

# Questionario sulla valutazione della maturità digitale per i clienti di poli europei dell'innovazione digitale (EDIH)

Gruppo di destinatari: **organizzazioni del settore pubblico**

Fase: T0 (prima dell'avvio del sostegno dell'EDIH)

## MODULO 1: dati dei clienti

*Nel presente modulo fornire informazioni generali di base sull'organizzazione del settore pubblico interessata a ricevere il sostegno dell'EDIH. Questi dati sono necessari per confrontare il livello di maturità digitale della Sua organizzazione con quello di altre organizzazioni analoghe.*

### M1.1. Dati generali:

1. data
2. nome dell'organizzazione sostenuta dall'EDIH:
3. altro numero d'identificazione (partita IVA o equivalente):
4. referente:
5. ruolo nell'organizzazione:
6. indirizzo di posta elettronica:
7. telefono:
8. sito web:
9. tipo di organizzazione del settore pubblico:
  1. autorità nazionale;
  2. autorità regionale;
  3. autorità provinciale/comunale;
  4. altro
10. dimensioni dell'organico dell'organizzazione
  1. piccole dimensioni (0-49);
  2. medie dimensioni (50-249);
  3. grandi dimensioni (250 o più);
11. indirizzo completo (via, codice postale, città, paese);
12. codice PIC<sup>1</sup> (se disponibile, da compilare a cura dell'EDIH).

### M1.2. Settore di attività

13. A quale dei settori generali dell'amministrazione pubblica indicati di seguito appartiene la Sua organizzazione<sup>2</sup>? Selezionare al massimo due opzioni.

Principale (uno obbligatorio)

1. Servizi pubblici generali
2. Difesa
3. Pubblica sicurezza e ordine pubblico
4. Questioni economiche
5. Protezione dell'ambiente

---

<sup>1</sup> Codice d'identificazione del partecipante.

<sup>2</sup> Classificazione delle funzioni delle amministrazioni pubbliche (COFOG):

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification\\_of\\_the\\_functions\\_of\\_government\\_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

6. Abitazioni e assetto territoriale
7. Salute
8. Attività ricreative, cultura e religione
9. Istruzione
10. Assistenza sociale
11. altro

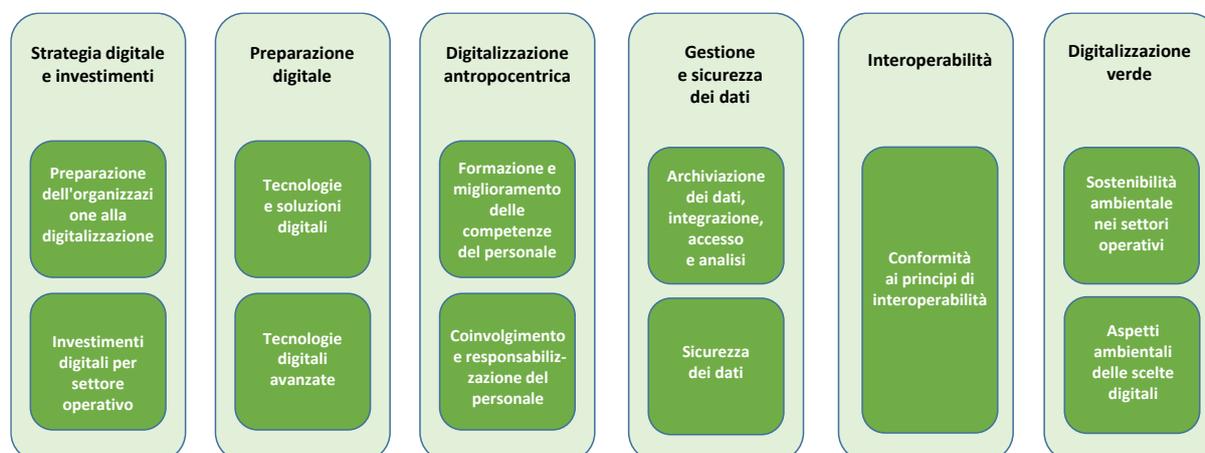
#### Secondario (uno facoltativo)

1. Servizi pubblici generali
2. Difesa
3. Pubblica sicurezza e ordine pubblico
4. Questioni economiche
5. Protezione dell'ambiente
6. Abitazioni e assetto territoriale
7. Salute
8. Attività ricreative, cultura e religione
9. Istruzione
10. Assistenza sociale
11. altro

## MODULO 2: maturità digitale

*Le domande del presente modulo sono finalizzate a misurare la maturità digitale della Sua organizzazione. Queste informazioni contribuiranno a definire il punto di partenza del percorso di trasformazione digitale della Sua organizzazione, individuando i settori in cui potrebbe essere necessario il sostegno dell'EDIH. Esse contribuiranno inoltre a valutare i servizi che saranno forniti dall'EDIH e a esaminare le politiche e gli strumenti finanziari dell'UE a sostegno degli EDIH. Saranno valutate le dimensioni seguenti (applicando i criteri di attribuzione del punteggio specificati all'ultima pagina):*

*Quadro di valutazione della maturità digitale per le organizzazioni del settore pubblico  
Fonte: EC JRC elaborazione interna.*



### M2.1. Strategia digitale e investimenti

*Le domande relative a questa dimensione sono intese a rilevare lo stato generale di una strategia di digitalizzazione nella Sua organizzazione. Si chiede la disponibilità dell'organizzazione a intraprendere un percorso digitale che potrebbe richiedere sforzi organizzativi ed economici non ancora previsti e relativi investimenti nella digitalizzazione per settore di attività (eseguiti o pianificati).*

1. In quale dei seguenti modi la Sua organizzazione è pronta per la digitalizzazione (una maggiore digitalizzazione)? Selezionare tutte le opzioni applicabili

1. Le esigenze di digitalizzazione sono individuate e allineate agli obiettivi del processo decisionale/amministrativi
2. Le risorse finanziarie (fondi propri, sovvenzioni, prestiti) sono individuate per garantire progetti di digitalizzazione per almeno i prossimi due anni
3. Le infrastrutture TIC<sup>3</sup> sono pronte a sostenere i piani di digitalizzazione
4. Sono presenti specialisti di TIC interni/in subappalto (o sono state individuate le esigenze di assunzione/subappalto)
5. Il livello di impegno politico per guidare i necessari cambiamenti organizzativi è adeguato
6. La direzione delle unità/dei dipartimenti organizzativi e il relativo personale sono pronti a sostenere i piani di digitalizzazione
7. I processi operativi interni ed esterni possono essere adattati se richiesto dalla digitalizzazione
8. I servizi offline sono pronti per essere portati online o ulteriormente modernizzati dalle tecnologie digitali
9. La soddisfazione dei cittadini e di altri portatori di interessi (imprese, ONG, ecc.) nei confronti dei servizi/delle interazioni online è monitorata periodicamente (ad es., tramite moduli di feedback, scambi di e-mail, social media, ecc.)
10. Si tiene conto dei rischi della digitalizzazione (ad es. effetti non previsti su altri settori<sup>4</sup>)

2. In quali dei seguenti settori operativi la Sua organizzazione ha già investito nella digitalizzazione e in quali settori prevede di investire in futuro? Selezionare tutte le opzioni applicabili.

	Già investito	Prevede di investire
1. Operazioni interne (processi amministrativi, strutturali, organizzativi) <sup>5</sup>		
2. Operazioni esterne (processi di governance, comprese le nuove modalità di partecipazione dei cittadini) <sup>6</sup>		

<sup>3</sup> In linea generale, si riferiscono principalmente all'hardware, ma comprendono anche l'infrastruttura di rete, l'infrastruttura cloud (archiviazione dati e fornitura di servizi), i server (acquisizione e gestione dei dati a livello locale) e i tablet/terminali/PC per il personale, ecc.

<sup>4</sup> I rischi derivanti dall'attuazione della digitalizzazione avanzata potrebbero includere: esubero di manodopera, introduzione di pregiudizi tecnologici e iniquità, minacce alla riservatezza dei dati, ecc.

<sup>5</sup> Si riferiscono all'introduzione della digitalizzazione per migliorare la qualità e l'efficienza dei processi interni ed esterni. Creazione di nuove forme organizzative, introduzione di nuovi metodi e di nuove tecniche di gestione, nuovi metodi di lavoro.

<sup>6</sup> Si riferiscono all'introduzione della digitalizzazione per la creazione di nuovi metodi di governance (per i rapporti tra cittadini (e/o) imprese e amministrazione), al coinvolgimento di nuovi soggetti, a nuovi modelli di co-creazione e interazione.

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Processo decisionale (ciclo del processo decisionale: definizione dell'agenda, formulazione, adozione, attuazione e valutazione delle politiche)<sup>7</sup></li> <li>4. Fornitura di servizi (o prodotti) pubblici<sup>8</sup></li> <li>5. Amministrazione finanziaria (contabilità, logistica, fatture elettroniche, ecc.)</li> <li>6. Gestione delle risorse umane [0 punti, 0,5 punti, 1 punto]</li> <li>7. Acquisti e appalti pubblici</li> <li>8. Pianificazione e gestione di progetti</li> </ol> |  |  |
|--|--|--|

## M2.2. Preparazione digitale

*La dimensione della preparazione digitale fornisce una valutazione dell'attuale diffusione delle tecnologie digitali (sia tradizionali sia più avanzate).*

3. Quali delle seguenti tecnologie e soluzioni digitali sono già utilizzate dalla Sua organizzazione? Selezionare tutte le opzioni applicabili.
  1. Infrastrutture di connettività (ad es., internet ad alta velocità (fibra), servizi di cloud computing, accesso remoto ai sistemi d'ufficio)
  2. Sito web
  3. Moduli o forum basati sul web per comunicare con i cittadini
  4. Chat dal vivo, social network e/o chatbot per comunicare con i cittadini
  5. Strumenti di collaborazione a distanza (ad es., piattaforma di telelavoro, videoconferenza, apprendimento virtuale, piattaforme e strumenti specifici per i servizi)
  6. Portale web interno (Intranet)
  7. Sistemi di gestione delle informazioni (ad es., pianificazione delle risorse aziendali, contabilità, gestione delle risorse umane, gestione delle relazioni con i clienti, fatturazione elettronica)
  8. Strumenti per i servizi pubblici digitali (interazione online con i cittadini e/o le imprese, fornitura di servizi online)
  9. Strumenti per gli appalti pubblici (eProcurement)
  
4. Quali delle seguenti tecnologie digitali avanzate<sup>9</sup> sono già utilizzate dalla Sua organizzazione? Scegliere tutte le opzioni applicabili utilizzando la scala fornita. (non utilizzate, utilizzo in fase di valutazione, in fase di prototipazione, in fase di collaudo, in fase di attuazione, operative)

<sup>7</sup> Si riferisce all'introduzione della digitalizzazione per individuare con maggiore precisione le esigenze degli elettori e ridurre il tempo necessario per sviluppare, sperimentare, attuare e diffondere una politica.

<sup>8</sup> Si riferisce all'introduzione della digitalizzazione per la creazione di nuovi servizi o prodotti pubblici o per il miglioramento di quelli esistenti.

<sup>9</sup> Recentemente uno studio del JRC ha proposto una serie di tecnologie emergenti e mature nel settore pubblico pertinenti per la progettazione e l'attuazione della fornitura di servizi pubblici digitali: Commissione europea, Centro comune di ricerca, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *Un quadro multidimensionale per valutare il potenziale di innovazione dei servizi pubblici digitali: un passo verso la costituzione di un osservatorio dei servizi pubblici innovativi nell'UE*, Misuraca, G.(editore), Lobo, G.(editore), Ufficio delle pubblicazioni, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628> (non disponibile in IT).

1. Intelligenza artificiale (ad es., apprendimento automatico, apprendimento profondo, sistemi esperti e basati su regole, informatica cognitiva, analisi predittiva, automazione robotica dei processi, elaborazione del linguaggio naturale, text mining, visione computerizzata)
2. Tecnologie di comunicazione (ad es., reti 5G e dispositivi portatili, reti virtuali)
3. Infrastrutture di calcolo (ad es., calcolo ad alte prestazioni, cloud computing, edge computing)
4. Tecnologie a registro distribuito (ad es., blockchain, altre tecnologie a registro distribuito)
5. Identità digitale e sicurezza (ad esempio, firewall e protocolli, antivirus e scanner di vulnerabilità, screening biometrico, cibersecurity orientata al cloud, analisi avanzata degli utenti, identificazione mobile, quadri per l'identità digitale)
6. Tecnologie immersive (ad es., realtà aumentata, realtà virtuale)
7. Internet delle cose e dispositivi intelligenti (ad es., dispositivi mobili, dispositivi indossabili e sensori, piattaforme dell'internet delle cose)
8. Tecnologie di software e servizi (ad es. API, servizi web, microservizi, compresi registri e marketplace, tecnologie *Enterprise Service Bus* (ESB) e *Government Service Utilities*)

### **M2.3. Digitalizzazione antropocentrica**

*Questa dimensione prende in esame il modo in cui il personale è qualificato, impegnato e reso autonomo rispetto alle tecnologie digitali e grazie ad esse, e in che modo sono migliorate le condizioni di lavoro, al fine di aumentare la produttività e il benessere.*

5. Cosa fa la Sua organizzazione per riqualificare e migliorare le competenze del proprio personale ai fini della digitalizzazione? Selezionare tutte le opzioni applicabili.
  1. Valuta le lacune del personale nelle competenze digitali
  2. Elabora un piano di formazione per formare il personale e migliorarne le competenze
  3. Organizza brevi corsi di formazione, fornisce tutorial/orientamenti e altre risorse di e-learning
  4. Favorisce le opportunità di apprendimento attraverso la pratica/l'apprendimento tra pari/la sperimentazione
  5. Offre tirocini e inserimenti professionali in settori concernenti capacità chiave
  6. Promuove la partecipazione del personale a corsi di formazioni organizzati da enti esterni (erogatori di formazione, università, fornitori)
  7. Si avvale di programmi sovvenzionati di formazione e miglioramento delle competenze
6. Nell'adottare nuove soluzioni digitali, in che modo la Sua organizzazione coinvolge e rende autonomi il personale e gli utenti finali (cittadini/imprese nel caso di servizi pubblici digitali)? Selezionare tutte le opzioni applicabili.
  1. Aumenta la conoscenza delle nuove tecnologie digitali da parte del personale
  2. Comunica i piani di digitalizzazione al personale in modo trasparente e inclusivo
  3. Monitora l'accettazione del personale e adotta misure per mitigare i potenziali effetti collaterali (ad es., la paura del cambiamento, la cultura del "sempre connesso" rispetto all'equilibrio tra vita professionale e vita privata, le garanzie contro i rischi di violazione della vita privata, ecc.)

4. Coinvolge il personale (compreso il personale non TIC) nella progettazione e nello sviluppo della digitalizzazione di prodotti/servizi/processi
5. Concede al personale maggiore autonomia e strumenti digitali adeguati per l'adozione e l'esecuzione delle decisioni
6. Riprogetta/adatta i lavori e i flussi di lavoro in base al riscontro del personale
7. Stabilisce modalità di lavoro più flessibili rese possibili dalla digitalizzazione (ad es., il telelavoro, il lavoro ibrido)
8. Mette a disposizione del personale un gruppo/servizio di supporto digitale (interno/esterno)
9. Mette a disposizione degli utenti finali un gruppo/servizio di supporto digitale (interno/esterno)
10. Utilizza i riscontri provenienti dagli utenti finali (cittadini/impres) per migliorare i servizi pubblici digitali

#### **M2.4. Gestione e sicurezza dei dati**

*Questa dimensione rileva il modo in cui i dati sono archiviati in formato digitale, gestiti all'interno dell'organizzazione, resi accessibili attraverso dispositivi connessi e impiegati a fini commerciali, vigilando sulla garanzia di una sufficiente protezione dei dati attraverso sistemi di cibersicurezza. La questione riguarda i dati archiviati in tutte le forme possibili, compresi i documenti.*

7. Come sono gestiti i dati della Sua organizzazione (vale a dire archiviati, organizzati, consultati e impiegati)? Selezionare tutte le opzioni applicabili.
  1. L'organizzazione ha messo in atto una politica/un piano/una serie di misure per la gestione dei dati
  2. L'organizzazione non utilizza moduli cartacei per raccogliere i dati
  3. I dati sono archiviati solo digitalmente nell'organizzazione (ad es., in applicazioni per ufficio, cartelle di posta elettronica, applicazioni autonome, banche dati, sistemi di gestione dei documenti, ERP, ecc.)
  4. I dati sono adeguatamente integrati (ad es., attraverso sistemi interoperabili, interfacce di programmazione di applicazioni) anche quando sono distribuiti tra diversi sistemi
  5. I dati sono accessibili in tempo reale da dispositivi e luoghi diversi
  6. I dati raccolti sono sistematicamente analizzati e comunicati ai fini del processo decisionale
  7. I dati dell'organizzazione sono arricchiti con dati di terzi (ossia dati provenienti da altre organizzazioni del settore pubblico e/o da soggetti del settore privato)
  8. L'analisi dei dati dell'organizzazione è accessibile senza bisogno di assistenza specialistica periodica (ad es. mediante pannelli di controllo)
  9. I dati dell'organizzazione sono disponibili al pubblico attraverso un piano strategico per gli Open Data
  
8. I dati della Sua organizzazione sono sufficientemente protetti? Selezionare tutte le opzioni applicabili.
  1. Esiste una politica/una serie di misure in materia di sicurezza dei dati nella Sua organizzazione
  2. Esistono misure e piani consolidati per salvaguardare i dati dell'organizzazione dagli attacchi informatici
  3. Il personale è regolarmente informato e formato su questioni/rischi in materia di cibersicurezza e protezione dei dati

4. Le minacce informatiche sono regolarmente monitorate e valutate
5. È conservata una copia di backup completa dei dati critici (fuori sede/nel cloud)
6. Esiste un piano di continuità operativa in caso di guasti catastrofici (ad es., tutti i dati bloccati da un attacco ransomware o danni fisici all'infrastruttura informatica)

## M2.5. Interoperabilità

*Questa dimensione esplora il livello di interoperabilità<sup>10</sup> raggiunto dall'organizzazione, misurato rispetto al livello di pianificazione/attuazione di alcuni dei 12 principi di interoperabilità del nuovo quadro europeo di interoperabilità (QEI)<sup>11</sup>.*

9. Durante la digitalizzazione dei processi e dei servizi, quali misure adotta la Sua organizzazione per condividere dati, informazioni e conoscenze con altre organizzazioni del settore pubblico? Scegliere tutte le opzioni applicabili alla Sua organizzazione, utilizzando la scala fornita.

(non attuata e/o non prevede di attuarla, prevede di attuarla, l'ha già attuata)

	Attuata	Pianificata
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pubblicare i dati come Open Data</li> <li>2. Garantire condizioni di parità per software open source</li> <li>3. Dare la preferenza a specifiche aperte</li> <li>4. Garantire la visibilità interna e fornire interfacce esterne per i servizi prestati</li> <li>5. Riutilizzare e condividere soluzioni, informazioni e dati</li> <li>6. Non imporre all'utente finale soluzioni tecnologiche specifiche</li> <li>7. Garantire la portabilità dei dati</li> <li>8. Offrire agli utenti finali opzioni per accedere ai servizi più consoni alle loro esigenze</li> <li>9. Fornire un unico punto di contatto per accedere ai servizi</li> <li>10. Chiedere agli utenti solo informazioni pertinenti e solo una volta</li> </ol>		

<sup>10</sup> Ai fini del QEI, l'interoperabilità è la capacità delle organizzazioni (unità della pubblica amministrazione o qualsiasi soggetto che agisca per loro conto, o istituzioni e organismi dell'UE) di interagire per raggiungere obiettivi reciprocamente vantaggiosi, con la condivisione di informazioni e conoscenze tra dette organizzazioni, attraverso i processi aziendali da esse sostenuti, mediante lo scambio di dati tra i loro sistemi TIC.

<sup>11</sup> Il nuovo QEI definisce 12 principi di interoperabilità come aspetti comportamentali fondamentali per orientare le azioni di interoperabilità. Si tratta di principi di interoperabilità generali pertinenti per il processo di definizione di servizi pubblici europei interoperabili. Per maggiori informazioni:

[https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf).

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Garantire l'accesso ai servizi alle persone con disabilità, agli anziani e ad altri gruppi svantaggiati</li> <li>12. Offrire servizi in più lingue</li> <li>13. Garantire che lo scambio di dati con gli utenti finali sia sicuro e affidabile</li> <li>14. Dare priorità all'utilizzo dei servizi attraverso i canali digitali</li> <li>15. Offrire formati di archiviazione dei dati che garantiscano l'accessibilità a lungo termine</li> <li>16. Valutare le soluzioni digitali tenendo conto delle esigenze degli utenti e garantendo un equilibrio tra costi e benefici</li> </ol> |  |  |
|---|--|--|

## M2.6. Digitalizzazione verde

*Questa dimensione rileva la capacità di un'organizzazione di procedere alla digitalizzazione con un approccio a lungo termine, responsabile e attento alla protezione e alla sostenibilità delle risorse naturali e dell'ambiente.*

10. In che modo la Sua organizzazione utilizza le tecnologie digitali per contribuire alla sostenibilità ambientale? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. Modello organizzativo sostenibile (ad es., operazioni attente all'ambiente)
2. Fornitura di servizi sostenibili (ad es., servizi pubblici digitali senza supporti cartacei)
3. Acquisti di prodotti sostenibili (ad es., tenendo conto di criteri quali: progettazione ecocompatibile, pianificazione del ciclo di vita dei prodotti end-to-end, fine vita ed estensione della vita utile)
4. Emissioni, inquinamento e/o gestione dei rifiuti
5. Produzione di energia sostenibile nel proprio impianto
6. Ottimizzazione del consumo/costo dell'energia
7. Riduzione dei costi di trasporto
8. Applicazioni digitali per incoraggiare il comportamento responsabile dei cittadini
9. Procedure amministrative non cartacee

11. La Sua organizzazione tiene conto degli impatti ambientali nelle proprie scelte e pratiche digitali? Classificare tutte le opzioni applicabili utilizzando la scala seguente: *no, in parte, sì*

1. Le considerazioni e le norme ambientali sono integrate nella strategia digitale dell'organizzazione
2. È in atto un sistema/una certificazione di gestione ambientale
3. Gli aspetti ambientali fanno parte delle tecnologie digitali/dei criteri di appalto dei fornitori
4. Il consumo energetico delle tecnologie digitali e l'archiviazione dei dati sono monitorati e ottimizzati
5. Il riciclaggio/riutilizzo di vecchie attrezzature tecnologiche è praticato attivamente dall'organizzazione