



CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

PIANO DI INNOVAZIONE

Approvato con decreto del sindaco RG n. 230/2024 del 24 settembre 2024

Indice

▶ Il Piano di Innovazione

▶ Il contesto europeo e nazionale

▶ Il progetto

- *Il processo di elaborazione del Piano di Innovazione*
- *Definizione delle Schede Intervento*
- *Template delle Schede Intervento*
- *Obiettivi strategici e macro-categorie di intervento*
- *Schede Intervento per macro-categoria*

▶ Le Schede Intervento

Il Piano di Innovazione

Il Piano di Innovazione

L'obiettivo del documento



Insieme al Piano Triennale per la Transizione Digitale e al Documento di Policy ICT, che rappresentano gli altri strumenti di programmazione e indirizzo della strategia digitale dell'Ente, il Piano di Innovazione è il **documento che mira a definire le azioni utili per diffondere l'innovazione** all'interno dell'Ente e nei rapporti con gli stakeholder esterni, al fine di migliorare i servizi offerti agli utenti e di aumentare l'efficienza dell'azione amministrativa.

Il contesto europeo e nazionale

Il contesto europeo e nazionale

I principali documenti normativo-strategici di riferimento in tema di trasformazione digitale

Il Piano di Innovazione della Città Metropolitana di Milano si inquadra in un **contesto nazionale ed europeo che pone vincoli ed obiettivi ambiziosi in tema di trasformazione digitale per la PA**. Pertanto, è necessario **assicurare coerenza** tra gli elementi del Piano di Innovazione e i target nazionali ed europei previsti.



European Digital Compass 2030

Ambiziosi obiettivi in tema di **competenze digitali, digitalizzazione dei servizi pubblici, infrastrutture telematiche**



Strategia «Italia Digitale 2026»

Visione, prospettive e target che accompagnano l'importante programma di investimenti e riforme del PNRR



Piano Triennale di AgID

Indicazioni operative, obiettivi e risultati per l'attuazione della strategia nazionale per la trasformazione digitale delle PA

Altri documenti normativo-strategici che guidano la strategia digitale della Città Metropolitana di Milano sono:

- **Livello nazionale:** Agenda per la semplificazione 2020-2026, Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026
- **Livello europeo:** EU Data Act, Interoperable Europe Act, European Skills Agenda, EU AI Act.

Il progetto

Il progetto

Il processo di elaborazione del Piano di Innovazione

Le attività che hanno portato all'elaborazione della strategia digitale hanno seguito un processo strutturato in **quattro fasi**.

Fase 1: Analisi dello stato dell'arte e dei fabbisogni

- **Analisi della configurazione** dell'Ente dal punto di vista **organizzativo e tecnologico**
- **Analisi dei fabbisogni** attraverso **interviste** con il Direttore Generale, il Consigliere Delegato alla Digitalizzazione e il Dipartimento Transizione digitale, oltre a **workshop** con gli altri attori dell'Ente (Direttori di Dipartimento e Responsabili di Area).

Fase 2: Analisi dello scenario normativo

- Analisi del **posizionamento dell'Ente rispetto allo scenario normativo** di riferimento, al fine di valutare il grado di conformità dell'Ente e definire le azioni future utili per garantire il costante rispetto delle prescrizioni.

Fase 3: Analisi di trend e buone pratiche

- Analisi dei **trend tecnologici** in atto e delle **buone pratiche** di Enti simili a Città Metropolitana di Milano, al fine di valutare opportunità di innovazione.

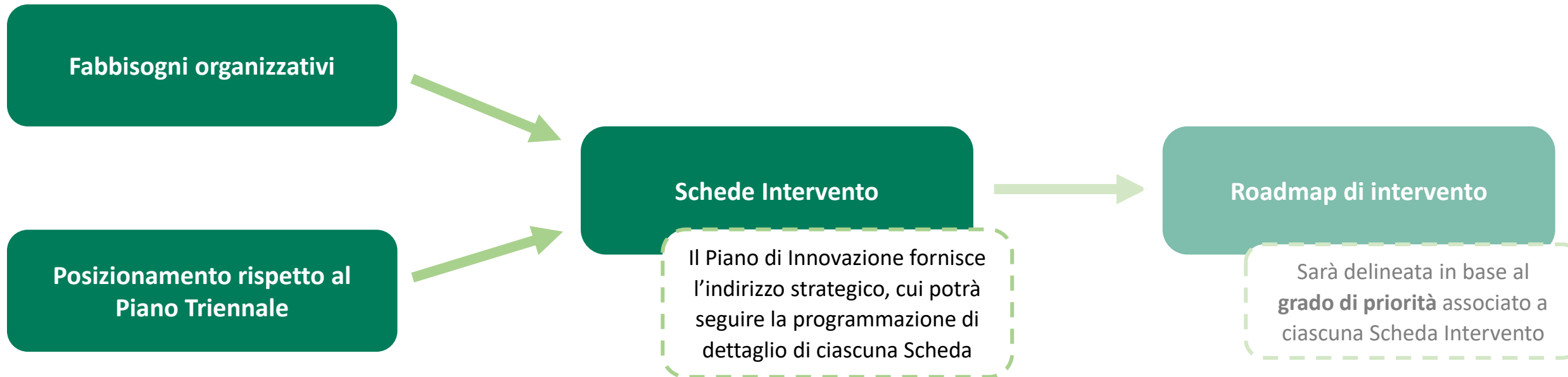
Fase 4: Definizione della strategia

- Definizione della strategia digitale che delinea il **percorso concreto e sostenibile** per il **raggiungimento degli obiettivi di transizione digitale dell'Ente**.

Il progetto

Definizione delle Schede Intervento

Sulla base dei fabbisogni raccolti e del posizionamento dell'Ente rispetto al PT di AgID, sono state identificate **24 Schede Intervento** che rappresentano le azioni che Città Metropolitana di Milano sarebbe utile si impegnasse ad implementare nel prossimo triennio per raggiungere gli obiettivi previsti dalla strategia digitale dell'Ente.



Il progetto

Template della Scheda Intervento

Criticità o adempimento rilevato	<i>[criticità rilevata durante la Fase 1: Analisi dei fabbisogni]</i>				
Intervento proposto	<i>[descrizione dell'intervento proposto]</i>				
Owner intervento	<i>[Servizi responsabili della coordinazione dell'intervento]</i>	Soggetti beneficiari	<i>[soggetti target dell'intervento, sia internamente che esternamente all'Ente]</i>		
Complessità	Vincoli	<i>[possibili vincoli all'implementazione]</i>	Benefici	Benefici diretti	<i>[capacità dell'intervento di risolvere la criticità e di sfruttare le opportunità di innovazione su una scala alto-medio-basso]</i>
	Soggetti esterni	<i>[altri Enti, fornitori, utenti, etc. da coinvolgere per l'implementazione]</i>		Benefici indiretti	<i>[impatti dell'intervento su altri uffici o soggetti esterni su una scala alto-medio-basso]</i>
	Servizi coinvolti	<i>[altri Servizi da coinvolgere per l'implementazione]</i>			
	Competenze richieste	<i>[elenco delle competenze critiche richieste]</i>	Costi	Investimento iniziale	<i>[investimento richiesto per l'implementazione su una scala alto-medio-basso]</i>
	Sforzo del personale	<i>[effort del personale in una scala alto-medio-basso]</i>		Mantenimento a regime	<i>[investimento per il mantenimento una volta implementato su una scala alto-medio-basso]</i>
		Finanziamenti		<i>[presenza di fonti di finanziamento da cui attingere]</i>	

Il progetto

Obiettivi strategici e macro-categorie di intervento

Sono stati identificati **5 obiettivi strategici**, raggiungibili attraverso specifici interventi raggruppati in **17 macro-categorie**.

Semplificazione dei processi della PA

- Utilizzo di strumenti abilitanti
- Digitalizzazione processi di supporto
- Digitalizzazione dei processi interni
- Interoperabilità tra applicativi interni
- Governance interna
- Rinnovamento hardware ad uso personale

Miglioramento dei servizi offerti

- Utilizzo di piattaforme nazionali
- Digitalizzazione dei servizi
- Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale

Aumento delle competenze digitali

- Gestione della conoscenza
- Potenziamento delle competenze

Miglioramento della gestione e conservazione dei dati

- Interscambio di dati
- Open Data
- Dematerializzazione degli archivi

Sviluppo della *governance* metropolitana

- Centro Servizi Territoriali
- Valorizzazione dell'infrastruttura di rete metropolitana
- Community con altre Città Metropolitane

Il progetto

Schede Intervento per macro-categoria (1/2)

Di seguito è riportato l'elenco degli interventi previsti dal Piano di Innovazione, per ciascuno dei quali è indicata la **macro-categoria** di riferimento e, laddove presente, il **riferimento agli obiettivi del Piano Triennale** di AgID che ogni Scheda Intervento contribuisce a raggiungere.

ID	Scheda Intervento	Macro-categoria	Riferimento al PT AgID
1	Favorire l'interoperabilità con sistemi esterni di altre PA	Interscambio di dati	-
2	Favorire lo scambio di dati con soggetti privati		-
3	Condividere i dati aperti prodotti da CMM	Open Data	Capitolo 5, Obiettivi 5.1, 5.2, 5.3
4	Aumentare l'utilizzo di pagoPA	Utilizzo di piattaforme nazionali	Capitolo 4, Obiettivo 4.1
5	Prevedere l'invio di notifiche digitali		Capitolo 4, Obiettivo 4.1
6	Aumentare le collaborazioni con altri Enti	Community con altri Enti	Capitolo 1, Obiettivo 1.1
7	CMM come Centro Servizi Territoriali	Centro Servizi Territoriali	Capitolo 1, Obiettivo 1.1
8	Valorizzazione dell'infrastruttura di rete metropolitana	Valorizzazione dell'infrastruttura di rete metropolitana	Capitolo 6. Infrastrutture
9	Favorire la condivisione documentale con gli utenti esterni	Digitalizzazione dei servizi	Capitolo 3, Obiettivo 3.3
10	Customer satisfaction		Capitolo 3, Obiettivo 3.2
11	Migliorare l'usabilità del sito web di CMM		Capitolo 3, Obiettivo 3.2
12	Promuovere la co-progettazione dei servizi digitali		Capitolo 3, Obiettivo 3.2

Il progetto

Schede Intervento per macro-categoria (2/2)

ID	Scheda Intervento	Macro-categoria	Riferimento al PT AgID
13	Interoperabilità tra applicativi interni	Interoperabilità tra applicativi interni	-
14	Dotare di firma digitale i dipendenti di CMM	Utilizzo di strumenti abilitanti	-
15	Garantire l'accesso tramite SPID		-
16	Definire un modello di governance del digitale all'interno dell'Ente	Governance interna	-
17	Digitalizzare i processi di supporto	Digitalizzazione processi di supporto	-
18	Acquisire nuovi software/gestionali	Digitalizzazione dei processi interni	-
19	Migliorare gli applicativi gestionali a supporto di processi interni		-
20	Dematerializzare gli archivi	Dematerializzazione degli archivi	Capitolo 3, Obiettivo 3.3
21	Dotare i dipendenti di CMM di strumenti idonei	Rinnovamento hardware ad uso personale	-
22	Migliorare la condivisione di informazioni all'interno dell'Ente	Gestione della conoscenza	-
23	Formazione sugli strumenti in uso presso l'Ente	Potenziamento delle competenze	Capitolo 1, Obiettivo 1.2
24	Utilizzare strumenti innovativi	Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale	Capitolo 5, Obiettivi 5.4, 5.5

Schede Intervento

Interscambio di dati

1. Favorire l'interoperabilità con sistemi esterni di altre PA

Criticità o adempimento rilevato	I dipendenti della Città Metropolitana di Milano possono riscontrare difficoltà nel recuperare dati utili allo svolgimento delle loro attività da banche dati o software esterni di titolarità di altre Pubbliche Amministrazioni.			
Intervento proposto	<p>Identificare le specifiche necessità di integrazione, così da aumentare l'interoperabilità tra gli applicativi interni di Città Metropolitana di Milano e sistemi esterni. L'intervento prevede: (i) una mappatura dei software e delle banche dati dell'Ente che devono configurarsi come interoperabili con sistemi esterni; (ii) valutazione in via prioritaria delle possibilità e modalità di integrazione attraverso la PDND; (iii) in caso di impossibilità di integrazione tramite PDND, valutazione di altre modalità di integrazione sempre tramite API; (iv) in caso di indisponibilità di API, valutazione di modalità di integrazione alternative; (v) implementazione dell'integrazione e definizione di un sistema di monitoraggio per valutare la corretta implementazione delle attività. In particolare, è stata segnalata la necessità di integrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'applicativo del personale con i sistemi dell'INPS, per gestire tutti i dati relativi ai dipendenti di Città Metropolitana che contribuiscono al popolamento del fascicolo del dipendente • la piattaforma <i>Inlinea</i> di CMM con l'applicativo <i>Procedimenti</i> di Regione Lombardia, anche per assicurare il principio once-only. 			
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Personale interno, cittadini	
Complessità	Vincoli	Tecnologico (disponibilità API, sviluppo API, configurazione applicativo di CMM da integrare) Disponibilità delle altre PA	Benefici	Benefici diretti Alti
	Soggetti esterni	Altre PA	Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	U.O. che hanno necessità di integrare software/banche dati, tra cui Dipartimento Risorse Umane e Organizzazione e Area Ambiente	Investimento iniziale	Laddove è possibile utilizzare API, costo medio per integrazione 2.500€ – 5.000€
	Competenze richieste	Informatiche Giuridico/amministrative (DPO, privacy, GDPR)	Costi	Mantenimento a regime Se richieste manutenzione e supporto esterno, da valutare in base al numero e alla tipologia di API integrate
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-

Interscambio di dati

2. Favorire lo scambio di dati con soggetti privati

Criticità o adempimento rilevato	I dipendenti della Città Metropolitana di Milano possono riscontrare difficoltà nel recuperare dati dai software/database dei soggetti privati con cui l'Amministrazione collabora quotidianamente.				
Intervento proposto	Valutare le modalità di integrazione tra i sistemi dell'Ente e i database dei soggetti con cui CMM collabora (es. gestori di strutture come l'Idroscalo, gestori di mezzi di mobilità sostenibile) così da facilitare l'interscambio di dati che CMM potrebbe utilizzare per realizzare politiche <i>data driven</i> , nonché a supporto delle attività di programmazione e monitoraggio. L'intervento prevede: (i) ricognizione dei fabbisogni attraverso una mappatura dei software e delle banche dati dell'Ente che si vogliono rendere interoperabili con sistemi esterni; (ii) valutazione in via prioritaria delle possibilità e modalità di integrazione tramite API; (iii) valutazione di modalità di integrazione alternative all'utilizzo di API; (iv) implementazione dell'integrazione e definizione di un sistema di monitoraggio per valutare la corretta implementazione delle attività.				
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	Tecnologico (disponibilità API, configurazione applicativo di CMM da integrare) Disponibilità dei soggetti privati a fornire/vendere dati	Benefici	Benefici diretti	Alti
	Soggetti esterni	Fornitori software Proprietari banche dati		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	Strutture dell'Ente che hanno necessità di integrare software/banche dati		Investimento iniziale	Laddove è possibile utilizzare API, costo medio per integrazione 2.500€ – 5.000€
	Competenze richieste	Informatiche Giuridico/amministrative (DPO, privacy, GDPR)	Costi	Mantenimento a regime	Dati non acquistati: 10.000€/anno per manutenzione e supporto esterno Dati acquistati: molto variabile
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Open Data

3. Condividere i dati aperti prodotti da CMM

Criticità o adempimento rilevato	Necessità di proseguire il percorso di pubblicazione di open data coerenti con i modelli di riferimento di dati nazionali ed europei (es. Piano Triennale 2024-2026, Linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico).				
Intervento proposto	Aggiornare i dati aperti di CMM già pubblicati sul sito di Regione Lombardia, oltre a valutare la possibilità di condividere nuovi dati aperti, compresi quelli di elevato valore. Nello specifico, l'intervento prevede: (i) una fase iniziale di individuazione dei dataset più rilevanti per gli stakeholder dell'Ente (cittadini, imprese, altre PA) da aggiornare e/o pubblicare; (ii) una fase di bonifica dei dati con la finalità di rendere i dataset conformi alle linee guida AgID (formato del dato, presenza di metadati ed ontologie di riferimento); (iii) una fase di effettiva pubblicazione sul portale di Regione Lombardia; (iv) una fase finale di comunicazione finalizzata ad informare la comunità della presenza dei dataset pubblicati e di monitoraggio dei risultati ottenuti dalla pubblicazione.				
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Cittadini, imprese, altre PA		
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Bassi
	Soggetti esterni	Fornitori software	Benefici indiretti	Medi	
	U.O. coinvolte	U.O. che trattano dataset rilevanti (da definire nella fase – individuazione dataset)	Investimento iniziale	10.000€ - 20.000€	
	Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali Giuridico/amministrative	Costi	Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Utilizzo di piattaforme nazionali

4. Aumentare l'utilizzo di pagoPA

Criticità o adempimento rilevato	L'utilizzo della piattaforma pagoPA per i pagamenti digitali da parte di cittadini e imprese verso la Città Metropolitana di Milano è attualmente limitato. In particolare, per l'Area Ambiente, questa modalità è disponibile solo per quattro procedimenti.				
Intervento proposto	Aumentare il numero di procedimenti per cui è possibile effettuare pagamenti tramite pagoPA, così da aumentare l'efficienza e la semplificazione nella gestione dei pagamenti dei servizi pubblici. Nello specifico, l'intervento prevede (i) l'individuazione dei servizi per i quali si può utilizzare pagoPA, e (ii) la pubblicazione del servizio su pagoPA.				
Owner intervento	Dipartimento Ragioneria Generale, con supporto del Dipartimento Transizione digitale		Soggetti beneficiari	Cittadini, imprese	
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	-		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	U.O. che devono pubblicare su pagoPA i servizi di propria competenza	Costi	Investimento iniziale	4.000€/servizio
	Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali		Mantenimento a regime	L'investimento iniziale includerebbe anche un canone di 5 anni
	Sforzo del personale	Basso		Finanziamenti	-

Utilizzo di piattaforme nazionali

5. Prevedere l'invio di notifiche digitali

Criticità o adempimento rilevato	Necessità di aggiornare le modalità di notifica ed inoltrare Atti agli utenti. Attualmente, a conclusione dei procedimenti digitalizzati sulla piattaforma <i>Inlinea</i> , viene inoltrata una notifica all'utente in cui si segnala soltanto che il procedimento è concluso e che un nuovo Atto è disponibile, senza condividere contestualmente il relativo Atto.				
Intervento proposto	Aggiornare le modalità di notifica ed inoltrare Atti agli utenti adottando nuove piattaforme definite a livello nazionale, nell'ottica di rendere più veloce, economico e sicuro l'invio e la ricezione delle notifiche a valore legale. Pertanto, si vuole valutare la possibilità di utilizzare strumenti alternativi, come l'AppIO e la piattaforma SEND, per procedere con l'invio di notifiche, e contestualmente degli Atti correlati, relative a procedimenti conclusi per cui nuova documentazione è disponibile per il cittadino/impresa. L'intervento prevede l'identificazione di un primo gruppo di servizi che potranno essere integrati con l'AppIO e la piattaforma SEND per testare la funzionalità e l'efficacia di queste ultime rispetto alle esigenze specifiche dell'Ente. In caso la fase di test abbia esito positivo, si valuterà di ampliare tale modalità ad un numero maggiore di procedimenti.				
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale		Soggetti beneficiari	Cittadini, imprese	
Complessità	Vincoli	Tecnologici	Benefici	Benefici diretti	Alti
	Soggetti esterni	Fornitori gestionali		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	U.O. che vogliono utilizzare l'AppIO e la piattaforma SEND per i servizi di propria competenza	Costi	Investimento iniziale	Sviluppo middleware: circa 15.000€ (invio manuale notifiche) Integrazione singoli servizi: da definire con il fornitore (invio automatico notifiche)
	Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali		Mantenimento a regime	L'investimento iniziale includerebbe anche un canone di 5 anni
	Sforzo del personale	Basso		Finanziamenti	-

Community con altri Enti

6. Aumentare le collaborazioni con altri Enti

Criticità o adempimento rilevato Volontà di aumentare la collaborazione con altri Enti, incluse altre Città Metropolitane, visti i riscontri positivi di precedenti collaborazioni (es. Città Metropolitana di Venezia – scambio di best practices inerenti la georeferenziazione dei dati).

Intervento proposto Vista l'importanza di instaurare rapporti stabili e continuativi con altri Enti, si propone la creazione di una community e/o la partecipazione a community già esistenti con altri Enti con un duplice obiettivo: da un lato, effettuare analisi di benchmark tra Enti simili, al fine di identificare punti di forza di CMM, nonché miglioramenti che potrebbero essere raggiunti grazie alla condivisione di best practices; dall'altro, implementare progettualità che portino beneficio a una maggiore platea di utenti, ma che sarebbero di difficile realizzazione se portate avanti singolarmente.

Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente		Soggetti beneficiari	Amministrazione, altri Enti	
Complessità	Vincoli	Disponibilità alla collaborazione di altri Enti	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Altri Enti		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	-
	Competenze richieste	Organizzative/gestionali Giuridico/amministrative		Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio		Finanziamenti	-

Centro Servizi Territoriali

7. CMM come Centro Servizi Territoriali

Criticità o adempimento rilevato	Necessità di definire ed instaurare una <i>governance</i> comune che supporti gli Enti del territorio, soprattutto i più piccoli, nel fornire servizi omogenei e di qualità agli utenti, nonché a rispondere ad adempimenti specifici del Piano Triennale di AgID (es. Intelligenza Artificiale, creazione di Community).																
Intervento proposto	<p>Costituzione di un CST per supportare i comuni del territorio nella gestione delle loro funzioni ICT attraverso la condivisione di risorse e competenze. Le fasi del progetto prevedono: (i) Ricognizione: analisi del fabbisogno di trasformazione digitale degli Enti, inclusi digitalizzazione dei servizi, applicativi utilizzati, interoperabilità dei dati, competenze digitali del personale, piattaforme, infrastrutture, connettività e processi organizzativi; (ii) Progettazione: definizione del processo di associazione della funzione ICT e progettazione della gestione associata, con valutazione delle azioni di adeguamento tecnologico, stipula degli accordi con gli Enti, e progettazione della migrazione della funzione ICT verso un ufficio centralizzato; (iii) Implementazione: attuazione del processo di associazione della funzione ICT secondo la pianificazione, adozione dei nuovi regolamenti, conferimento degli incarichi e individuazione dei referenti di ciascun Ente; (iv) Gestione: esecuzione delle strategie e delle azioni di trasformazione digitale degli Enti, monitoraggio e aggiornamento delle attività in base al loro svolgimento congiunto con gli enti associati; (v) Espansione: estensione della collaborazione ad altre attività, funzioni potenzialmente associabili e nuovi Enti.</p> <p>A titolo esemplificativo, alcuni servizi che potranno essere erogati dal CST sono: supporto alle attività di programmazione, creazione di una community RTD, utilizzo di piattaforme di <i>democracy</i> utili a favorire anche la costruzione dei documenti di programmazione condivisa, strumenti di <i>collaboration</i>, fibra ottica, servizi di fonìa.</p>																
Owner intervento	Direzione Generale, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Cittadini, imprese, altre PA														
Complessità	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="338 801 682 872">Vincoli</td> <td data-bbox="682 801 1205 872">Interesse/disponibilità degli Enti del territorio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 901 682 958">Soggetti esterni</td> <td data-bbox="682 901 1205 958">Altre PA del territorio metropolitano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 986 682 1043">U.O. coinvolte</td> <td data-bbox="682 986 1205 1043">Dipartimento Transizione digitale</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1072 682 1158">Competenze richieste</td> <td data-bbox="682 1072 1205 1158">Organizzative/gestionali Giuridico/amministrative Informatiche</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1215 682 1248">Sforzo del personale</td> <td data-bbox="682 1215 1205 1248">Alto</td> </tr> </table>	Vincoli	Interesse/disponibilità degli Enti del territorio	Soggetti esterni	Altre PA del territorio metropolitano	U.O. coinvolte	Dipartimento Transizione digitale	Competenze richieste	Organizzative/gestionali Giuridico/amministrative Informatiche	Sforzo del personale	Alto	Benefici	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1602 801 1844 829">Benefici diretti</td> <td data-bbox="1951 801 1997 829">Alti</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1602 922 1793 951">Benefici indiretti</td> <td data-bbox="1951 922 1997 951">Alti</td> </tr> </table>	Benefici diretti	Alti	Benefici indiretti	Alti
Vincoli	Interesse/disponibilità degli Enti del territorio																
Soggetti esterni	Altre PA del territorio metropolitano																
U.O. coinvolte	Dipartimento Transizione digitale																
Competenze richieste	Organizzative/gestionali Giuridico/amministrative Informatiche																
Sforzo del personale	Alto																
Benefici diretti	Alti																
Benefici indiretti	Alti																
Costi	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1602 1051 1844 1079">Investimento iniziale</td> <td colspan="2" data-bbox="1951 1093 2390 1158" rowspan="2">Costi definiti a seguito di uno studio di fattibilità dell'intervento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1602 1165 1880 1193">Mantenimento a regime</td> </tr> </table>			Investimento iniziale	Costi definiti a seguito di uno studio di fattibilità dell'intervento		Mantenimento a regime										
Investimento iniziale	Costi definiti a seguito di uno studio di fattibilità dell'intervento																
Mantenimento a regime																	
Finanziamenti	-																

Valorizzazione dell'infrastruttura di rete metropolitana

8. Valorizzazione dell'infrastruttura di rete metropolitana

Criticità o adempimento rilevato

Città Metropolitana offre al territorio un importante patrimonio infrastrutturale, composto da:

- più di 7000km di fibra ottica di proprietà di Città Metropolitana disponibili entro dicembre 2024
- oltre agli attuali 80 tralci dedicati al 5G, a cui potranno aggiungersene ulteriori 40, su cui Città Metropolitana può installare anche infrastruttura specifica da mettere a disposizione della Protezione Civile e ai Comuni del territorio
- servizi di fonia, attualmente utilizzati soltanto da 7 Comuni

Il numero di Enti utilizzatori di tale infrastruttura e i servizi ad essa correlati potrebbero essere aumentati.

Intervento proposto

Valorizzare e promuovere nei confronti degli Enti del territorio/altri soggetti interessati, eventualmente nell'ambito del nuovo CST (*cf. Scheda «Centro Servizi Territoriali»*), il patrimonio infrastrutturale di CMM, nonché la creazione e/o diffusione di nuovi servizi a valere su tale infrastruttura.

Owner intervento

Direzione Generale

Soggetti beneficiari

Altre PA, cittadini, imprese

Complessità

Vincoli

-

Benefici

Benefici diretti

Medio

Soggetti esterni

Altre PA del territorio metropolitano

Benefici indiretti

Alti

U.O. coinvolte

-

Costi

Investimento iniziale

-

Competenze richieste

Organizzative/gestionali
Giuridico/amministrative
Informatiche

Mantenimento a regime

-

Sforzo del personale

Basso

Finanziamenti

-

Digitalizzazione dei servizi

9. Favorire la condivisione documentale con gli utenti esterni

Criticità o adempimento rilevato	Difficoltà a condividere con gli utenti esterni documenti, soprattutto di elevate dimensioni.				
Intervento proposto	Si suggerisce di individuare uno strumento di gestione documentale a disposizione di tutte le strutture dell'Ente che permetta la condivisione di file di grandi dimensioni, spesso correlata anche all'ambito procedimentale, con gli utenti esterni a CMM. Per raggiungere tale obiettivo, l'intervento si divide in due fasi: 1. Analisi preliminari: (i) identificazione delle U.O. che manifestano la necessità, (ii) analisi dell'utenza per comprendere quali utenti utilizzeranno le nuove modalità di condivisione documentale, (iii) valutazione della possibilità di utilizzare gli attuali applicativi in uso per rispondere a tale criticità. 2. Analisi e adozione di nuove soluzioni: nel caso in cui gli attuali applicativi non rispondano alle esigenze, (i) sarà svolto un <i>assessment</i> delle diverse soluzioni presenti sul mercato, (ii) verranno individuate le modalità di acquisizione del nuovo strumento e infine (iii) verrà dispiegato il nuovo strumento, a disposizione di cittadini/imprese/liberi professionisti oltre che ai dipendenti dell'Ente. Nel caso in cui tali documenti si riferiscano ad un procedimento, verranno valutate le modalità di integrazione tra questo strumento e altri applicativi dell'Ente, a seconda della necessità (es. Protocollo).				
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Utenti esterni all'Ente		
Complessità	Vincoli	Tecnologici	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitore della piattaforma		Benefici indiretti	Bassi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente		Investimento iniziale	5.000€ - 20.000€
	Competenze richieste	Organizzative/gestionali Informatiche	Costi	Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Digitalizzazione dei servizi

10. Customer satisfaction

Criticità o adempimento rilevato Per molti dei servizi digitali messi a disposizione non è previsto un meccanismo per valutare il grado di soddisfazione da parte degli utenti fruitori.

Intervento proposto Revisione e aggiornamento degli strumenti utili a rilevare i livelli di *customer satisfaction* degli utenti che utilizzano i servizi digitali messi a disposizione da CMM, come i questionari di *feedback* presenti sulla piattaforma *Inlinea - Servizi online per la cittadinanza e le imprese*.

Owner intervento Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale

Soggetti beneficiari Fruitori dei servizi digitali

Complessità

Vincoli	-
Soggetti esterni	Fornitore della piattaforma Altri fornitori con competenze specifiche
U.O. coinvolte	-
Competenze richieste	Informatiche
Sforzo del personale	Basso

Benefici

Benefici diretti Medi

Benefici indiretti Bassi

Costi

Investimento iniziale 5.000€ - 10.000€

Mantenimento a regime Basso

Finanziamenti

-

Digitalizzazione dei servizi

11. Migliorare l'usabilità del sito web di CMM

Criticità o adempimento rilevato	La consultazione del sito web istituzionale di CMM potrebbe essere migliorata. Attualmente, le modalità di comunicazione con gli utenti esterni sono eterogenee all'interno dell'Ente poiché ogni sotto-sito tematico viene gestito dalla struttura responsabile: ciò porta a disomogeneità di linguaggio utilizzato, contenuto condiviso, tempistiche di esposizione delle informazioni.		
Intervento proposto	Utilizzando come riferimento le Linee Guida di design per i siti internet disponibili su Designers Italia, l'intervento si propone di: (i) ridefinire l'architettura dell'informazione , identificando un insieme di standard/linee guida che permettano di uniformare la comunicazione con gli utenti tramite sito web dell'Ente, (ii) uniformare la user interface del sito web; (iii) creare collegamenti diretti tra i diversi sotto-siti tematici presenti, ponendo particolare attenzione alla sezione «Amministrazione Trasparente»; (iv) inserire uno strumento di ricerca informazioni all'interno del portale istituzionale; (v) implementare test di usabilità semplificati (utilizzando anche le linee guida fornite da AgID) per valutare l'usabilità del sito web dell'Amministrazione.		
Owner intervento	Direzione Generale, Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Soggetti beneficiari	Cittadini, imprese, altre PA, personale interno
Complessità	Vincoli	-	Benefici Benefici diretti Medi
	Soggetti esterni	Fornitore del sito web Altri fornitori con competenze specifiche	Benefici indiretti Medi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Investimento iniziale 50.000 – 100.000 €
	Competenze richieste	Organizzative/gestionali Informatiche	Costi Mantenimento a regime Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti -

Digitalizzazione dei servizi

12. Promuovere la co-progettazione dei servizi digitali

Criticità o adempimento rilevato	I servizi digitali trasversali a più strutture, se non co-progettati dai diversi attori coinvolti nello specifico servizio, non rispondono a pieno alle necessità delle singole U.O. coinvolte, né alle esigenze dei fruitori finali.																									
Intervento proposto	<p>L'intervento è volto a identificare le modalità di co-progettazione dei servizi che coinvolgono diverse U.O. dell'Ente. In particolare, il Dipartimento Transizione digitale è identificato come l'U.O. responsabile delle attività di co-progettazione di servizi digitali. A tal fine, il Dipartimento Transizione digitale svolgerà diverse azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acquisizione dei fabbisogni di co-progettazione di un sistema digitale, facilitata dalle interazioni tra il Dipartimento e i referenti IT di ciascuna U.O. (cfr. scheda «Definire un modello di governance del digitale all'interno dell'Ente»); 2. Analisi del contesto per definire l'obiettivo del sistema che si vuole co-progettare; 3. Organizzazione di uno o più workshop con gli attori dell'Ente interessati per co-progettare, da un lato l'esperienza utente del servizio, dall'altro i contenuti del sistema: <ol style="list-style-type: none"> a) Workshop per l'esperienza utente: (i) si identificano le diverse tipologie di utenti coinvolti nel servizio, che andranno raggruppati in base a caratteristiche simili; (ii) si valutano tutte le fasi dell'esperienza attuale di interazione con il sistema, per ogni categoria di utente; (iii) partendo dalle criticità riscontrate, si identificano possibili soluzioni fino ad arrivare a soluzioni solide b) Workshop per i contenuti del sistema: (i) mappando le fasi del servizio, si valutano i bisogni informativi dell'utente; (ii) si valuta se i contenuti del sistema devono essere progettati, ri-progettati, revisionati, oppure ottimizzati; (iii) a seconda della fase in cui ci si trova, possono essere utilizzati i template di AgID per supportare e indirizzare il lavoro sui contenuti. <p>Una volta terminata la fase di co-progettazione, se possibile, si potrà realizzare un prototipo del sistema e procedere con le attività di test con gli utenti utilizzatori. Se la fase di test dovesse dare esito negativo, si potranno prevedere ulteriori momenti di co-progettazione per adattare il prototipo e quindi il servizio alle effettive esigenze degli utenti.</p>																									
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Amministrazione, utenti fruitori dei servizi																							
Complessità	<table border="1"> <tr> <td>Vincoli</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Soggetti esterni</td> <td>Fornitori coinvolti</td> </tr> <tr> <td>U.O. coinvolte</td> <td>Tutte le U.O. dell'Ente, a seconda del servizio da progettare/ri-progettare</td> </tr> <tr> <td>Competenze richieste</td> <td>Informatiche Organizzative/gestionali</td> </tr> <tr> <td>Sforzo del personale</td> <td>Medio</td> </tr> </table>	Vincoli	-	Soggetti esterni	Fornitori coinvolti	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente, a seconda del servizio da progettare/ri-progettare	Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali	Sforzo del personale	Medio	<table border="1"> <tr> <td>Benefici</td> <td>Benefici diretti</td> <td>Medi</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Benefici indiretti</td> <td>Medi</td> </tr> <tr> <td>Costi</td> <td>Investimento iniziale</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mantenimento a regime</td> <td>Basso</td> </tr> </table>	Benefici	Benefici diretti	Medi		Benefici indiretti	Medi	Costi	Investimento iniziale	-		Mantenimento a regime	Basso	Finanziamenti	-
Vincoli	-																									
Soggetti esterni	Fornitori coinvolti																									
U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente, a seconda del servizio da progettare/ri-progettare																									
Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali																									
Sforzo del personale	Medio																									
Benefici	Benefici diretti	Medi																								
	Benefici indiretti	Medi																								
Costi	Investimento iniziale	-																								
	Mantenimento a regime	Basso																								

Interoperabilità tra applicativi interni

13. Interoperabilità tra applicativi interni

Criticità o adempimento rilevato	La mancata integrazione tra alcuni pacchetti applicativi esistenti ed in uso presso l'Ente può rendere inefficiente l'attività delle U.O., che si trovano a dover replicare più volte la stessa attività, spesso copiando i dati da un applicativo ad un altro, con un margine di errore molto alto.				
Intervento proposto	Individuare le criticità specifiche inerenti alla mancata integrazione tra i diversi applicativi esistenti ed in uso presso l'Ente e le modalità per integrare tali applicativi, così da garantire una maggiore interoperabilità e aumenterebbe notevolmente l'efficacia delle attività. Un primo caso potrebbe riguardare l'integrazione di alcuni applicativi esistenti con l'applicativo <i>CiviliaNext Contabilità</i> . In particolare, verranno valutate le criticità e sviluppate le necessarie integrazioni, rispetto a: <ul style="list-style-type: none">• programma Atti• applicativo del personale• gestionale a supporto della redazione del Piano esecutivo di gestione (PEG)				
Owner intervento	Dipartimento di Trasformazione Digitale, con coinvolgimento delle U.O. dell'Ente interessate	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	Tecnologici	Benefici	Benefici diretti	Alti
	Soggetti esterni	Fornitori degli applicativi		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	U.O. dell'Ente di cui si vogliono integrare gli applicativi		Investimento iniziale	5.000 – 10.000 €/applicativo da integrare (verificare con fornitore)
	Competenze richieste	Informatiche	Costi	Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Utilizzo di strumenti abilitanti

14. Dotare di firma digitale i dipendenti di CMM

Criticità o adempimento rilevato Necessità di dotare i dipendenti di firma digitale per garantire loro la possibilità di firmare documenti elettronici in modo sicuro e legalmente vincolante.

Intervento proposto L'intervento è volto ad acquistare firme digitali remote per i dipendenti che ne manifestano la necessità. L'obiettivo è inoltre quello di dotare anche i nuovi dipendenti di firma digitale, già dal momento di firma del contratto, in modo tale che anche questo documento sia nativo digitale.

Owner intervento	Dipartimento Transizione digitale		Soggetti beneficiari	Personale interno	
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitori del servizio		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	30€ - 50€ cad, che garantisce una durata di 3 anni (stima)
	Competenze richieste	Organizzativo/gestionali		Mantenimento a regime	Costo di rinnovo
	Sforzo del personale	Basso	Finanziamenti	-	

Utilizzo di strumenti abilitanti

15. Garantire l'accesso tramite SPID

Criticità o adempimento rilevato Spesso i dipendenti di Città Metropolitana si trovano ad utilizzare il proprio SPID personale per accedere a servizi messi a disposizione da altri Enti. Tale modalità può creare problemi legati alla raccolta e condivisione di informazioni, non permettendo di rintracciare le interazioni tra Enti diversi nell'ambito delle proprie attività professionali, né tantomeno la possibilità di identificare i dipendenti di CMM come tali.

Intervento proposto L'intervento è volto a sviluppare, attraverso policy interne, la corretta gestione delle credenziali per l'accesso ai portali messi a disposizione da altri Enti. In particolare, si propone l'introduzione di appositi meccanismi di delega interni in merito alla gestione dello SPID all'interno dei servizi maggiormente coinvolti dalla criticità evidenziata al fine di poter svolgere le attività o controlli di dominio interessate. Tale intervento potrà ovviare alle criticità sopra presentate, permettendo ai dipendenti di gestire correttamente ed autonomamente i controlli necessari al completamento delle attività in oggetto.

Owner intervento	Dipartimento Transizione digitale		Soggetti beneficiari	Personale interno	
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	-		Benefici indiretti	Bassi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	Basso
	Competenze richieste	Organizzativo/gestionali		Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Basso	Finanziamenti	-	

Governance interna

16. Definire un modello di governance del digitale all'interno dell'Ente

Criticità o adempimento rilevato I meccanismi di coordinamento che garantiscono la governance del digitale all'interno dell'Ente non sono pienamente formalizzati.

Intervento proposto Formalizzare il ruolo del Dipartimento Transizione digitale e i meccanismi di coordinamento con le altre U.O. dell'Ente. A tal fine verrà individuato un referente IT all'interno di ciascuna U.O. dell'Ente che rappresenterà il punto di contatto tra l'U.O. e il Dipartimento Transizione digitale. Queste figure potranno supportare ricognizioni preliminari dei fabbisogni puntali per ciascuna U.O., i cui esiti verranno comunicati al Dipartimento Transizione digitale che fornirà linee di indirizzo per procedere con le relative attività. Per supportare il lavoro dei referenti IT, il Dipartimento Transizione digitale elaborerà inoltre delle Linee Guida per indirizzare le attività di ricognizione dei fabbisogni svolte dai referenti IT delle U.O. e la successiva fase di acquisto di nuove soluzioni, promuovendo in prima istanza il riuso di soluzioni già predisposte da altre PA. I referenti IT delle U.O. potranno, inoltre, supportare il dispiegamento di nuove soluzioni, facilitando la comunicazione e attivando logiche di formazione peer to peer. Inoltre, si promuoverà la collaborazione tra esperti di dominio applicativo del Dipartimento Transizione digitale e le diverse U.O. per uno sviluppo diffuso delle competenze specialistiche con l'obiettivo di valorizzare a pieno le potenzialità delle soluzioni adottate e la consapevolezza sulle prospettive evolutive.

Owner intervento	Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Amministrazione		
Complessità	Vincoli	-	Benefici diretti	Medi	
	Soggetti esterni	-	Benefici indiretti	Medi	
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Investimento iniziale	-	
	Competenze richieste	Organizzative/gestionali	Costi	Mantenimento a regime	-
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Digitalizzazione dei processi di supporto

17. Digitalizzare i processi di supporto

Criticità o adempimento rilevato	I processi di supporto dell'Ente (es. richiesta permessi, gestione orario, richiesta/approvazione smartworking, trasferte, prenotazione sale) non sono sempre gestiti attraverso strumenti digitali interoperabili. Spesso vengono utilizzate comunicazioni via email o strumenti Office (es. moduli Excel) rendendo la gestione del processo meno efficiente.				
Intervento proposto	L'intervento si propone di (i) svolgere un'attività di analisi degli strumenti attualmente in uso presso l'Ente per valutare se questi possono rispondere alla criticità, (ii) svolgere un'attività di <i>assessment</i> delle soluzioni tecnologiche messe a disposizione da altre PA oppure a disposizione sul mercato, (iii) definire le modalità di acquisizione della soluzione prescelta (riuso/acquisto) nonché (iv) implementare la soluzione prescelta che permetterà di digitalizzare i processi di supporto.				
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente, con supporto del Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Alti
	Soggetti esterni	Fornitori del software Altro fornitore con competenze specifiche	Benefici	Benefici indiretti	Alti
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	15.000€, in caso di acquisto di una nuova soluzione tecnologica
	Competenze richieste	Informatiche		Mantenimento a regime	1.500€/mese
	Sforzo del personale	Basso	Finanziamenti	-	

Digitalizzazione dei processi interni

18. Acquisire nuovi software/gestionali

Criticità o adempimento rilevato	Qualora migliorie a software in uso presso l'Ente non siano sufficienti, è necessario acquisire nuovi software/gestionali a supporto dei processi interni, compresi quelli attualmente non digitalizzati.				
Intervento proposto	<p>Prima di procedere con l'acquisizione dei nuovi software/gestionali, sarà fondamentale effettuare un assessment degli attuali applicativi in uso per valutare le esigenze e le carenze tecnologiche e organizzative. Questo processo includerà: (i) un'analisi dettagliata dei flussi di lavoro esistenti e delle interazioni tra i vari dipartimenti per identificare le aree che necessitano di miglioramenti; (ii) la raccolta di feedback dal personale per comprendere le difficoltà attuali e le necessità future; (iii) la definizione di obiettivi chiari e misurabili per l'implementazione dei nuovi strumenti, assicurando che essi siano allineati con la strategia complessiva dell'Ente. In via prioritaria, verranno acquisiti nuovi software/gestionali per digitalizzare i processi relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione delle opere, così che venga costantemente assicurato un allineamento tra l'avanzamento tecnico e finanziario delle opere, nonché sia permessa un'eventuale riprogrammazione redazione del Piano di utilizzo degli edifici scolastici, il quale prevede la mappatura delle strutture scolastiche e assegnazione spazi per la didattica. Attualmente la mappatura viene fatta raccogliendo le planimetrie delle scuole in formato PDF concorsi pubblici indetti da CMM. L'Amministrazione sta attualmente valutando alcune esperienze nazionali, tra cui la possibilità di utilizzare inPA, così da trovare un applicativo che permetta lo svolgimento interamente digitale del concorso stesso. 				
Owner intervento	Dipartimento Appalti e Contratti	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitori software/gestionali		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	Dipartimento Transizione digitale Tutte le U.O. dell'Ente che necessitano di acquisire nuovi software/gestionali	Costi	Investimento iniziale	Molto variabile a seconda dei software acquisiti
	Competenze richieste	Informatiche Giuridico/amministrative (gestione dati, DPO, privacy, GDPR)		Mantenimento a regime	Molto variabile a seconda dei software acquisiti
	Sforzo del personale	Medio		Finanziamenti	-

Digitalizzazione dei processi interni

19. Migliorare gli applicativi gestionali a supporto di processi interni

Criticità o adempimento rilevato	Necessità di aggiornare alcuni applicativi a supporto dei processi interni all'Ente per efficientarne l'utilizzo.				
Intervento proposto	<p>Valutare le criticità inerenti i diversi applicativi e le relative necessità di miglioramento. A tal fine: (i) verranno raccolte le esigenze specifiche delle singole U.O. tramite una ricognizione interna, (ii) sarà svolto un assessment degli applicativi che, nella prima fase, sono risultati necessitanti di upgrade, (iii) in base all'esito dell'<i>assessment</i>, saranno valutate le modalità con cui implementare le migliorie, (iv) infine, verranno realizzati gli upgrade previsti.</p> <p>Prime applicazioni specifiche di questo intervento, potranno essere realizzate per i software utilizzati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> la costruzione di documenti di programmazione e controllo, nonché di valutazione della performance che richiedono, inoltre, l'interoperabilità con diversi applicativi dell'Ente. Si sta valutando inoltre di creare un cruscotto di <i>business intelligence</i> per il monitoraggio attività di redazione Atti, attraverso la creazione di modelli di atto (determinazioni, decreti, delibere, liquidazioni) che siano davvero digitali e che guidino la compilazione, soprattutto in riferimento alla parte finanziaria che è oggi ancora compilata come testo libero 				
Owner intervento	Dipartimento di Trasformazione Digitale, con coinvolgimento delle U.O. dell'Ente interessate		Soggetti beneficiari	Personale interno	
Complessità	Vincoli	Tecnologici	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitori degli applicativi		Benefici indiretti	-
	U.O. coinvolte	U.O. dell'Ente che hanno necessità di aggiornare i propri applicativi gestionali	Costi	Investimento iniziale	Variabile, a seconda dell'applicativo per cui è necessario l'upgrade
	Competenze richieste	Organizzativo/gestionali Informatiche		Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio		Finanziamenti	-

Dematerializzazione degli archivi

20. Dematerializzare gli archivi

Criticità o adempimento rilevato	Necessità di digitalizzare i documenti di proprietà di Città Metropolitana ancora attualmente in forma cartacea con l'obiettivo di meglio rispondere alle esigenze di personale interno, di professionisti e singoli cittadini, i quali chiedono di poter entrare in possesso dei documenti e delle informazioni necessarie allo svolgimento delle loro attività e alla tutela dei loro interessi in tempi sempre più rapidi.				
Intervento proposto	<p>L'Ente ha avviato da qualche anno un progetto di carattere generale per il riordino e la valorizzazione del proprio patrimonio documentale. Dopo aver progressivamente riordinato i fondi archivistici sarà possibile elaborare dei progetti di digitalizzazione di particolari fondi o tipologie documentarie. La selezione delle porzioni di archivio da digitalizzare sarà effettuata sulla base di un confronto con gli uffici in relazione alle esigenze specifiche di ciascuno. La pianificazione e la redazione del progetto di digitalizzazione sarà preceduta da un'attività di ricognizione e analisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. degli obiettivi che si intendono raggiungere; 2. del fondo archivistico oggetto del progetto e degli strumenti di recupero dell'informazione; 3. dell'intervento di digitalizzazione (scansione, metadattazione, gestione e conservazione delle immagini); 4. individuazione del/i soggetto/i incaricato/i. 				
Owner intervento	Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Amministrazione		
Complessità	Vincoli	Proattività uffici Gestore documentale	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitori software/gestionali		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	Variabile, in relazione al tipo di documento da digitalizzare ed alla consistenza della serie oggetto di intervento
	Competenze richieste	Informatiche Organizzative/gestionali Archivistiche		Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio		Finanziamenti	-

Rinnovamento hardware ad uso personale

21. Dotare i dipendenti di CMM di strumenti idonei

Criticità o adempimento rilevato	Alcuni dipendenti dell'Ente non dispongono ancora degli strumenti per svolgere al meglio l'attività lavorativa, soprattutto quando operano in modalità smartworking.				
Intervento proposto	L'intervento prevede l'acquisto degli strumenti hardware, principalmente pc, ad uso personale per i dipendenti della Città Metropolitana che ancora non ne dispongono.				
Owner intervento	Dipartimento Transizione digitale	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Alti
	Soggetti esterni	Fornitori degli strumenti	Benefici indiretti	Bassi	
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale	Variabile, a seconda del numero di strumenti acquistati
	Competenze richieste	Organizzativo/gestionali	Mantenimento a regime	Basso	
	Sforzo del personale	Basso	Finanziamenti	-	

Gestione della conoscenza

22. Migliorare la condivisione di informazioni all'interno dell'Ente

Criticità o adempimento rilevato	Attualmente, i dipendenti possono trovarsi nella situazione di dover richiedere a utenti esterni e/o ad altre Unità Organizzative informazioni o documenti già disponibili all'interno dell'Ente. Questo può essere dovuto a una circolazione non ottimale delle informazioni all'interno dell'Amministrazione, con possibili impatti sull'efficienza.			
Intervento proposto	Per garantire una migliore circolazione delle informazioni all'interno dell'Ente, si propone di adottare logiche e una piattaforma di <i>collaboration</i> che permetta l'interazione costante tra le diverse strutture dell'Ente e la condivisione di dati. Prima di implementare la soluzione tecnologica, sarà fondamentale identificare le procedure e i processi che richiedono uno scambio di dati frequente e critico attraverso un'analisi dettagliata dei flussi informativi attuali, con l'obiettivo di individuare le aree che beneficeranno maggiormente dall'integrazione della nuova piattaforma. Saranno quindi definite le priorità e sviluppate linee guida operative per la gestione delle informazioni, includendo la definizione di ruoli e responsabilità specifiche per la gestione dei dati e l'interazione tramite la piattaforma. Inoltre, verranno stabilite procedure di monitoraggio e valutazione dell'efficacia della piattaforma. Si valuterà la possibilità di utilizzare lo stesso strumento previsto dalla Scheda Intervento « <i>Favorire la condivisione documentale con gli utenti esterni</i> », per ottimizzare i costi, in cui verrà predisposta un'area riservata al personale di Città Metropolitana.			
Owner intervento	Tutte le U.O. dell'Ente	Soggetti beneficiari	Personale interno	
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti Medi
	Soggetti esterni	Fornitore della piattaforma		Benefici indiretti Medi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente	Costi	Investimento iniziale 5.000€ - 20.000€ (costo già indicato nella Scheda Intervento « <i>Favorire la condivisione documentale con gli utenti esterni</i> »)
	Competenze richieste	Organizzativo/gestionali Informatiche		Mantenimento a regime Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-

Potenziamento delle competenze dei dipendenti di CMM

23. Formazione sugli strumenti in uso presso l'Ente

Criticità o adempimento rilevato	Generale bisogno di formazione in ambito digitale, con specifico riferimento a strumenti Office 365 (in uso dalla fine del 2023) e ad applicativi in uso presso l'Ente.				
Intervento proposto	Aumentare la conoscenza e le competenze dei dipendenti di Città Metropolitana di Milano sui nuovi strumenti di Office 365 e sugli applicativi in uso. In particolare, l'intervento prevederà due fasi: 1. Progettazione ed erogazione di formazione su specifiche soluzioni. A tal fine, (i) verrà svolta una ricognizione per identificare i bisogni formativi specifici, (ii) saranno valutati i livelli di competenze di partenza e conseguente definizione dei gap da colmare, (iii) verranno progettate ed erogate sessioni formative; 2. Identificazione di un modello di supporto utilizzabile in situazione di regime. Per fare ciò, saranno previste attività di <i>peer-to-peer education</i> volte a favorire la condivisione di conoscenze, esperienze, informazioni e competenze tra dipendenti dell'Ente.				
Owner intervento	Dipartimento Risorse Umane e Organizzazione, Dipartimento Transizione Digitale	Soggetti beneficiari	Personale interno		
Complessità	Vincoli	-	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Esperti tematici		Benefici indiretti	Medi
	U.O. coinvolte	Tutte le U.O. dell'Ente		Investimento iniziale	10.000 – 30.000 € (variabile in base alla quantità di formazione erogata)
	Competenze richieste	Organizzative/gestionali	Costi	Mantenimento a regime	Basso
	Sforzo del personale	Medio	Finanziamenti	-	

Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale

24. Utilizzare strumenti innovativi

Criticità o adempimento rilevato	In linea con l'obiettivo 5.4 del Piano Triennale, CMM mira ad aumentare «la consapevolezza della Pubblica Amministrazione nell'adozione delle tecnologie di intelligenza artificiale»				
Intervento proposto	Valutare l'utilizzo di strumenti innovativi per semplificare le azioni da parte dei cittadini, nonché l'attività dei dipendenti di CMM. In particolare, l'intervento è volto a (i) valutare le attività e i processi dove si possono utilizzare soluzioni di AI e, successivamente, (ii) identificare le tecnologie che potrebbero essere utilizzate. Ad esempio, si potrebbero utilizzare chatbot per lo smistamento delle richieste interne di assistenza all'help desk, per la consultazione delle informazioni sul sito web, per la raccolta delle informazioni dislocate tra i diversi sotto-siti tematici.				
Owner intervento	Dipartimento di Transizione Digitale		Soggetti beneficiari	Dipendenti dell'Ente, cittadini	
Complessità	Vincoli	Tecnologici Normativi	Benefici	Benefici diretti	Medi
	Soggetti esterni	Fornitore sito web, fornitore help desk		Benefici indiretti	Medi
	Servizi coinvolti	-	Costi	Investimento iniziale	Basso
	Competenze richieste	Informatiche		Mantenimento a regime	Variabile, a seconda della soluzione scelta
	Sforzo del personale	Basso		Finanziamenti	-



Città
metropolitana
di Milano

