archiviati senza controllo di accesso, condivisi via e-mail senza crittografia e le procedure di consenso non sono chiaramente definite. L'amministrazione non ha ancora assolto agli obblighi fondamentali del GDPR.

GOVERNANCE

T-Domain of DIGITS

Questa sezione valuta in che misura l'amministrazione adotta e integra tecnologie avanzate per migliorare l'erogazione dei servizi, l'efficienza e l'innovazione. Queste tecnologie, se applicate strategicamente, possono migliorare significativamente la reattività, la trasparenza e la sostenibilità del settore pubblico.

Domanda 12

12. Quali tecnologie avanzate vengono utilizzate dall'amministrazione per migliorare l'efficienza dei servizi pubblici?

Cloud computing

Definizione: Accesso on-demand a risorse IT (server, storage, applicazioni) tramite Internet.

USO NELLA PA: Consente l'erogazione flessibile e scalabile di servizi digitali (ad esempio, hosting di siti web e piattaforme per servizi digitali), migliora la disponibilità e riduce i costi di manutenzione delle infrastrutture on-premise.

Internet of Things (IoT)

Definizione: Rete di dispositivi fisici connessi che raccolgono e scambiano dati tramite sensori.

USO NELLA PA: Consente il monitoraggio in tempo reale delle infrastrutture (ad esempio, sensori per la qualità dell'aria, raccoglitori dei rifiuti intelligenti, illuminazione intelligente), migliorando la gestione ambientale, la sicurezza e la pianificazione urbana.

Artificial Intelligence (AI)

Definizione: Sistemi che simulano l'intelligenza umana per elaborare dati e prendere decisioni o fare previsioni.

USO NELLA PA: Può essere applicato per automatizzare i servizi di helpdesk (chatbot), supportare il processo decisionale attraverso l'analisi predittiva o semplificare l'elaborazione dei documenti tramite il riconoscimento del linguaggio

Blockchain

Definizione: Tecnologia di registro digitale distribuito che garantisce transazioni sicure e immutabili.

USO NELLA PA: Applicabile per la certificazione di documenti (ad esempio, diplomi, registri anagrafici), per migliorare la trasparenza nei processi di appalto o per la gestione sicura delle identità digitali.

Big Data Analytics

Definizione: Tecniche per l'analisi di grandi volumi di dati al fine di identificare modelli, tendenze e correlazioni.

GOVERNANCE

USO NELLA PA: Consente l'elaborazione di policy evidence-based, la personalizzazione dei servizi e la valutazione delle performance (ad esempio, modelli di mobilità, domanda di servizi sociali).

Altro

Descrivere le altre tecnologie innovative utilizzate

GOVERNANCE

S-Domain of DIGITS

Questa sezione valuta l'impegno dell'amministrazione per la sostenibilità ambientale e l'inclusione sociale nell'ambito dei suoi percorsi di trasformazione digitale. Esplora come le tecnologie e le strategie digitali vengono impiegate per minimizzare l'impatto ambientale, promuovere l'inclusione digitale tra le diverse popolazioni e favorire la partecipazione dei cittadini alla definizione del futuro digitale dei servizi pubblici.

Domanda 13

13. L'amministrazione tiene conto dell'impatto ambientale nella scelta di tecnologie e soluzioni digitali?

Sì: L'amministrazione integra criteri di sostenibilità ambientale nella sua strategia digitale e nei processi di approvvigionamento. Promuove pratiche ICT eco-sostenibili, monitora il consumo di risorse digitali e investe in infrastrutture a basso consumo energetico.

ESEMPIO: I provider cloud vengono selezionati in base a certificazioni ambientali (ad esempio, ISO 14001); vengono utilizzati data center a basso consumo energetico.

Parzialmente: Le preoccupazioni ambientali vengono occasionalmente prese in considerazione, ma non integrate sistematicamente nei processi decisionali o nella pianificazione.

ESEMPIO: Alcuni dipartimenti utilizzano la stampa fronte-retro e impostazioni di risparmio energetico sui dispositivi, ma non esiste una politica globale o un monitoraggio del digital carbon footprint. I dispositivi inutilizzati vengono riciclati o riutilizzati attraverso pratiche di economia circolare.

No: L'impatto ambientale delle tecnologie digitali non viene preso in considerazione.

ESEMPIO: I server funzionano 24 ore su 24, 7 giorni su 7, senza politiche di gestione energetica, le decisioni di approvvigionamento si basano esclusivamente sui costi e non vengono intraprese azioni per ridurre al minimo l'impatto ambientale degli strumenti o dei servizi digitali.

Domanda 14

14. L'amministrazione adotta pratiche per rendere i servizi digitali inclusivi (ad esempio, per anziani, disabili, popolazioni rurali)?

Sì: L'accessibilità e l'inclusione digitale sono priorità strategiche. I servizi sono progettati in collaborazione con i gruppi target e vengono applicati standard di accessibilità (ad esempio, WCAG 2.1). È disponibile supporto per l'alfabetizzazione digitale.

GOVERNANCE

ESEMPIO: I siti web includono la compatibilità con gli screen reader, contenuti in linguaggio semplice e accesso tramite dispositivi mobili. L'amministrazione offre punti di facilitazione digitale nelle aree rurali e corsi di formazione per gli anziani.

Parzialmente: Alcune funzionalità inclusive sono implementate, ma hanno una portata limitata o non vengono applicate in modo uniforme a tutti i servizi.

ESEMPIO: Alcuni siti web sono accessibili, ma altri non ottimizzano il contrasto o consentono la navigazione tramite tastiera. Gli help desk forniscono assistenza, ma non in più lingue o formati adatti alle diverse esigenze degli utenti.

No: Non sono state adottate misure per garantire l'inclusività o affrontare il divario digitale.

ESEMPIO: I servizi presuppongono competenze digitali e non vengono fornite alternative o supporto ai cittadini con disabilità, per connettività limitata o basso livello di alfabetizzazione. L'esclusione digitale non viene monitorata né affrontata.

Domanda 15

15. L'amministrazione ha in atto iniziative per promuovere la partecipazione dei cittadini alla trasformazione digitale (ad esempio, consultazioni pubbliche, co-progettazione, ecc.)?

Sì: Il coinvolgimento dei cittadini è integrato nel processo di trasformazione digitale. Strumenti e metodi come consultazioni pubbliche, piattaforme partecipative, workshop di co-progettazione e meccanismi di feedback digitale vengono utilizzati sistematicamente.

ESEMPIO: L'amministrazione utilizza piattaforme online per il bilancio partecipativo, invita i cittadini a co-creare nuovi servizi digitali e pubblica i risultati delle consultazioni in modo trasparente. I cicli di feedback sono integrati nella progettazione dei servizi.

Parzialmente: Esistono alcune iniziative di partecipazione, ma sono occasionali, informali o non legate alla trasformazione digitale.

ESEMPIO: I cittadini sono invitati a esprimere la propria opinione attraverso sondaggi di soddisfazione generale o incontri pubblici, ma non specificamente riguardanti i servizi digitali.

No: Non sono presenti meccanismi di partecipazione strutturati.

ESEMPIO: La trasformazione digitale è pianificata e attuata internamente, senza alcun contributo o coinvolgimento dei cittadini. La consultazione è limitata agli avvisi pubblici dettati dalla conformità normativa.