

4.3 Ambito 3 - Cittadini e imprese digitali

4.3.1 Struttura dell'Ambito 3

Gli interventi previsto da questo ambito definiscono il tracciato che mette **a terra concretamente e sviluppa in modo coordinato e allineato allo stato dell'arte** diverse iniziative avviate sul tema dei servizi per cittadini **in ottica di integrazione nazionale ed europea** per realizzare concretamente un punto di accesso unico ai servizi della Provincia, sviluppando:

- la dimensione della **“trovabilità” dei servizi per cittadini;**
- strumenti per garantire **interazioni sicure e fluide** tra PA e cittadini grazie alla realizzazione del principio del once-only e di strumenti di garanzia della sicurezza e della tutela della privacy;
- **applicativi personalizzati, testati sull'esperienza degli utenti, allineati con gli sviluppi dell'intelligenza artificiale, integrandosi con le piattaforme in fase di revisione.**

4.3.2 Azioni e task

ID azione	Azioni	ID task	Task
CID.1	Popolamento ed evoluzione del catalogo dei servizi pubblici e del portale istituzionale della Provincia autonoma di Trento	CID.1.1	Accelerazione del processo di popolamento del portale istituzionale della Provincia, di allineamento dei siti tematici alle linee guida di design nazionali, e di descrizione dei servizi pubblici sul catalogo dei servizi della Provincia in conformità al Regolamento sul Single Digitale Gateway
		CID.1.2	Evoluzione dell'architettura delle informazioni e del design del portale istituzionale della Provincia come proposta di modello di sito web per le Regioni e le Province autonome, partendo da quello offerto da Designers Italia e mettendo a riuso la versione “provinciale”
		CID.1.3	Implementazione di un servizio di traduzione automatica sul catalogo dei servizi pubblici provinciale, esposto come servizio fruibile anche da altri cataloghi di servizi pubblici
		CID.1.4	Realizzazione sul portale istituzionale della Provincia di flussi dati da e verso altri sistemi per consentirne l'allineamento automatico, in conformità alle linee guida nazionali di interoperabilità e rendendoli disponibili in modalità open data

		CID.1.5	Analisi, confronto e monitoraggio delle strutture informative dei cataloghi del territorio
CID.2	Digitalizzazione dei servizi pubblici tramite integrazione con piattaforme abilitanti, basi dati nazionali e provinciali	CID.2.1	Realizzazione di servizi digitali integrati con banche dati provinciali e nazionali (principio once-only) utilizzando i modelli di Designers Italia
		CID.2.2	Creazione di un'area personale del cittadino integrata con i back-office dei servizi pubblici offerti dalla Provincia
		CID.2.3	Attivazione di un monitoraggio in tempo reale degli aspetti amministrativi e finanziari dei servizi pubblici (istanze presentate, tempi del procedimento, risorse spese)
CID.3	Analisi e valorizzazione User Experience	CID.3.1	Verifica ricorsiva con gli utenti dell'usabilità dei servizi digitali, sia nella fase di progettazione che di implementazione ed esercizio (user test, informazione, disseminazione, divulgazione, web analytics)
		CID.3.2	Test di accessibilità (WCAG 2.1) con gli utenti dei servizi digitali
		CID.3.3	Implementazione migliorie sull'usabilità dei servizi digitali basandosi sull'analisi della user experience
CID.4	Analisi e utilizzo dati utenti per miglioramento servizi digitali e sviluppo servizi personalizzati per il cittadino	CID.4.1	Sviluppo di un sistema di integrazione e analisi dei dati degli utenti dei servizi pubblici
		CID.4.2	Sviluppo di servizi di assistenza e informazione, disseminazione, divulgazione personalizzata ai cittadini utilizzando i dati di utilizzo dei servizi pubblici

* In modo trasversale ogni sviluppo segue il paradigma cloud, open-source, con codice pubblicato sulla piattaforma Developers Italia tramite repository pubblici (Github, Gitlab) ed è conforme a standard di accessibilità WCAG 2.1.

4.3.3 Milestone e target

Tabella dei target

N sequenz.	Id Azione	Denominazione	Indicatori			Data conseguimento	Descrizione
			Unità di misura	Valore di rif.	Valore obiettivo		
CID-T1	CID.1	Servizi pubblici della Provincia descritti in conformità al modello di Designers Italia e al Single Digital Gateway	Percentuale	50%	100%	31 dicembre 2023	Il target è raggiunto quando tutti i servizi pubblici offerti dalla Provincia autonoma di Trento sono descritti sul catalogo dei servizi del portale istituzionale
CID-T2	CID.1	Pubblicazione servizio di traduzione automatica riusabile da altri enti	Numero	0	1	31 ottobre 2024	Il target è conseguito quando verrà reso pubblico il servizio di traduzione automatica
CID-T3	CID.2	Servizi digitali realizzati seguendo il principio once-only e utilizzando i modelli di Designers Italia	Numero	0	50	31 ottobre 2025	Il target è conseguito con la reingegnerizzazione di 50 procedure rendendole fruibili digitalmente attraverso il collegamento con banche dati nazionali e provinciali e utilizzando i modelli di Designers Italia
CID-T4	CID.2	Dati dei back-office di 30 servizi digitali della Provincia integrati in un'unica area personale per il cittadino	Numero	0	30	31 ottobre 2025	Il target è conseguito quando i dati di 30 servizi digitali e dei relativi back-office sono integrati in un'unica area personale finalizzata a fornire al cittadino le informazioni utili sulle istanze presentate alla PA
CID-T5	CID.3	Utenti coinvolti per test di usabilità e accessibilità servizi digitali	Numero	0	200	31 ottobre 2025	Il target è conseguito con il coinvolgimento di 200 utenti nelle sessioni di test dedicate alla verifica dell'usabilità e dell'accessibilità dei servizi digitali

CID-T6	CID.4	Utenti raggiunti con comunicazioni personalizzate per i servizi digitali	Numero	0	50.000	31 ottobre 2025	Il target è conseguito con il raggiungimento di 50.000 utenti attraverso comunicazioni personalizzate relative ai servizi digitali (es: indicazioni di servizi di interesse)
--------	-------	--	--------	---	--------	-----------------	--

Tabella di Milestone

N sequenz.	Id Azione	Denominazione	Indicatori	Data conseguimento	Descrizione
CID-M1	CID.1	Proposta di modello di sito web per Regioni/ Province autonome	Publicata e condivisa la versione del sito web istituzionale della Provincia realizzata partendo dal modello di Designers Italia	30 giugno 2024	La milestone è conseguita quando su Developers Italia viene pubblicato il sito istituzionale della Provincia autonoma di Trento e condiviso con la community come proposta di modello di sito web istituzionale per le Regioni e le Province autonome
CID-M2	CID.1	Automazione flussi dati da e verso il portale	Realizzati 3 flussi dati da o verso il portale che garantiscano l'aggiornamento automatico dei contenuti	31 dicembre 2024	La milestone è conseguita quando nell'ambiente di produzione del portale istituzionale della Provincia sono attivi 3 flussi dati da o verso altri sistemi per garantire l'aggiornamento automatico dei contenuti
CID-M3	CID.1	Analisi struttura informativa dei cataloghi di servizi del territorio	Prodotto un documento di analisi e confronto della struttura informativa dei cataloghi servizi del territorio	31 dicembre 2024	La milestone è conseguita quando viene prodotto un documento di analisi e confronto della struttura informativa dei cataloghi servizi del territorio che evidenzia differenze e proposte di allineamento
CID-M4	CID.2	Digitalizzazione servizi pubblici	Realizzati 25 servizi digitali seguendo il principio once-only e utilizzando i modelli di Designers Italia	30 giugno 2024	La milestone è conseguita con la reingegnerizzazione di 25 procedure rendendole fruibili digitalmente attraverso il collegamento con banche dati nazionali e provinciali e utilizzando i modelli di Designers Italia

CID-M5	CID.2	Monitoraggio amministrativo e finanziario dei servizi digitali	Attivato un cruscotto di monitoraggio di 10 servizi digitali	31 dicembre 2024	La milestone è conseguita quando è stato realizzato un cruscotto di monitoraggio di 10 servizi digitali che permetta di verificare l'avanzamento amministrativo e finanziario del servizio
CID-M6	CID.3	Usabilità e accessibilità servizi digitali	Organizzata una prima campagna di user experience su i servizi digitali	31 dicembre 2023	La milestone è conseguita quando è stata realizzata una campagna per migliorare la User Experience dei servizi digitali sia in termini di usabilità che di accessibilità
CID-M7	CID.3	Usabilità e accessibilità servizi digitali	Organizzata una seconda campagna di user experience su i servizi digitali	31 dicembre 2024	La milestone è conseguita quando è stata realizzata una campagna per migliorare la User Experience dei servizi digitali sia in termini di usabilità che di accessibilità
CID-M8	CID.3	Usabilità e accessibilità servizi digitali	Organizzata una terza campagna di user experience su i servizi digitali	31 ottobre 2025	La milestone è conseguita quando è stata realizzata una campagna per migliorare la User Experience dei servizi digitali sia in termini di usabilità che di accessibilità
CID-M9	CID.3	Miglioramento usabilità servizi digitali	Risolte 3 principali criticità di usabilità segnalate dagli utenti per ogni servizio digitale testato	31 ottobre 2025	La milestone è conseguita quando per ogni servizio digitale testato sono risolte le 3 principali criticità riscontrate dagli utenti sull'usabilità del servizio
CID-M10	CID.4	Servizi di CRM per i cittadini	Attivato un servizio di assistenza, informazione, disseminazione e divulgazione personalizzata ai cittadini utilizzando i dati di utilizzo dei servizi pubblici	30 giugno 2025	La milestone è conseguita quando viene attivato un servizio di assistenza, informazione, disseminazione e divulgazione personalizzata ai cittadini utilizzando i dati di utilizzo dei servizi pubblici

6.2.3 - Ambito cittadini e imprese digitali

Le attività di questo ambito sono organizzate in 4 azioni (identificate nel Gantt con diversi colori), come dettagliato in [4.3.1 Struttura dell'Ambito 3](#), suddivise a loro volta in task (rappresentati nel Gantt sulle righe, un task per riga), come dettagliato in [4.3.2 Azioni e task](#).

ID AZIONE	ID TASK	2023						2024						2025					
		gen feb	mar apr	mag giu	lug ago	sett ott	nov dic	gen feb	mar apr	mag giu	lug ago	sett ott	nov dic	gen feb	mar apr	mag giu	lug ago	sett ott	nov dic
CID.1	CID.1.1						CID-T1												
CID.1	CID.1.2									CID-M1									
CID.1	CID.1.3											CID-T2							
CID.1	CID.1.4												CID-M2						
CID.1	CID.1.5												CID-M3						
CID.2	CID.2.1									CID-M4								CID-T3	
CID.2	CID.2.2																	CID-T4	
CID.2	CID.2.3												CID-M5						
CID.3	CID.3.1						CID-M6						CID-M7					CID-T5 CID-M8	
CID.3	CID.3.2						CID-M6						CID-M7					CID-T5 CID-M8	
CID.3	CID.3.3																	CID-M9	
CID.4	CID.4.1																CID-M10		
CID.4	CID.4.2																	CID-T6	