

**VERIFICA**

# Verifica concernente la governance informatica

Segreteria generale del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni

## L'ESSENZIALE IN BREVE

La Segreteria generale (SG) assume la funzione di coordinamento centrale in seno al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC). La SG è responsabile dell'impiego efficiente delle risorse finanziarie e del personale all'interno del DATEC; a tal fine dispone di un budget annuale di 13,36 miliardi di franchi, di cui circa 15 milioni di franchi all'anno sono destinati all'informatica del Dipartimento.

La SG porta avanti lo sviluppo digitale adeguando e sviluppando ulteriormente il modello di gestione del settore Trasformazione digitale e governance delle TIC (TDI) della Cancelleria federale alle esigenze del Dipartimento.

Il DATEC dispone di una solida base digitale. Tuttavia, le strutture di governance relative alla gestione della qualità, alla gestione dei rischi e allo sviluppo del personale informatico non sono ancora completamente integrate e standardizzate. Affinché la governance informatica del DATEC sia orientata al futuro, occorre integrare maggiormente i processi, consolidare la visione dei rischi, sistematizzare il controllo dei risultati e sviluppare una gestione sostenibile del personale informatico.

### Base digitale solida – la direzione strategica e le competenze interne possono essere potenziate

La strategia digitale definita dal DATEC costituisce la base per un'amministrazione digitale orientata all'utenza e proiettata verso il futuro. I Servizi digitali («Digital Services») assumono funzioni di controllo centrale e, grazie a un modello federalista e cooperativo, promuovono l'attuazione di progetti digitali nell'intero Dipartimento. Il modello di governance è strutturato in modo chiaro. I ruoli e le responsabilità sono definiti e l'attuazione operativa è affidata a settori specializzati.

Nel DATEC manca invece una strategia dipartimentale vincolante e sovraordinata, il che rende difficile stabilire le priorità delle misure. Inoltre, il grado di maturità digitale dell'organizzazione non viene misurato in modo sistematico, pregiudicando così gli sviluppi mirati e il controllo dei risultati.

La gestione del personale informatico dipende fortemente da collaboratori esterni, comportando rischi in termini di trasferimento delle conoscenze, continuità e controllabilità. Manca inoltre una gestione strategica e uno sviluppo sostenibile del personale informatico.

### Gestire i rischi congiuntamente, garantire la qualità in modo mirato

Nel DATEC la gestione della qualità e dei rischi soddisfa ampiamente i requisiti di base della Confederazione. I processi sono definiti e le responsabilità sono chiaramente disciplinate. Sussiste margine di miglioramento per quanto riguarda la standardizzazione a livello di Dipartimento, l'utilizzo dei dati relativi a qualità e rischi e l'implementazione di miglioramenti continui. Per rendere sostenibile la garanzia della qualità nell'informatica, sono necessari una maggiore integrazione, una visione del rischio consolidata e un orientamento coerente alle esigenze dei clienti.

### Mancano elementi di controllo strategico

Il DATEC non ha ancora standardizzato la sua gestione della qualità e dei rischi. I processi relativi alla garanzia della qualità vengono attuati soprattutto a livello di progetto e non sono consolidati in maniera sistematica. Lo

stesso vale per la gestione dei rischi: l'identificazione e la gestione dei rischi informatici vengono effettuate in modo puntuale, ma non sono consolidate a livello strategico né monitorate in maniera continua.

La gestione del servizio e dei fornitori è dotata di strutture di base, ad esempio tramite i service level agreement, ed esiste un catalogo dei servizi informatici.

Tuttavia, mancano misurazioni della qualità continue e trasversali ai servizi nonché un rilevamento sistematico del grado di soddisfazione dei clienti. Nella collaborazione con i fornitori, il DATEC sfrutta il potenziale innovativo soltanto in parte.

Nel complesso, nonostante le solide basi in alcuni ambiti, mancano elementi centrali di gestione strategica, fondamentali per una governance informatica orientata al futuro.

### **Piattaforma eGovernment DATEC poco utilizzata e senza un orientamento strategico ben definito**

La piattaforma eGovernment DATEC costituisce l'interfaccia digitale centrale tra cittadini, imprese e amministrazione e mira a semplificare i processi amministrativi e a renderli più intuitivi. Nonostante ingenti investimenti, la piattaforma è attualmente troppo poco utilizzata. Le cause sono la mancanza di incentivi alla digitalizzazione dei processi e uno scarso orientamento all'utente. Per aumentare l'utilità della piattaforma e garantirne la redditività, occorre promuoverne l'utilizzo.

L'ulteriore sviluppo strategico avviene in linea con la strategia digitale federale ed è sostenuto da metodi agili e da un piano d'azione coordinato tra gli uffici. La SG-DATEC ha inoltre avviato una verifica esterna per garantire maggiore trasparenza sulle prestazioni della piattaforma e per esaminare sistematicamente i requisiti strategici, tecnici e legali.

### **Mancano test automatizzati – un rischio nel processo di approvazione**

Poiché i test non vengono eseguiti automaticamente in occasione del passaggio a nuove versioni, la gestione della qualità risulta notevolmente indebolita. I test manuali sono onerosi, soggetti a errori e difficilmente scalabili. Più elevato è l'utilizzo del sistema, maggiore è il rischio di difetti di qualità e di ritardi, che a lungo termine compromettono la sicurezza operativa e la soddisfazione dei clienti.