



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Maggiolinsieme
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	» 8
LA SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 11
NOTA METODOLOGICA	» 14
1. GRUPPO MAGGIOLI	
IL PROFILO DI GRUPPO	» 20
La capogruppo - Maggioli S.p.A.....	» 21
Le società controllate in Italia e all'Estero.....	» 21
Una storia di costante evoluzione.....	» 23
PRINCIPI E VALORI: CULTURA D'IMPRESA PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE	» 25
Mission e Value Proposition.....	» 25
I valori di Maggioli.....	» 26
Semplificare i processi e migliorare i servizi.....	» 26
2. MODELLO DI BUSINESS E VALUE CHAIN	
MERCATI DI RIFERIMENTO E BUSINESS UNIT	» 30
Business Unit Digital Transformation.....	» 30
Business Unit Digital Publishing.....	» 30
Clienti.....	» 31
SOLUZIONI E CORE CAPABILITIES PER I CITTADINI E LE IMPRESE	» 33
Digital Transformation.....	» 34
Software e applicativi Pubblica Amministrazione.....	» 34
Servizi in outsourcing - Pubblica Amministrazione.....	» 35
Gestione delle comunicazioni delle Entrate Locali – Pubblica Amministrazione.....	» 36
Consulenza e Supporto Organizzativo – Pubblica Amministrazione.....	» 37
Software e servizi - SME e Liberi Professionisti.....	» 39
DIGITAL PUBLISHING	» 41
Editoria, Portali di informazione e Formazione.....	» 41
Portali di informazione.....	» 42
Formazione ed eventi.....	» 43
Cultura e Turismo.....	» 45
Stampa e Modulistica.....	» 46
ARCHITETTURA INFORMATICA E SERVER FARM MAGGIOLI S.P.A.	» 48
Infrastruttura - Il modello virtuale.....	» 48
La rete di Data Center e Sale server [Italia].....	» 48
DATA 4.....	» 49
TEA Mantova MN.....	» 50
Certificazioni Maggioli S.p.A. (rilevanti per Data Center).....	» 50
Performance ambientale Data Center.....	» 50
RICERCA E SVILUPPO PER L'INNOVAZIONE	» 51
R&D - Ricerca e sviluppo: ambiti di azione e progetti.....	» 51
Ricerca Applicata.....	» 52
Progettazione di Ricerca Europea – Horizon Europe.....	» 52

Sommario

Coordinamento iniziative tecnologiche del Gruppo e trasferimento tecnologico alle strutture operative.....	» 52
LE PERSONE DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 54
COLLABORATORI	» 56
LA SUPPLY CHAIN	» 57
Localizzazione fornitori.....	» 57
Tipologia di forniture.....	» 57
PARTNERSHIP E TERRITORIO	» 58
Maggioli Academy.....	» 58
Maggioli e il territorio.....	» 59
Iniziative sociali.....	» 60
LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER	» 62
3. STRATEGIA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	
LO SCENARIO DI RIFERIMENTO	» 68
Digitalizzazione e Agenda 2030.....	» 68
Climate Action e settore digitale.....	» 68
Digital Decade Policy Programme (DDPP), la digitalizzazione dell'Italia.....	» 69
Focus Italia.....	» 72
Green Deal europeo e digitalizzazione.....	» 73
Italia - Piano Triennale Informatica.....	» 73
Il Piano nazionale Innovazione 2025 - Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese.....	» 74
Il mercato digitale in Italia.....	» 74
Digital Enabler.....	» 76
Focus PNRR.....	» 77
La capacità di governare la transizione digitale nell'ente locale.....	» 78
La capacità di valorizzare gli investimenti nel tempo.....	» 79
La capacità di includere i cittadini.....	» 79
Il mercato dell'editoria - Italia.....	» 80
IL RUOLO DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 81
La strategia.....	» 81
Focus AI.....	» 81
Focus PNRR.....	» 83
La ricerca "2023, PA digitale a un punto di svolta".....	» 84
Gli obiettivi strategici del Gruppo.....	» 86
Inclusione Digitale.....	» 86
Servizi al Cittadino.....	» 87
Collaboration e Workflow Management.....	» 90
Sanità e Servizi Sociali.....	» 92
Missione "Salute" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.....	» 92
Focus PNRR e Telemedicina.....	» 93
Sanità digitale in forte crescita: nel 2023 mercato ICT a 2,23 miliardi di euro (+11%)....	» 93
Smart City IOT e Sicurezza Urbana	» 99
Il Gruppo Maggioli offre soluzioni nell'ambito dei 6 assi UE dedicati alle smart city.....	» 100
Ridefinendo l'Intelligenza Urbana: dalle Città alle Comunità.....	» 101

Sommario

Pilastri della Trasformazione Intelligente.....	» 101
Superare le sfide dell'unicità.....	» 101
Digitalizzazione del Servizio Idrico Integrato (SII) - come contribuiamo ad appianare le perdite idriche apparenti.....	» 102
Gestione dell'illuminazione pubblica.....	» 106
Digitalizzazione del Servizio di monitoraggio della qualità dell'aria – come contribuiamo ad informare ed agire rispetto al livello della qualità dell'aria outdoor e indoor.....	» 107
La Raccolta Rifiuti connessa con gli obiettivi di sostenibilità ambientale.....	» 109
Sicurezza Urbana.....	» 110
Cybersecurity.....	» 112
Una view sugli attacchi informatici nel 2023.....	» 112
Focus Italia.....	» 113
Il punto di vista del Gruppo.....	» 114
SERVIZI di PREVENZIONE.....	» 115
SERVIZI di DIFESA.....	» 116

4. GOVERNANCE E CONDOTTA DEL BUSINESS

IL GOVERNO DELL'IMPRESA.....	» 120
Gli organi di governo.....	» 120
Comitati aziendali.....	» 120
Governance della sostenibilità.....	» 121
Organi di controllo.....	» 121
Le politiche di remunerazione e la valutazione della performance del Consiglio di Amministrazione.....	» 122
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SISTEMA DI DELEGA.....	» 123
Struttura organizzativa.....	» 123
Il processo di delega.....	» 123
Processi di comunicazione.....	» 124
ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E INIZIATIVE ESTERNE.....	» 125
LA CONDOTTA RESPONSABILE DEL BUSINESS.....	» 127
Il Modello di organizzazione, gestione e controllo – Modello 231.....	» 127
Certificazione ISO 37001 e Politica aziendale per la prevenzione della corruzione.....	» 128
Codice Etico.....	» 129
Segnalazioni riservate di comportamenti potenzialmente illeciti (“whistleblowing”).....	» 130
Sistemi di gestione e certificazioni.....	» 131
Maggioli S.p.A. - Sistemi di gestione.....	» 132
Maggioli S.p.A. - Certificazioni.....	» 133
Il rispetto delle norme ambientali.....	» 134
In osservanza di leggi e regolamenti in area sociale, economica.....	» 134

5. TEMI MATERIALI

GLI IMPATTI SECONDO I GRI STANDARDS.....	» 138
Unione Europea – La Direttiva UE 2022/2464 CSRD e la doppia materialità.....	» 138
Unione Europea – La Direttiva UE 2022/2464 CSRD e la doppia materialità.....	» 138
IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE - VALUTAZIONE E PRIORITIZZAZIONE DELLE TEMATICHE.....	» 139
Comprensione del contesto dell'organizzazione.....	» 139

Sommario

Individuazione di impatti effettivi e potenziali	» 139
Valutazione della rilevanza e prioritizzazione degli impatti	» 140
LE TEMATICHE RILEVANTI DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 141
Variazioni intervenute rispetto al precedente periodo di rendicontazione	» 144
TEMI MATERIALI - OBIETTIVI ED AZIONI	» 145
LA GESTIONE DEI RISCHI	» 150
I rischi e i temi materiali	» 150
Il progetto ERM Maggioli e gli obiettivi	» 150
6. GLI IMPATTI AMBIENTALI	
POLITICA AMBIENTALE	» 154
Obiettivi della politica ambientale	» 154
ENERGIA, EMISSIONI	» 154
Consumi di energia	» 154
Intensità energetica	» 155
Emissioni	» 156
Emissioni dirette e indirette: GHG Scope 1 - Scope 2	» 156
Intensità emissioni	» 157
Ore lavorate	» 157
Numero dipendenti	» 157
Data Center esterni – Consumi di energia ed emissioni (GHG Scope 3)	» 157
ACQUA	» 159
ECONOMIA CIRCOLARE: MATERIALI E GESTIONE DEI RIFIUTI	» 160
I materiali	» 160
La gestione dei rifiuti	» 160
I rifiuti prodotti	» 161
7. IL VALORE DELLE PERSONE	
STRATEGIA HR E OBIETTIVI	» 166
Le politiche di ricerca, selezione e assunzione del personale	» 166
Le politiche retributive e di valutazione della performance	» 167
Maggioli Academy	» 169
Attività di formazione	» 169
Attività esperienziali	» 170
Ambiente di lavoro e Welfare aziendale: prendersi cura delle persone	» 171
Lavoro ibrido	» 171
Maggiolino	» 171
Convenzioni	» 172
Benessere psico-fisico	» 172
Diversità, equità e inclusione	» 173
Anti discriminazione	» 174
Le persone di Maggioli e la sostenibilità ambientale	» 174
Gli spazi aziendali	» 174
LE PERSONE DEL GRUPPO MAGGIOLI	» 176
Assunzioni e turnover	» 176

Sommario

Diversità.....	» 177
Congedi di maternità / paternità.....	» 179
FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	» 180
Il Piano formativo.....	» 180
Formazione Under 35.....	» 180
Formazione Responsabili e Manageriale.....	» 181
La valutazione delle competenze trasversali.....	» 182
Valutazione delle Soft Skills.....	» 182
Leadership Development Plan.....	» 183
Analisi di clima.....	» 184
Comunicazione interna ed eventi.....	» 184
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	» 185
Le politiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.....	» 185
Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti.....	» 186
Servizi di medicina sul lavoro.....	» 186
Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro.....	» 186
Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.....	» 187
Gli infortuni.....	» 187
8. IL SERVIZIO AL CLIENTE	
IL RUOLO DEL CLIENTE	» 190
Customer Journey.....	» 190
Customer Satisfaction.....	» 193
CONFORMITÀ IN MATERIA DI INFORMAZIONI DI PRODOTTI E SERVIZI E COMUNICAZIONI DI MARKETING	» 199
LA GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN	» 199
La gestione dei processi di acquisto.....	» 199
Selezione e valutazione dei fornitori.....	» 200
Gli impegni per il miglioramento dei processi.....	» 200
9. GOVERNANCE IT: SICUREZZA DATI E PRIVACY	
MISURE DI SICUREZZA ADOTTATE	» 204
Premessa.....	» 204
Struttura organizzativa.....	» 204
Obiettivi.....	» 204
Principi.....	» 205
Aree di copertura.....	» 205
La filosofia.....	» 205
Il Framework ENISA.....	» 205
Il contesto del trattamento.....	» 205
L'identificazione delle fonti di rischio.....	» 206
L'identificazione dei rischi.....	» 206
La valutazione dei rischi.....	» 206
La mitigazione dei rischi.....	» 207
Azioni e Risultati.....	» 207
Conclusione.....	» 207

Sommario

EVENTI DI SICUREZZA INFORMATICA	» 208
Eventi di sicurezza informatica 2023	» 208
Malfunzionamenti software	» 208
Attacchi esterni all'infrastruttura	» 209
Errori umani	» 209
Incidenti fisici	» 209
Privacy/Security by design	» 209
10. LA CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE	
IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	» 212
CONTRIBUTI PROGETTI RICERCA E INNOVAZIONE	» 213
11. ETICA ED INTEGRITÀ	
L'EFFICACIA DELLE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	» 216
IL RISPETTO DELLA CONCORRENZA E	» 216
TRASPARENZA FISCALE	» 217
Approccio alla fiscalità	» 217
Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	» 217
Relazioni con le autorità fiscali (stakeholder)	» 217
GRI CONTENT INDEX	» 219
GRI STANDARDS INFORMATIVA GENERALE	» 219
GRI STANDARDS - INFORMATIVA TEMI MATERIALI / INDICATORI SPECIFICI	» 221

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Gentili Stakeholder,

Riteniamo il percorso del Gruppo Maggioli nell'ambito della Sostenibilità un progetto ormai avviato e costante stimolo di miglioramento, un *pillar* fondamentale all'interno di programmi strategici di breve, medio e lungo periodo. L'approccio pragmatico di Maggioli si fonde con la costante evoluzione e promozione di una cultura d'impresa consapevole e responsabile, che crede nell'importanza di agire per contribuire ad uno sviluppo sostenibile, con questo monito, infatti, ripensiamo e valutiamo le nostre attività per crescere e attestarci sempre più quali player sostenibili.

Il **Bilancio di Sostenibilità**, quale strumento di rendicontazione, diviene per noi una bussola per la valutazione di nuove attività e l'approfondimento dei processi in essere, in accordo con le priorità e i temi materiali definiti insieme agli stakeholder del Gruppo.

Il 2023 ha confermato sfide e opportunità correlate, in particolar modo, al settore ICT, tra cui la concretizzazione dei progetti afferenti al **PNRR** - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza; la rapida evoluzione dell'**Intelligenza Artificiale** in costante relazione con il ruolo imprescindibile dell'essere umano; i cambiamenti normativi e di processo che concorrono a rafforzare il quadro complessivo della digitalizzazione del Paese - creando prospettive di maggior inclusione e trasparenza - e la valorizzazione e accessibilità del patrimonio territoriale e culturale italiano. In questo ecosistema il Gruppo Maggioli, tra i principali **player del mercato ICT** e **partner storico della Pubbliche Amministrazioni** - si inserisce in ottica proattiva per trasferire *know-how* ed *expertise*, promuovendo e favorendo - attraverso business, ricerca e innovazione - lo sviluppo di una società più equa, inclusiva e sostenibile.

Contribuire al processo di **transizione digitale**, sviluppando - al fianco di Enti, Istituzioni, Imprese e Liberi Professionisti - prodotti e servizi che **valorizzano le persone nell'uso consapevole della tecnologia** e concorrono a **migliorare la vita dei cittadini**, rappresenta per il Gruppo Maggioli una mission che non si esaurisce in una mera prospettiva di business ma trae ulteriore slancio per poter essere leva di cambiamento e nuovo incremento. Questo è possibile grazie all'impegno di una squadra di oltre **3.000 persone** - dislocate in tutto il territorio italiano, in Spagna, Belgio, Grecia e Colombia - che permettono al Gruppo la diffusione di competenze e soluzioni trasversali, integrate ed interconnesse, per soddisfare le esigenze degli oltre 45.000 clienti (2023). Il 2023 si conclude in crescita per il Gruppo, che conferma il trend positivo, realizzando **ricavi per Euro 296 milioni** (+ 17% sull'EBITDA del 2022). Circa il 95% dei ricavi è realizzato in Italia, mentre il restante 5% all'estero, prevalentemente in Spagna.

All'interno del 'percorso di sostenibilità Maggioli' si delineano obiettivi ESG più chiari e concreti, che sono parte integrante della strategia complessiva del Gruppo. Tra gli obiettivi relativi alla sfera **ambientale**, si punta, tra gli altri, all'aumento ed estensione nel Gruppo dei consumi di energia prodotta da fonti rinnovabili; mappando e implementando anche il circolo virtuoso della catena di fornitura valutata con politiche di acquisto sostenibili. Prosegue, altresì, l'impegno per generare valore diffuso nelle comunità e nei territori in cui Maggioli opera, con iniziative di carattere **culturale e sociale**. Anche nel 2023 il Gruppo si è distinto per l'istituzione di due

club 'Girls Code It Better', di cui uno in Calabria a Rende, all'interno dello spazio dedicato alla prima 'Academy diffusa' sul territorio. L'ambito **sociale** continua ad essere fondamentale per il Gruppo - sia in relazione agli *stakeholder* interni che esterni - e racchiude obiettivi distinti, tra cui: l'impegno in attività volte a promuovere la *Diversity, Equity & Inclusion*; l'accrescimento del *Welfare* aziendale, lo sviluppo di competenze interne e diffuse e il supporto all'innovazione per l'Inclusione Digitale e la Sicurezza informatica. A livello di **governance** è chiaro l'indirizzo, concordato con tutte le società del Gruppo, diretto a condividere e implementare l'adozione di nuovi sistemi di gestione certificati.

Tecnologia e digitale sono *driver* funzionali a migliorare le condizioni di vita delle persone, dalla salute alla sicurezza e vivibilità urbana, a un miglior utilizzo delle risorse per contrastare anche il *climate change* e soprattutto ridurre il *digital divide*, realizzando l'obiettivo della **inclusione digitale**. Si conferma l'impegno di Maggioli, principalmente su due livelli: innovare e diffondere soluzioni che possano apportare un impatto positivo diretto e indiretto e creare un ambiente di lavoro sano, propositivo, flessibile e rispondente alle crescenti e mutevoli necessità del mercato del lavoro.


PAOLO MAGGIOLI
CEO Gruppo Maggioli





La sostenibilità del Gruppo Maggioli

Governance – Sistemi di gestione e certificazioni (Maggioli S.p.A. e presenti in altre società del Gruppo)

Mod 231 D.Lgs. 231/2001 – Codice Etico (Consorzio Maggioli)

Sistema di gestione integrato

- Anticorruzione UNI ISO 37001:2016
- Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Ambiente UNI EN ISO 14001:2015
- Sicurezza delle Informazioni ISO/IEC 27001:2013 - 27018:2019 - 27017:2015
- Information Technology ISO/IEC 20000-1:2018

Certificazioni

- Certificazione FSC® (Forest Stewardship Council®)
- Certificazione di Eccellenza Etica del lavoro "Ethic Jobs"
- **Certificazione UNI/PdR 125:2022 (Parità di genere)**
- Rating legalità AGCM Autorità Garante Concorrenza e Mercato ★★★
- Qualificazione AgID SaaS, IaaS, PaaS e CSP per la fornitura di servizi cloud alla Pubblica Amministrazione
- Qualificazione al Marketplace AgID per la Conservazione dei Documenti Informatici

Economici	2023
Valore economico generato (Euro milioni - Italian GAAP)	Euro 326 milioni
Valore economico distribuito (Euro milioni - Italian GAAP)	Euro 300 milioni
Ricerca & Sviluppo (R&D) - Contributi progetti ricerca e innovazione	Euro 4 milioni
Soluzioni Gruppo Maggioli per inclusione digitale e ambiente	
Servizi al cittadino / PA Collaboration e Workflow Management Sanità e Servizi Sociali Smart City – IOT e Sicurezza Urbana Cyber Security	
Sociale - Clienti	
Riduzione dei Reclami al servizio clienti (Maggioli S.p.A. - Digital Publishing)	-65%
Sociale - ICT	
ICT Governance - Data breach	nessuno

Sociale - Le persone	
I dipendenti del Gruppo Maggioli (Nr – fine periodo)	2.908
Aumento dipendenti 2023 vs 2021	+20%
Dipendenti di genere femminile (% su totale dipendenti)	42%
Posizioni / cluster di tipo manageriale - genere femminile (%)	28%
Dipendenti età inferiore a 30 anni (% sul totale)	21%
Ore formazione medie / dipendente - anno	15
Infortuni gravi	nessuno
Ambiente	
I consumi energia (GJoule)	41.984
Consumi energia da fonti rinnovabili (%)	22%
Indice intensità energetica (Consumi energia / dipendenti) – miglioramento % - 2022 vs 2023	12,2%
Emissioni GHG Scope 1 – Scope 2 (tCO2e Dirette / Indirette) – Market based	2.397
Riduzione emissioni GHG 2022 / 2021 (Market based)	-12,9%
Emissioni GHG Data Center esterni (GHG Scope 3) – Market based	zero
Percentuale di rifiuti destinati al recupero	94%
Percentuale sul totale di carta in risme acquistata certificata FSC	40%

Nota metodologica

GRI STANDARDS 1-3 | 2-1 | 2-2 | 2-3 | 2-4 | 3-1

Il Bilancio di sostenibilità 2023 di Maggioli S.p.A. e società controllate (di seguito anche, “Maggioli”, “Gruppo Maggioli”, Gruppo”), documento pubblicato con cadenza annuale, descrive l’approccio alla sostenibilità di Maggioli e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, di governance ed economici.

Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel Bilancio di Sostenibilità consentono una migliore comprensione delle attività svolte dal Gruppo Maggioli, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse. La rendicontazione delle informazioni sugli impatti più significativi delle attività e relazioni di business, sull’economia, l’ambiente, le persone, inclusi i diritti umani, consente peraltro una migliore comprensione delle performance anche finanziarie e del valore di un’impresa, in quanto tali impatti sono o possono diventare nel tempo di natura finanziaria. Le informazioni rese disponibili attraverso il reporting di sostenibilità forniscono input per identificare i rischi finanziari e le opportunità relative agli impatti dell’impresa, al suo valore e capacità di durare nel tempo. Questo permette di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti del Gruppo Maggioli e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto secondo le metodologie e i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI Standards), secondo l’opzione di rendicontazione *with reference to the GRI Standards* (con riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi paragrafi del documento e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del Bilancio di sostenibilità. Il GRI Content Index consente la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati.

Si evidenzia che, nei limiti dell’opzione di rendicontazione *with reference to GRI Standards*, sono stati adottati gli standard generali pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l’informativa di carattere generale e il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali. Il GRI 1 Foundation 2021 definisce i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l’attività del Gruppo Maggioli e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo 5 *Temi materiali*, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards, tenuto conto dell’opzione di rendicontazione adottata. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (accountability) del Gruppo Maggioli.

La struttura del Bilancio di sostenibilità, tenuto conto di quanto previsto dai GRI Standards è articolata come segue:

Capitoli 1-4	Informativa di carattere generale (GRI 2)
Capitolo 5	Temi materiali: processo di identificazione e valutazione - elenco temi materiali (GRI 3)
Capitoli 6-11	Rendicontazione e performance temi materiali (GRI 200 – GRI 300 – GRI 400)
GRI Content Index	Elenco degli indicatori GRI rendicontati (GRI 1)

Si evidenzia che il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Maggioli, redatto su base volontaria, non comprende l'informativa prevista dall'art. 8 del Regolamento UE 2020/852, relativo alla Tassonomia dell'Unione Europea in materia di attività sostenibili in quanto in Gruppo Maggioli non è obbligato alla pubblicazione di tale rendicontazione.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentato dalle performance della capogruppo Maggioli S.p.A. e società controllate, consolidate integralmente, coerentemente con il bilancio consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2023, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023). Nei capitoli / paragrafi corrispondenti del documento viene data indicazione analitica qualora i dati pubblicati non riguardino tutte le società del Gruppo. Tali situazioni sono limitate a casi specifici e non significativi rispetto all'obiettivo di consentire un'adeguata rappresentazione degli impatti ambientali e sociali del Gruppo Maggioli.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività del Gruppo Maggioli vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti.

L'eventuale ricorso a stime per alcune delle informazioni quantitative viene direttamente richiamato nei diversi paragrafi del presente documento, a commento dei dati presentati.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il processo di redazione del Bilancio di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della capogruppo Maggioli S.p.A. e delle società controllate italiane ed estere.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Maggioli S.p.A. in data 7 maggio 2024 ed è stata sottoposto a revisione limitata di Audirevi S.p.A. in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). La Relazione della società di revisione è riportata in appendice al presente documento.

Il Bilancio di sostenibilità è disponibile nel sito istituzionale della Società all'indirizzo <https://www.maggioli.com/it-it/chi-siamo/sostenibilita>. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: esg@maggioli.it.

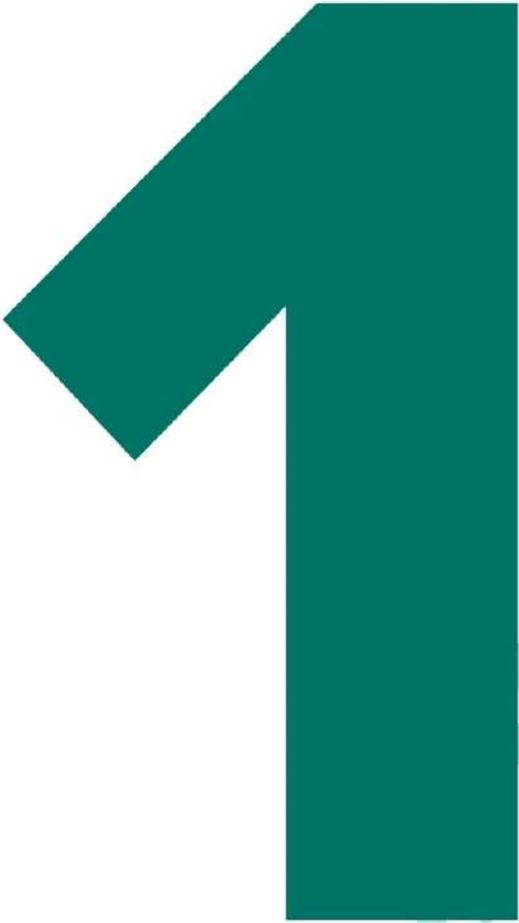
Maggioli S.p.A. notifica a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Standards e i criteri ESRS

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 ed in corso di recepimento nell'ordinamento italiano prevede, a decorrere dal corporate reporting annuale relativo al prossimo esercizio 2024 (per il Gruppo Maggioli, quale grande imprese non quotata in mercati regolamentati, l'obbligo decorre dall'esercizio 2025), la pubblicazione del Sustainability Statement (Dichiarazione di sostenibilità), quale parte integrante della Relazione sulla gestione al Bilancio consolidato annuale, e l'adozione degli ESRS European Sustainability Reporting Standards quali criteri di redazione e rendicontazione della tematiche di sostenibilità/ESG.

Il primo set degli ESRS European Sustainability Reporting Standards è stato adottato dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023, con pubblicazione del relativo regolamento delegato EU 2023/2772 nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 22 dicembre 2023. Il Regolamento Delegato della Commissione del 31 luglio 2023 integra la Direttiva EU 2013/34 del Parlamento Europeo e del Consiglio per quanto riguarda i principi di rendicontazione di sostenibilità (ESRS).

Nel corso dei prossimi mesi il Gruppo Maggioli, sulla base dell'analisi dei contenuti degli standard da adottare (ESRS) e delle Implementation Guidance pubblicate da EFRAG, definirà l'Action Plan, necessario ai fini della compliance con la nuova normativa applicabile.





GRUPPO MAGGIOLI

Il profilo di Gruppo

GRI STANDARDS 2-1 | 2-2 | 2-6 | 2-23 | 2-24

Maggioli è una **Family Company** che negli anni, più di 100, ha costruito e sviluppato **competenze e soluzioni di eccellenza per supportare Pubblica Amministrazione, Aziende e Liberi Professionisti** in ogni loro necessità professionale.

La sede del Gruppo è a Santarcangelo (Rimini – Italia). Il Gruppo Maggioli è in costante sviluppo ed oggi può contare su una squadra di **circa 3.000 persone**, con **oltre 60 sedi operative e tecnico-commerciali** in tutto il **territorio italiano, Spagna, Belgio, Grecia e Colombia**, sede attraverso cui il Gruppo è in grado di presidiare tutta l'**America Latina**.

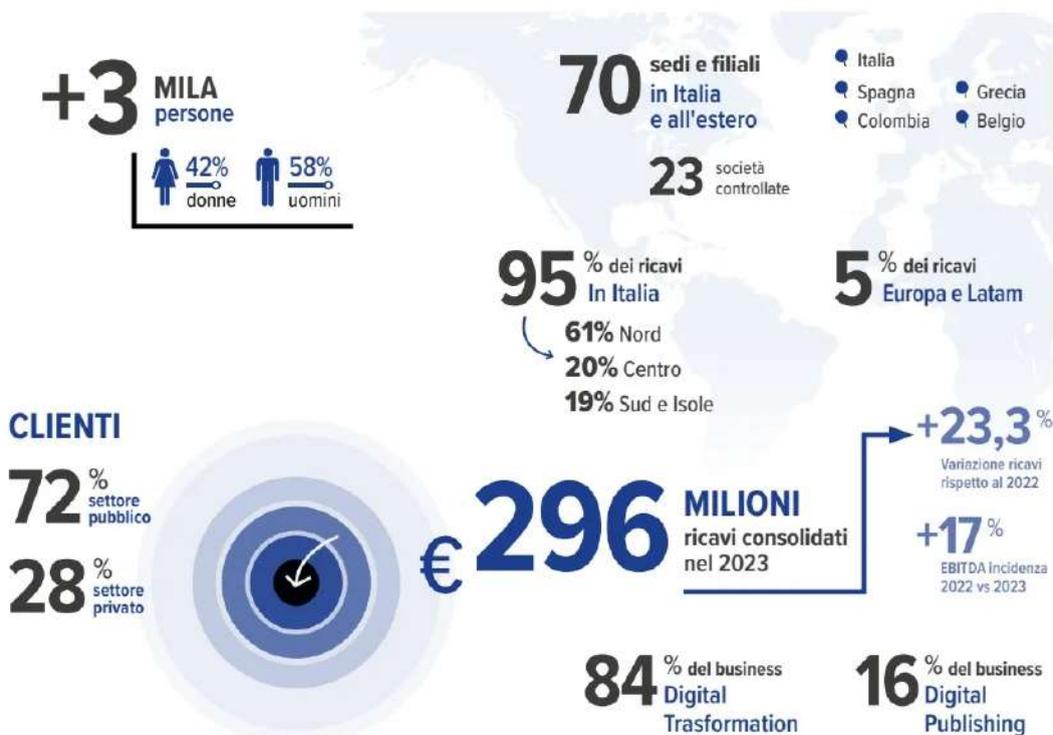
Nell'esercizio 2023 il Gruppo Maggioli ha confermato il proprio trend di crescita, realizzando **ricavi per Euro 296 milioni (+ 17% sull'EBITDA del 2022)**. Circa il 95% dei ricavi è realizzato in Italia, mentre il restante 5% all'estero, prevalentemente in Spagna.

"**Innovatori per tradizione**" è la definizione che meglio esprime i valori alla base della cultura del Gruppo e che sintetizza la strategia di consolidamento della

leadership nel mercato ICT. Lungimiranza e concretezza rappresentano, infatti, lo **spirito imprenditoriale del Gruppo Maggioli**, che si riflette nell'approccio a matrice (trasversale e verticale) dell'offerta, con soluzioni che presidiano i diversi mercati di riferimento.

Maggioli intende fornire un **contributo reale allo sviluppo sostenibile dei territori** in cui opera, valorizzando gli aspetti economici, sociali e ambientali. La creazione di valore condiviso è la bussola che orienta il Gruppo nel rapporto con tutti gli stakeholder esterni (clienti, collaboratori, fornitori, Istituzioni, con la comunità) ed interni (dipendenti), **investendo sul talento per supportare lo sviluppo di conoscenze e competenze**. Tale approccio ha consentito, tra gli altri risultati, anche di confermare la certificazione d'Eccellenza Etica del Lavoro, rilasciata da Ethicjobs.

Le attività del Gruppo Maggioli sono concentrate in due principali **aree di business: Digital Transformation e Digital Publishing**, che oggi rappresentano rispettivamente circa l'**85% e il 15% del business**.



Nell'edizione 2023 della Classifica delle società di Software e Servizi IT in Italia, elaborata dalla rivista Data Manager, dedicata al mondo dell'ICT, Gruppo Maggioli, sulla base del volume dei ricavi realizzati nel 2022, si posiziona all'8° posto del focus di settore relativo a Software e Servizi di Information Technology per la Pubblica Amministrazione e in 23° posizione rispetto al numero complessivo di aziende IT in Italia. La classifica è elaborata da IDC Italia (International Data Corporation), società specializzata in ricerche di mercato nel settore dell'innovazione digitale con l'obiettivo di dare evidenza, rispetto al mercato italiano, dei principali player operanti nel settore pubblico in ambito ICT Information Communication Technologies.

LA CAPOGRUPPO - MAGGIOLI S.P.A.

Maggioli S.p.A., capogruppo del Gruppo Maggioli, ha sede a Santarcangelo di Romagna (RN), oggi headquarter e sede direzionale del Gruppo. Maggioli S.p.A. è una delle principali realtà in Italia in grado di offrire un'ampia gamma di prodotti e servizi per la Pubblica Amministrazione e le imprese. Dal 2020 ad **Atene (Grecia)** ha sede una branch estera di Maggioli S.p.A. che si concentra sullo sviluppo di progetti europei e business nell'ambito ICT, oltre alla sede di rappresentanza a **Bruxelles (Belgio)** attiva da oltre 30 anni nell'ambito delle relazioni istituzionali.

Maggioli S.p.A. chiude il 2023 con ricavi per Euro 152 milioni e un valore della Produzione pari a Euro 206 milioni, comprensivo di 29 milioni di rivalse affrancature postali. Nel 2022 Maggioli S.p.A. aveva realizzato ricavi per Euro 133 milioni e un valore della

Produzione pari a Euro 169 milioni (di cui 27 mio. per rivalse affrancature), la **crescita** dei ricavi 2023 sul 2022 è stata quindi pari al 14% mentre il valore della Produzione è aumentato del 22%.

Le società, di cui Maggioli S.p.A. detiene la maggioranza, sono 23 (di cui una controllata da Apkappa, 2 da ATM Grupo Maggioli), distribuite su tutto il territorio nazionale e, all'estero, in Spagna e Colombia, a cui si aggiungono altre partecipazioni minori. Il mercato presidiato è principalmente quello della Pubblica Amministrazione, ma è in costante sviluppo il business nell'ambito Enterprise, PMI e Liberi Professionisti.

LE SOCIETÀ CONTROLLATE IN ITALIA E ALL'ESTERO

APKAPPA - Da oltre 30 anni progetta sistemi applicativi per digitalizzare i servizi della PA, soluzioni di smart metering, smart lighting e smart city - IoT per digitalizzare i servizi erogati da Enti e Gestori di Pubblici Servizi, in Italia ed all'estero.

ICA Systems - (Apkappa) Sviluppo di soluzioni software per la Pubblica Amministrazione Locale fin dalla metà degli anni '80. Prevede la pianificazione e l'avviamento dei sistemi informativi, all'assistenza e formazione del personale del Comune.

BSD Software - Software-house specializzata nello sviluppo di web app e app mobile integrate alla realizzazione di siti web istituzionali, B2B, e-commerce e ideazione e progettazione grafica per la comunicazione offline.

C&C Sistemi - Realizza e fornisce applicativi e soluzio-

Maggioli S.p.A.		
Società controllate		
Apkappa S.r.l.	DeepCyber S.r.l.	01Sistemi S.r.l.
Ica Systems S.r.l.	Elogic S.r.l.	Siciliam it S.r.l.
ATM Grupo Maggioli S.l. 	Hibo S.r.l.	Siel S.r.l.
Maggioli Latam S.a.s 	I.C.C.S. Informatica S.r.l.	Sikuel S.r.l.
Nevintec Sistemas S.r.l. 	Injenia S.r.l.	Sinapsys S.r.l.
BSD Software S.r.l.	M.T. S.p.A.	Smart - I S.r.l.
C&C Sistemi S.r.l.	Mira PA S.r.l.	Tinn S.r.l.
Commercialista Telematico S.r.l.	Progel S.r.l.	

ni software per la Pubblica Amministrazione Locale, utili alla gestione delle diverse aree di interesse che costituiscono l'organizzazione degli Enti Locali.

Commercialista Telematico - È il portale online pensato e fatto da professionisti, per professionisti: articoli aggiornati quotidianamente, approfondimenti, software, formazione, e-book, volumi; tanti strumenti utili all'attività professionale.

DeepCyber - Specializzata in 'cybersecurity' e sicurezza informatica dei dati, supporta i clienti in un processo di sviluppo su temi di Advanced Intelligence, Protection e Antifraud, fornendo soluzioni, tecnologie, knowledge as a services, con approccio innovativo.

eLogic - Focalizzata su Web Application, Cloud Services e Digital Marketing, integra competenze di comunicazione, marketing, informatiche e sistemistiche per portali web, e-commerce, sistemi per la gestione di processi aziendali.

Hibo - Agenzia di marketing e pubblicità interattiva, specializzata in strategie di marketing e comunicazione dei marchi per creare esperienze multimediali personalizzate con studio dei comportamenti e analisi di dati e processi.

ICCS Informatica - Fornisce soluzioni software web oriented per la PA, specializzata in servizi e progetti innovativi per la gestione dei servizi Welfare ed a domanda individuale (trasporto scolastico, asili nido) e per attività produttive (Suap - Sue).

Injenia - Fornisce soluzioni digitali per l'implementazione e l'integrazione di processi di work transformation, consulenza e strategia cloud, progetti di data management applicando sistemi di intelligenza artificiale.

M.T. - Maggioli Tributi, fondata nel 1998, è la società del Gruppo dedicata alla Gestione delle Entrate Locali, tra cui tributi maggiori, tributi minori, entrate extratributarie e riscossione ordinaria/coattiva, in cui si concentra un patrimonio di conoscenze e competenze unico in Italia.

Mira PA - Supporta gli Enti Locali con consulenza e formazione su contabilità finanziaria, contabilità economico-patrimoniale, inventari, bilancio consolidato e servizi fiscali, oltre a gestione delle entrate locali e del personale.

Progel - Società attiva sull'intero territorio nazionale, eroga servizi per rilevare e valorizzare il patrimonio

mobiliare ed immobiliare per PA e privati, consulenza per accertamento banche dati tributi locali e gestione amministrativa.

SiciliaM IT - Opera sul mercato della Pubblica Amministrazione in Sicilia, specializzata nella gestione di progetti di e-procurement e, in modo particolare, nel settore della Sanità, oltre che nell'informatizzazione degli Enti Locali.

S.I.E.L. - Servizi Informatici per Enti Locali, fornisce e progetta software, offre consulenza ed assistenza per area tributi comunali, trattamento dati informatici, elaborazione inventario comunale con sopralluogo ed etichettatura.

Sikuel - Software house specializzata in servizi informatici per la PA, con focus sui servizi idrici integrati e ciclo attivo della raccolta rifiuti, settori per i quali ha sviluppato suite con software gestionali, portali web, app native.

Sinapsys - Opera nel settore ICT con focus sul settore Sanità, specializzata in produzione di software, progettazione sistemi informatici, *system integration*, fornitura hardware, digitalizzazione dei processi, *networking*.

01 Sistemi - Società che gestisce 3 principali ambiti progettuali: System Integrator, integrando e sviluppando piattaforme Cloud Enterprise; Identità Digitale per i servizi abilitanti nella PA e nel mercato Privato e Intelligenza Artificiale.

Smart-I - Una PMI innovativa che sviluppa prodotti smart e soluzioni basate su Intelligenza Artificiale combinate alla video analisi. Analizzando le aree urbane e le città, è in grado di ottimizzare la modalità, la sicurezza urbana, il risparmio energetico.

Tinn - Sviluppa software gestionali a cui associa attività di manutenzione e servizi di application management, outsourcing, consulenza e formazione dedicati alla Pubblica Amministrazione.

ATM Grupo Maggioli - Società spagnola specializzata nello sviluppo di software gestionali, servizi in cloud, hosting, data managing, business intelligence, big data, editoria e consulenza, accertamento tributi e stampa prodotti elettorali.

Maggioli Latam - (ATM Grupo Maggioli) Software house che si propone di promuovere e supportare la tra-

sformazione digitale in America Latina, con particolare attenzione a progetti customizzati e focus sul settore demografico, per censimento e analisi territoriale.

Nevintec - (ATM Grupo Maggioli) Software *house* specializzata nello sviluppo e gestione di Sistemi Territoriali con progetti focus su ambiente, assetto territoriale e urbanistica.

UNA STORIA DI COSTANTE EVOLUZIONE

Da oltre 100 anni Maggioli è attenta al mercato e all'innovazione, attraverso un modello di sviluppo consapevole rispetto ai cambiamenti in atto e alle mutate esigenze del territorio e dei clienti. Nell'ultimo decennio Maggioli ha rafforzato la **politica di M&A**, valorizzando con approfondimenti verticali la propria offerta di carattere trasversale. È di poco più recente il **processo di internazionalizzazione** che ha caratterizzato lo sviluppo commerciale di Maggioli S.p.A. in Europa e America Latina, portando oltre i confini del territorio di origine **competenza e know how**, in una relazione di condivisione virtuosa con le aziende partner.

1905 In un laboratorio di Santarcangelo di Romagna, in provincia di Rimini, inizia il viaggio imprenditoriale di Maggioli con l'attività di produzione specializzata e personalizzata di pale in legno per i mulini, realizzate nel rispetto di tutti gli aspetti e condizioni del territorio.

1930 Grazie all'esperienza nella lavorazione del legno, la Ditta Maggioli Paolo & Figli (di Giuseppe Maggioli) diviene fornitrice del Ministero dell'Educazione Nazionale realizzando banchi, cattedre, ausili didattici, mobili e arredi scolastici, oltre ad attrezzature per il lavoro nelle Scuole elementari e medie: produzione che si estese negli anni '40 ai Comuni.

1950 Dalla conoscenza del settore delle scuole pubbliche e degli Enti Locali, si decide di ampliare l'offerta inserendo l'attività tipografica che nel 1963 porta alla costituzione della S.T.E.M. - Stabilimento Tipografico Editoriale Maggioli Manlio & Co s.n.c.. La specializzazione nell'ambito della stampa industriale e della modulistica si evolve, alla fine degli anni Sessanta, nello sviluppo

dei primi prodotti editoriali per la Pubblica Amministrazione Locale.

1964 Nel maggio del 1964 viene editato il primo fascicolo di 'Comuni d'Italia', rivista mensile di dottrina, giurisprudenza e tecnica amministrativa che, ancora oggi rappresenta un punto di riferimento per gli Amministratori Locali.

1972 Nasce CEM Casa Editrice Maggioli con attività tipografica ed editoriale per gli Enti Locali che, dopo pochi anni – nel 1978 - si trasforma in Maggioli Editore, destinato a divenire il marchio nazionale più affermato nell'offerta di prodotti editoriali e servizi professionali per Pubblica Amministrazione e Liberi Professionisti.

1982 Maggioli, ormai già operatore affermato in Italia nel settore dell'editoria, amplia l'offerta dei propri prodotti con corsi di formazione per amministratori, dirigenti e funzionari della Pubblica Amministrazione il cui successo porta alla creazione del marchio Maggioli Formazione, punto di riferimento per l'aggiornamento formativo professionale di amministratori e funzionari degli Enti Locali.

1988 Anticipando il trend del processo di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e delle Aziende, Maggioli ha puntato sul comparto dell'informatica ad alto valore tecnologico ampliando il novero del portafoglio di offerta con software, servizi e progetti legati all'*information communication technology*.

2001 A fronte di una razionalizzazione e integrazione delle varie aree di business sviluppate, si procede alla definizione commerciale di 'Gruppo Maggioli', identificato dalla società Maggioli S.p.A. che incorpora attraverso una fusione le società precedentemente costituite.

2010 Una serie di importanti acquisizioni e partecipazioni societarie strategiche segnano lo sviluppo del settore informatico nel mer-

cato pubblico e privato, che accompagnerà lo sviluppo del Gruppo Maggioli negli anni successivi, portandolo a divenire presto uno tra i più importanti *player* di *Information & Communication Technology* nel mercato nazionale.

2020 Con la società ATM Grupo Maggioli (Madrid), costituita dalla fusione di ATM DOS e Infaplic, si concretizza la presenza del Gruppo - nell'ambito della trasformazione digitale - fuori dai confini nazionali e, in special modo, sull'intero territorio spagnolo; una presenza iniziata nel 2016 con l'acquisizione di Galileo Ingeniería y Servicios (Isole Canarie) - incorporata in ATM nel 2021. Prende forma anche l'attività in America Latina grazie a Maggioli LATAM (costituita nel 2019) che ha sede a Bogotá, in Colombia. Nello stesso anno si inaugura anche una nuova sede ad Atene (Grecia) per lo sviluppo di progetti ICT.

2021 Tre importanti acquisizioni strategiche rafforzano il settore ICT. DeepCyber specializzata in *cyber security*, intelligenza artificiale e sistemi antifrode; Sinapsys, fo-

calizzata su progetti di Software e *System Integration* per la PA con focus sul settore Sanità; Injenia, orientata alla trasformazione digitale crea sistemi innovativi di *work transformation*, *cloud transformation*, data management e *machine learning*.

2022 La costante ricerca di persone e integrazione di competenze aumenta l'expertise in progetti innovativi in ottica IoT, Cloud, AI, *Cybersecurity* e Data Management, che permettono al Gruppo Maggioli di affrontare le opportunità presentate dal PNRR - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per la trasformazione digitale.

2023 Continua il percorso del Gruppo sia in ottica di espansione con due nuove acquisizioni nell'ambito dell'applicazione dell'Intelligenza Artificiale (O1 Sistemi e Smart - I), sia in relazione alla ricerca e sviluppo di soluzioni integrate, che per quanto riguarda consulenza e concretizzazione di progetti concernenti il PNRR e la creazione e diffusione di consapevolezza e sistemi per la sicurezza correlata all'evoluzione digitale.

Principi e Valori: cultura d'impresa per uno sviluppo sostenibile

La digitalizzazione ha cambiato l'approccio al modello di business, contribuendo a indirizzare il Gruppo Maggioli verso un processo di costante evoluzione. Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese devono poter disporre di soluzioni innovative e funzionali, dirette a semplificare l'operato quotidiano e migliorare le performance. È con questa consapevolezza che Maggioli lavora per le persone e con le persone alla trasformazione digitale, affrontando le sfide quotidiane con responsabilità, visione e una chiara direzione, per garantire accessibilità e sicurezza.

Grazie al valore delle persone il Gruppo Maggioli ha sviluppato nel tempo competenze integrate e una conoscenza condivisa che ha permesso di rafforzare le abilità, sia nella proposizione trasversale di soluzioni correlate, sia approfondendo ciascuna area e attività in dettaglio, con l'obiettivo di continuare a essere un partner affidabile. Poter fornire un'offerta completa e specialistica premia la lungimiranza e l'esperienza maturata; la costante ricerca dell'eccellenza spinge Maggioli a misurarsi a livello internazionale, senza dimenticare l'importanza del supporto locale, unendo

capillarità e prossimità alla ricerca di stimoli e punti di vista lontani. Ricerca e talento sono fondamentali per l'innovazione tecnologica e di processo che accompagna Pubblica Amministrazione, Liberi Professionisti, Imprese e Cittadini nella trasformazione digitale.

I punti di forza:

Esperienza e Lungimiranza
Trasversalità, verticalità e Integrazione
Affidabilità e Capillarità
Innovazione e Condivisione

MISSION E VALUE PROPOSITION

Tecnologia e conoscenza sono da sempre il business e il modo con cui Maggioli ha risposto alle richieste del mercato. Sono anche i pilastri su cui poggia la mission: **offrire servizi e prodotti di eccellenza alle organizzazioni pubbliche e private, in Italia e all'estero, per favorire l'innovazione tecnologica e di processo; coltivare e diffondere cultura, creatività e talento attraverso un team di risorse competenti e professionali.**

Key message

INNOVATORI PER TRADIZIONE

Lo spirito imprenditoriale con cui vinciamo le sfide quotidiane

TRASFORMAZIONE DIGITALE

Con ricerca e innovazione progettiamo il futuro della Pubblica Amministrazione e dei cittadini

CONOSCENZA E COMPETENZA

Trasferiamo il sapere in soluzioni che migliorano la vita e il lavoro delle persone

PERSONE AL CENTRO

Investiamo su talento e formazione continua per creare valore e professionalità

SVILUPPO SOSTENIBILE

Agiamo responsabilmente per valorizzare le comunità e i territori

I valori di Maggioli



SEMPLIFICARE I PROCESSI E MIGLIORARE I SERVIZI

Le soluzioni software e le tecnologie nell'ambito ICT, i servizi e i progetti personalizzati per l'informatizzazione del settore pubblico e privato; concorrono a contribuire - in tandem alla conoscenza diffusa attraverso l'editoria professionale, i servizi online e la formazione – a una società più consapevole, che

possa fruire in modo semplice e attento dei progressi della digitalizzazione. Lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, delle tecnologie cloud e delle tecniche di cybersecurity, ad esempio, concorrono a costruire un mondo più funzionale, sicuro e interattivo che può essere applicato a qualsiasi settore, come la Cultura e il Turismo, le Smart City e la Sicurezza Urbana e la Sanità digitale.



2





MODELLO DI BUSINESS E VALUE CHAIN

Mercati di riferimento e business unit



Il Gruppo Maggioli opera attraverso un modello di business integrato, in grado di coniugare la profonda e pluriennale esperienza del management nel settore di riferimento con la flessibilità operativa necessaria alla gestione di una struttura complessa e alla fornitura di servizi ad elevato valore aggiunto in un settore sempre in evoluzione e caratterizzato da elevata complessità, come quello della digital transformation e dell'editoria anche digitale. Tale modello, pur affondando le proprie radici nel settore dei servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione, è caratterizzato da un'elevata scalabilità, fattore che ha permesso al Gruppo Maggioli di rafforzare la propria presenza, facendo leva sui propri servizi e sulle proprie competenze, anche nel settore delle aziende private e dei liberi professionisti.

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo Maggioli si caratterizza, infatti, per operare attraverso un'innovativa unione sinergica tra le **elevate competenze tecniche**, la **profonda conoscenza dei mercati di riferimento**, la **prossimità** - con numerose sedi territoriali e una rete vendita capillare - e l'alto livello di **specializzazione** interno e del proprio network di esperti, con conseguente capacità di fornire ai propri clienti un servizio ad elevato valore aggiunto e di rilevanza strategica, calibrato sulle loro esigenze. Inoltre, la pluriennale esperienza nella fornitura di servizi tecnologici integrati nei confronti della Pubblica Amministrazione ha consentito al Gruppo di affermarsi nel tempo quale principale operatore di riferimento per la fornitura di soluzioni software e digitali nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale.

Nel 2023, il Gruppo Maggioli ha continuato a garantire un **supporto costante a clienti e partner**, costruendo con loro le basi per una nuova 'business daily life' incentrata sulla **digitalizzazione dei processi e dei procedimenti**, per garantire un miglioramento delle performance e una costante accelerazione positiva della Trasformazione Digitale.

La **combinazione di competenze specialistiche**, sia nell'ambito ICT, con il supporto di tecnologie e infrastrutture in continuo aggiornamento, *cloud-oriented* e volte all'interoperabilità, che nell'ambito editoriale con contenuti professionalizzanti ed una rete di esperti dedicati, permette al Gruppo di valorizzare la sua esperienza per

raggiungere il proprio target di riferimento: Pubblica Amministrazione, Liberi Professionisti e Aziende (SME).

Il Gruppo opera attraverso **2 principali Business Unit**:

DIGITAL TRANSFORMATION

DIGITAL PUBLISHING

BUSINESS UNIT DIGITAL TRANSFORMATION

La B.U. Digital Transformation opera attraverso le tre seguenti aree operative:

- Digital Transformation Pubblica Amministrazione:** l'area operativa si occupa dello sviluppo, realizzazione, fornitura, manutenzione ed assistenza di software e applicativi utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni, italiane ed estere, per fornire servizi pubblici ai cittadini e per la propria gestione interna e organizzazione amministrativa oltre all'offerta di servizi di business process outsourcing (BPO);
- Digital Transformation Aziende:** l'area operativa si occupa dello sviluppo, della realizzazione e della commercializzazione di progetti, servizi e soluzioni digitali e informatiche (in particolare soluzioni software, di marketing e branding digitale, di soluzioni di infrastrutture cloud e di intelligenza artificiale) finalizzati all'implementazione del processo di trasformazione digitale di aziende di grandi, medie e piccole dimensioni;
- Cyber security Pubblica Amministrazione e Aziende:** l'area operativa si occupa della consulenza e dello sviluppo, progettazione e fornitura di soluzioni informatiche e digitali finalizzate alla protezione dei sistemi informativi e degli archivi digitali della Pubblica Amministrazione e delle aziende, da attacchi informatici.

BUSINESS UNIT DIGITAL PUBLISHING

La Business Unit Digital Publishing è la divisione del Gruppo dedicata alla realizzazione di contenuti in-

formativi, newsletter tematiche, volumi, periodici e manuali specializzati, moduli e corsi di formazione. L'attività del Gruppo relativa alla Business Unit Digital Publishing fa leva su una presenza consolidata nel mondo della Pubblica Amministrazione, delle imprese e dei liberi professionisti.

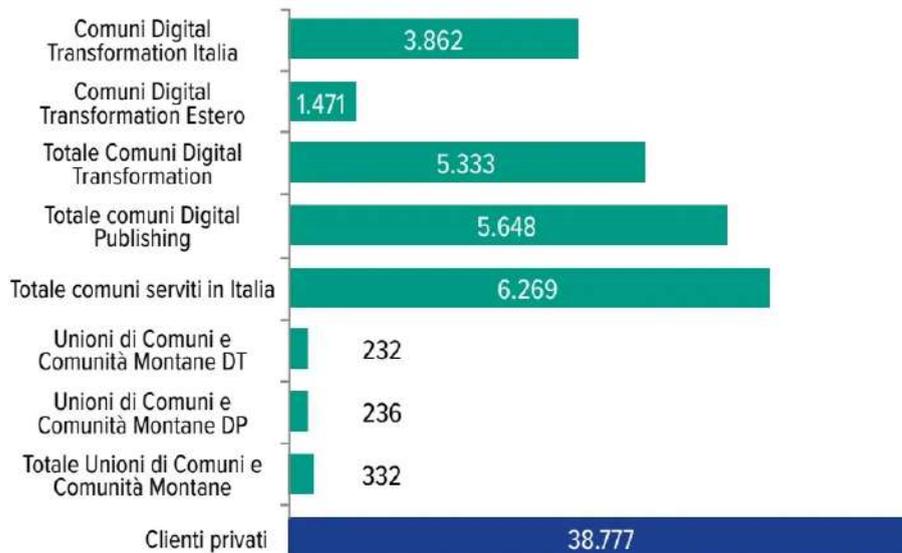
CLIENTI

I clienti del Gruppo sono rappresentati da Pubbliche Amministrazioni, aziende e liberi professionisti. Nello specifico l'offerta del Gruppo Maggioli si rivolge a:

- **Pubblica Amministrazione:** tutte le Amministrazioni dello Stato, Ministeri e loro articolazioni territoriali, Istituti e Scuole di ogni ordine e grado, Istituzioni Universitarie, Aziende Pubbliche, Comuni ed Enti Locali, Regioni, Province, Enti

Pubblici non Economici, ASL ed Enti del Servizio Sanitario Nazionale, Agenzie Fiscali.

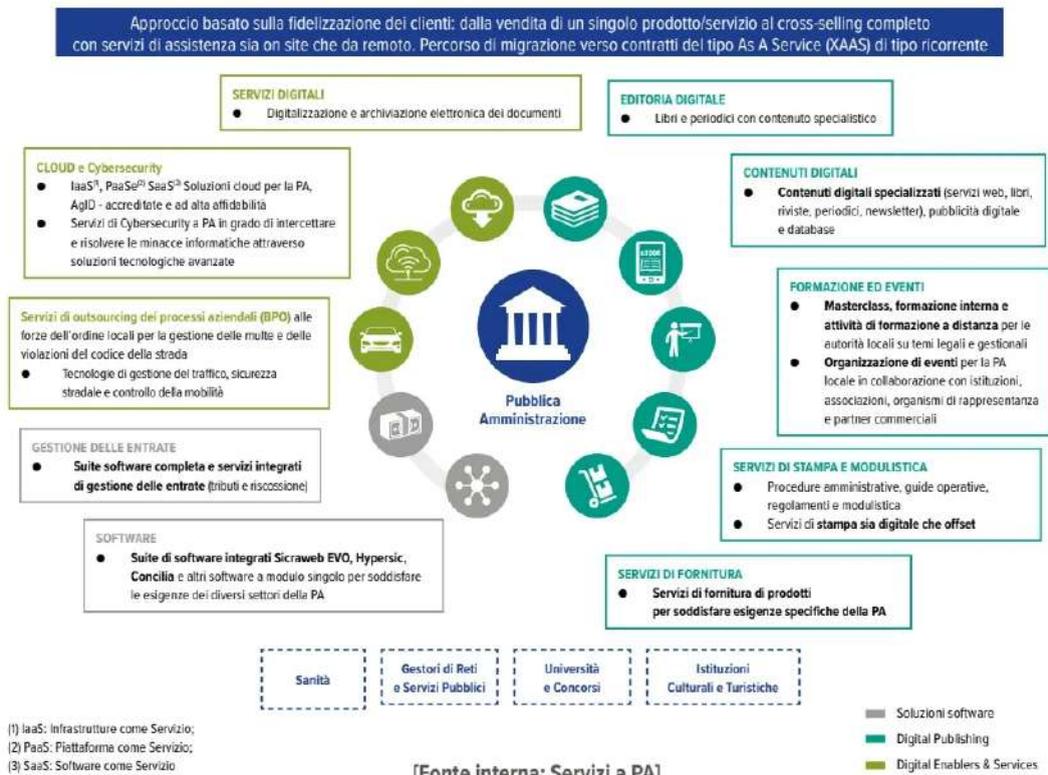
- **Aziende:** piccole, medie e grandi imprese.
- **Liberi Professionisti:** professionisti del settore giuridico, fiscale, tecnico e sanitario.
- **Gestori di reti e servizi pubblici:** gestori dei servizi idrici integrati, delle reti di distribuzione dell'energia elettrica e degli impianti di illuminazione.
- **Sanità:** Servizi Sanitari Regionali, RSA, operatori del settore socio-sanitario e assistenziale.
- **Università e Concorsi:** privati cittadini e professionisti che intendono prepararsi per Concorsi Pubblici, Esami Universitari e di Stato.
- **Istituzioni culturali, Musei ed Enti turistici:** Enti, Associazioni, Fondazioni, Istituzioni Culturali Pubbliche o Privati.



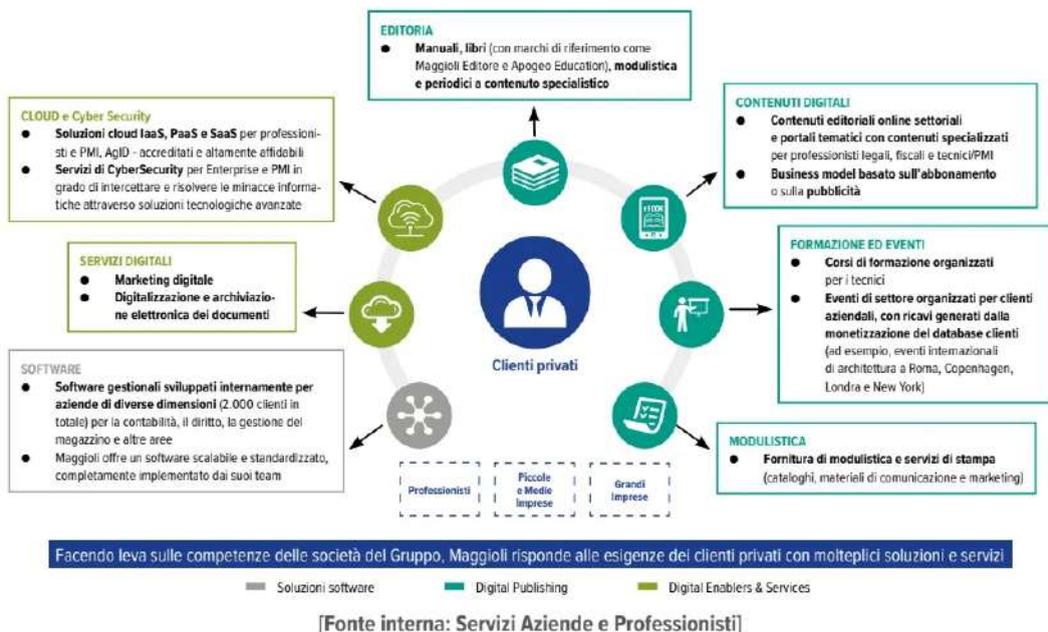
[Fonte interna: Panoramica dei clienti serviti - principali mercati]

Il Gruppo conta oltre 45.000 clienti, suddivisi in oltre 8.500 Pubbliche Amministrazioni e oltre 38.777 aziende e liberi professionisti. Il Gruppo è riuscito nel tempo a capitalizzare la propria esperienza in materia di digital transformation e fornitura di servizi di editoria principalmente nel settore della Pubblica Amministrazione estendendo i propri servizi anche al settore privato. Grazie alle sinergie tra le due Business Unit e le diverse aree operative presenti, il Gruppo è in grado di offrire alla propria clientela una completa gamma di servizi e prodotti, aumentando la fidelizzazione e generando opportunità di *up-selling*. Inoltre, il Gruppo, anche grazie alla forte presenza della

sua rete commerciale sul territorio è in grado di presidiare la propria clientela, incrementando le opportunità di *up-selling* e *cross-selling* di propri prodotti e servizi. Tra i clienti della Pubblica Amministrazione sono inclusi: (a) Pubbliche Amministrazioni Locali italiane; (b) Pubbliche Amministrazioni Centrali italiane (distinte per amministrazione centrale, organizzazioni nazionali, regioni e autorità locali); e (c) le Pubbliche Amministrazioni estere (distinte per piccoli, medi e grandi comuni). Con particolare riferimento alla Pubblica Amministrazione, il Gruppo annovera tra i propri clienti tutte le 20 Regioni italiane e oltre 6.269 Comuni italiani. In Spagna i Comuni clienti sono 1.471.



La categoria dei clienti aziende e liberi professionisti include sia grandi che medie e piccole aziende radicate nel territorio nazionale nonché liberi professionisti o studi professionali di piccole, medie o grandi dimensioni.



Il Gruppo Maggioli pone da sempre una grande attenzione ai rapporti con i propri clienti, con alcuni dei quali, infatti, i rapporti sono ultradecennali.

Soluzioni e core capabilities per i cittadini e le imprese



Il Gruppo Maggioli ha sviluppato, nel tempo, un ecosistema che gli ha consentito di integrare le diverse aree di business e le soluzioni ad esse correlate. Si tratta, infatti, di 'mettere a sistema' prodotti e servizi per target, un'offerta completa che, ad esempio, nel caso della Pubblica Amministrazione si rivolge a tutte le aree di attività fornendo sia strumenti operativo - gestionali con software, app e tecnologie sia conoscenza e strumenti a corredo attraverso editoria, modulistica, formazione e networking che progetti custom di consulenza e innovazione. Lo stesso approccio a 'matrice' è applicato anche al target privato (SME e Liberi Professionisti).

Le soluzioni proposte dal Gruppo presentano evidenti impatti **diretti e indiretti sui cittadini e in generale sulle persone**, sia per la **tipologia di clienti/stakeholder** a cui il Gruppo si rivolge, che per **settore e aree in cui opera**. Il supporto all'implementazione del processo di **digitalizzazione**.

Investire sulle competenze è tra i principali obiettivi dichiarati dal Gruppo Maggioli che può contare su sinergie e progetti *intercompany*, oltre alle attività specifiche di R&D e sviluppo di progetti europei che contribuiscono alla condivisione di *best practice* e alla crescita dell'*expertise*.



Digitalizzazione, inclusione e cittadinanza digitale sono tra gli aspetti principali da considerare nello sviluppo di servizi e prodotti atti a **semplificare e migliorare il rapporto tra cittadino, imprese e PA**. Le

soluzioni del Gruppo seguono questi principi permettendo, quindi, di **assicurare legalità e trasparenza in pieno rispetto delle normative collegate**.

Business Unit	Digital Transformation			Digital Publishing
Business Area	Digital Transformation Pubblica Amministrazione <i>Servizi ICT, Software, Cloud, per le Pubbliche Amministrazioni</i>	Digital Transformation Enterprise <i>Partner per la trasformazione digitale: Cloud, Smart City e IOT</i>	Cybersecurity PA e Enterprise <i>Sicurezza Informatica per imprese, PA e Enterprise</i>	Digital Publishing PA e Enterprise <i>Riferimento Editoria e Marketing Digitale per PA, Professionisti e PMI</i>
Panoramica	<ul style="list-style-type: none"> Software, servizi e progetti innovativi per la digitalizzazione della PA specialmente in cloud Semplificazione burocratica attraverso processi di esternalizzazione, implementazione di tecnologie all'avanguardia per aiutare la PA nell'erogazione di servizi digitali ai cittadini Esternalizzazione completa dei servizi digitali, compresa la gestione delle infrazioni al codice della strada e la gestione della tesoreria 	<ul style="list-style-type: none"> Le tecnologie di crescita principali per il Gruppo saranno i segmenti Cloud e Smart City Queste specializzazioni arricchiranno l'offerta di servizi per la PA, generando al contempo ricavi su base autonoma Contribuire alla trasformazione digitale con soluzioni Smart City e IOT, permette al Gruppo Maggioli di essere presente nel settore delle Utilities locali e centrali 	<ul style="list-style-type: none"> Il segmento Cybersecurity è dedicato in particolar modo per Maggioli alla sicurezza e protezione dei dati gestiti Queste specializzazioni ampliano l'offerta di servizi per la PA, generando al contempo ricavi su base autonoma Le applicazioni utilizzate in ambito ICT e DT sono sviluppate con la funzione <i>secure by design</i>, per proteggere i dati sensibili trattati negli applicativi sviluppati da Maggioli 	<ul style="list-style-type: none"> Servizi di editoria digitale per la PA, professionisti e le piccole/medie imprese con autori che collaborano alla realizzazione di portali di informazione online con newsletter tematiche e oltre 1.500 volumi di cataloghi e periodici specializzati per la PA L'editoria digitale è un'attività strategica per rafforzare e consolidare i rapporti con clienti e Istituzioni La BU produce anche modulistica e stampati e corsi di formazione per liberi professionisti e dipendenti e amministratori della PA.
Principali Prodotti	Software applicativi, sviluppo di progetti personalizzati per app, gestione delle entrate, servizi di outsourcing, tecnologie per la sicurezza urbana, soluzioni per la gestione dei rifiuti, consulenza, supporto organizzativo.	Collaboration, AI, soluzioni cloud, servizi di gestione, assistenza tecnica specializzata, IoT, smart metering.	Soluzioni, tecnologie e servizi di cybersecurity, protezione delle informazioni e servizi antifrode. Capacità consulenziale per compliance e governance, leader nella cyber intelligence.	Editoria professionale e modulistica (cartacea e digitale), stampa, servizi per la cultura e il turismo, formazione specializzata (in aula e online), ADV, organizzazione di convegni e fiere, digital marketing, progetti di UX, UI.

DIGITAL TRANSFORMATION

Software e applicativi Pubblica Amministrazione

Il principale **software** applicativo del Gruppo è **Sicraweb EVO**, una suite integrata di natura proprietaria, basata su tecnologia Cloud Web. La nuova versione 'EVO' è frutto di un percorso di miglioramento della logica applicativa della suite, sia dal punto di vista delle funzionalità che della tecnologia.

L'interfaccia utente risulta fruibile attraverso i più comuni browser, intuitiva e full responsive è utilizzabile su qualunque device e sistema operativo senza necessità di componenti aggiuntivi o installazioni, questo permette una maggior accessibilità e usabilità per il personale della Pubblica Amministrazione e un conseguente miglioramento delle performance che impattano sui cittadini e le imprese.

La suite **Sicraweb EVO**, fornita in modalità SaaS, è in linea con il Piano Triennale dell'Informatica e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e favorisce, tra l'altro:

- la migrazione al cloud degli Enti Locali, come previsto dal PNRR;
- l'accesso a moduli verticali, realizzati sulle esigenze di ogni singolo ufficio dell'Ente Locale, tra

loro integrati, in linea con le disposizioni AgID;

- l'adozione di strumenti tecnologici previsti dal nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (Posta Elettronica Certificata, Firma Digitale, Accesso alla rete dei servizi, Carta Identità Elettronica, Carta Nazionale Servizi, SPID, PagoPA, ecc) necessari per incrementare l'efficienza dell'intero sistema pubblico, consentendo all'Ente un significativo recupero di produttività;
- la possibilità di registrare cronologicamente il data processing per la completa ricostruzione cronologica di ogni modifica, incidendo sui processi di workflow.

Nello specifico, infatti, Sicraweb EVO integra le informazioni:

- **tra i vari uffici dell'Ente Locale:** è possibile la condivisione degli archivi qualora gli applicativi destinatari delle informazioni fossero prodotti da terze parti
- **con altri Enti e/o Privati:** grazie al sistema di front/office è possibile il dialogo con cittadini, imprese e liberi professionisti
- **con i servizi di Gestione Documentale:** la suite ha l'obiettivo di realizzare sistemi di archiviazione e di ricerca documentale efficienti in grado di recuperare produttività.



Il Gruppo sviluppa e realizza anche *mobile application* ("App"), dall'ideazione, alla progettazione e realizzazione di App *native* iOS e Android per smartphone e tablet. La realizzazione delle App si articola nelle seguenti fasi:

- analisi delle specifiche del progetto: è la fase di analisi delle esigenze specifiche, richieste e obiettivi del cliente. Il personale del Gruppo illustra le potenziali opportunità e criticità per poi tradurle nel prodotto finale;

- progettazione app: è la fase di progettazione dell'App, con particolare focus sulla tipologia di utenza, abitudine all'utilizzo di dispositivi mobili ecc.;
- UX Design: consiste nella definizione di un layout grafico con focus su usabilità e intuitività;
- sviluppo nativo su piattaforma: sviluppo nativo sulla singola piattaforma, utilizzando strumenti ufficiali tramite i quali sfruttare le potenzialità messe a disposizione da ciascun sistema operativo;
- testing sui dispositivi: consiste nel testare sui simulatori e su dispositivi fisici reali gli applicativi per evitare inconvenienti e consentire il funzionamento universale dell'app;
- pubblicazione sugli store: consiste nel fornire assistenza durante il procedimento per la pubblicazione dell'app sui vari store (Apple Store, Google Play, Windows Store), con supporto nella configurazione dell'account o assistenza nella pubblicazione diretta;
- aggiornamenti e assistenza periodica: consiste nel fornire supporto per il monitoraggio dell'andamento dell'app sugli store, confronto con i diversi target di utenza in ottica di aggiornamenti per potenziarne la visibilità e/o l'utilizzo. Assi-

stenza periodica per eventuali bug con aggiornamenti tempestivi su tutte le piattaforme.

Servizi in outsourcing - Pubblica Amministrazione

Il Gruppo offre servizi che rispondono ad una specifica esigenza degli Enti: evolversi verso la semplificazione degli iter burocratici attraverso l'esternalizzazione di processi. Demandare ad un partner privato, qualificato ed esperto, alcune delle proprie attività, senza pregiudicare il controllo sulle procedure affidate, significa per l'Ente locale utilizzare in maniera più vantaggiosa i propri mezzi.

Per questo fine sono stati ideati una serie di servizi "in outsourcing" in grado di supportare l'Ente in questo importante processo, offrendo una serie di soluzioni innovative per la gestione di attività di competenza pubblica. Soluzioni specifiche per l'esternalizzazione di una serie di operazioni di 'routine' che altrimenti sarebbero a carico degli uffici comunali, con conseguente dispendio di risorse, energia e costi di gestione, nei seguenti settori.

Gestione delle violazioni al Codice della Strada (Concilia)

Concilia Service Plus è la risposta alle esigenze dei Comandi di Polizia Locale di gestire, attraverso appalti integrati, sia i servizi in "outsourcing" del processo sanzionatorio che l'attività di rilevazione delle infrazioni al Codice della Strada mediante sistemi automatici. A fronte del decreto ministeriale del 18 dicembre 2017 che ha introdotto l'obbligo per le PA di notificare i verbali conseguenti alle violazioni del codice della strada tramite PEC, Maggioli ha fin da subito ampliato la propria gamma di offerta attraverso il servizio di notifica dei verbali a mezzo PEC. I vantaggi economici relativi al risparmio delle spese di affrancatura ricadano sia sui cittadini che sulle Pubbliche Amministrazioni.

L'impatto green di tale sistema è il grande risparmio in termini di carta, che può essere calcolato considerando che ogni multa mediamente comporta l'utilizzo di 40 g di carta. Concentrandosi solo sull'annualità 2021 i dati sono i seguenti: totale verbali inviati a mezzo PEC 1.119.679, su un totale di 4.812.966 verbali complessivi, pari al 23% del totale con un risparmio in termini di carta pari a 44 tonnellate.

Concilia Service Plus e il Connettore Service Notification Hub
Service Notification Hub è l'infrastruttura realizzata dal Gruppo Maggioli che permette di far dialogare Concilia e i software di back office della suite Sicraweb EVO, con la Piattaforma Notifiche (PN). Il connettore Service Notification Hub offre una serie di servizi ad alto valore aggiunto che lo rendono uno strumento indispensabile per tutti i Comandi di Polizia Locale:

- Invio di promemoria di pagamento tramite App Io/Municipium entro 5 giorni e 60 giorni dalla notifica.
- Monitoraggio costante del corretto funzionamento degli automatismi necessari al corretto aggiornamento dell'importo da pagare in base alla modalità di notifica Invio di posta massiva con canale digitale tramite App Io/Municipium.

Gestione delle comunicazioni al contribuente sulle Entrate Locali (Tributi Service)	Il servizio con l'invio al Contribuente delle comunicazioni inerenti ai Tributi Locali che riportano il dettaglio degli importi da pagare, le scadenze di pagamento da rispettare ed il bollettino di c.c.p. precompilato per effettuare il pagamento e si integra con i software gestionali di area.
Gestione delle attività di Elaborazione Stipendi e adempimenti connessi al Personale (Stipendi Service)	Il servizio comprende la rilevazione delle prestazioni lavorative (presenze/assenze), l'integrazione con il sistema contabile, la pianta organica e il fascicolo del personale.

Gestione delle comunicazioni delle Entrate Locali – Pubblica Amministrazione

Con la piattaforma applicativa Sicraweb EVO e i moduli Trib EVO e Risco EVO, Maggioli supporta gli Enti nella gestione di tutti i tributi locali e delle entrate patrimoniali, nello specifico i tributi maggiori (IMU, TASI, TARI, IMIS in Trentino Alto Adige, ILIA in Friuli Venezia Giulia), quelli minori (ICP, OSAP, Canone Unico Patrimoniale), servizio Idrico, mense scolastiche e trasporti e servizi a domanda individuale, fornendo uno strumento costantemente aggiornato e compliant alle nuove normative in ambito tributi. Il valore espresso da i servizi e i software che afferiscono a quest'area non si esaurisce in un **miglioramento delle performance per gli addetti ai lavori, in un supporto alla trasparenza nell'ambito tributario e al conseguente riallocazione delle risorse per il finanziamento di attività, tra cui la fornitura di beni e servizi, alla collettività, ma supporta anche il cittadino che può effettuare istanze online per interagire con l'Ente, risparmiando tempo senza doversi recare fisicamente in Comune oltre a poter segnalare eventuali incongruenze rispetto ai dati pubblicati dall'Ente.**

Maggioli, nel corso del 2023, ha implementato, razionalizzato e dispiegato funzionalità applicative con il fine di ottimizzare e rendere ancor più efficaci i **processi di comunicazione digitale obiettivo della Missione 1 Componente 1, nell'ambito della Misura 1.4.5.** (SEND: Servizio Notifiche Digitali) del PNRR, consentendo di: 1) risparmiare tempo e costi nell'intero processo, 2) unificare in un solo canale le notifiche degli atti, 3) immediatezza e certezza nella ricezione della notifica, 4) abbattimento dei costi di notifica, 6) abbattimento delle attese o delle code per ritirare documenti cartacei, 7) riduzione del consumo di carta, emissioni per il trasporto delle notifiche, emissioni per il trasporto del contribuente all'ufficio postale, 8) riduzione dei costi per supporti digitali su cui conservare i propri documenti.

Il caso del Comune di Monopoli - Punto unico di accesso per le denunce TARI, firma grafometrica, automazione delle comunicazioni previste da ARERA, tracciatura dei rifiuti

Con l'introduzione delle linee guida **ARERA (Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente) e delibera 15/2022/R/rif relativa ai criteri di erogazione dei servizi che clienti e gestori (Comuni e Aziende) devono rispettare anche in ambito rifiuti**, un supporto tecnico è risultato utile per l'attuazione degli stessi, che sono stati inquadrati in quattro schemi con alcuni elementi comuni tra cui: 1) un unico punto di contatto per il cliente, 2) digitalizzare i processi, 3) rapidità nell'attivazione del servizio, 4) automazione nei processi di raccolta e monitoraggio dei rifiuti.

Al fine di attuare questi obiettivi il Comune di Monopoli ha: 1) individuato nell'URP dei Demografici l'unico punto in cui il cliente che immigra o emigra all'interno del territorio comunale fornisce non solo l'evidenza demografica ma innesca anche i processi di aggiornamento del contratto TARI, 2) implementato la firma grafometrica che consente quindi di non dover più produrre atti cartacei ma direttamente atti digitali e firmati dal cliente, 3) implementato un interfacciamento applicativo che consente al Comune (Gestore delle Tariffe) di comunicare immediatamente all'azienda di raccolta (Gestore RU) la variazione di utenza per la consegna dei mastelli e di inviare un messaggio al cliente con la data/ora per andare a ritirare il proprio kit, 4) implementato un interfacciamento applicativo che consente all'Azienda di comunicare immediatamente al Comune le frazioni di rifiuto raccolte in prospettiva anche di introdurre un metodo di calcolo puntuale del tributo nel rispetto del principio "chi inquina paga".

L'insieme combinato di questi interventi consente di: 1) risparmiare tempo e costi nell'intero processo, 2) unificare in un solo punto le comunicazioni del cittadino con risparmio di code e attese, 3) ridurre la produzione di carta, 4) ridurre i costi di trasporto per recarsi a ritirare un mastello non ancora pronto per la consegna, 5) monitorare e comunicare con rapidità e certezza il dato di rifiuto raccolto, 6) stimolare la corretta differenziazione del rifiuto in relazione al pagamento correlato al solo Rifiuto Urbano Residuale (RUR) o di altre particolari frazioni.

Consulenza e Supporto Organizzativo – Pubblica Amministrazione

Il Gruppo offre servizi di consulenza e di supporto organizzativo per la Pubblica Amministrazione assistendola nella riorganizzazione dei processi interni in chiave digitale ed innovativa. I servizi di consulenza e supporto organizzativo hanno, infatti, l'obiettivo di riorganizzare digitalmente i processi interni per una Pubblica Amministrazione più efficiente e vicina al cittadino.

Nello specifico, il servizio di consulenza offerto interviene sui processi organizzativi e flussi di lavoro per consentire l'acquisizione di una **maggior rapidità nei procedimenti amministrativi migliorando le performance di gestione dell'ente sia rispetto all'organizzazione interna – anche economica – sia rispetto all'output verso il cittadino/utente, contribuendo a creare un modello di maggior controllo ed efficienza.**

Una maggior efficienza interna **impatta sul cittadino in termini di tempistiche e qualità dell'assistenza e Maggiori a questo associa anche altre soluzioni e servizi che si concentrano, in particolare modo, sulle attività connesse alla transizione digitale in termini di cloud, identità digitale, pagamenti elettronici, smart working, cybersecurity, pratiche online ecc..** Proprio in tema di pratiche online e non solo si posiziona lo **Sportello Telematico Polifunzionale**, indispensabile per inviare pratiche, richieste e segnalazioni al proprio Comune in qualunque momento della giornata da casa o dall'ufficio. Una soluzione che in tandem con l'**ecosistema Municipium** mira a creare una comunicazione diretta e reciproca tra Ente e cittadino.

Tali servizi si integrano con il servizio di assessment digitale volto a:

- fotografare lo stato di digitalizzazione dell'ente;

- fornire una roadmap di implementazione di servizi e soluzioni tecnologiche da adottare per colmare eventuali gap normativi e migliorare il livello di digitalizzazione raggiunto;
- indicare ulteriori soluzioni di trasformazione digitale.

A questi si aggiungono altri servizi di supporto organizzativo per la riorganizzazione degli Enti o di consulenza per Società Pubbliche che, ispirandosi ai principi della "qualità totale" (lean organization o organizzazione snella), contribuiscono al miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati ai cittadini dalle Amministrazioni Pubbliche.

Nello specifico, i servizi offerti per il supporto organizzativo e la transizione al digitale della Pubblica Amministrazione sono:

- relazione di assessment sul livello di digitalizzazione dell'Ente;
- supporto alla redazione del Piano Triennale di Digitalizzazione dell'Ente;
- supporto alla revisione/redazione del Manuale di Gestione Documentale;
- analisi dei flussi di entrata ai fini dell'implementazione di PagoPA;
- percorso formativo su gestione documentale, piattaforme abilitanti (SPID, PagoPA, AppIO), smart working, cybersecurity e security awareness, accessibilità;
- supporto nell'implementazione dei servizi dell'Ente sull'AppIO ed integrazione con App Municipium;
- vulnerability test per verificare la sicurezza della rete informatica;
- servizi di supporto alla redazione del PIAO;
- supporto per la progettazione e realizzazione dello sportello polivalente: fisico, telematico e virtuale;
- supporto per l'analisi e reingegnerizzazione dei processi ai fini della digitalizzazione;
- supporto per l'analisi e revisione delle strutture organizzative;
- supporto per la realizzazione dell'ufficio unico delle Entrate.

Il caso del Comune di Gubbio - La misurazione di impatto delle politiche pubbliche

Dal 2022 le Pubbliche Amministrazioni devono redigere il PIAO – Piano Integrato di Attività ed Organizzazione, ovvero un documento obbliga a fare tre importanti passaggi nel processo programmatico:

- **integrazione programmatica:**
 - verticale ovvero lo sviluppo sequenziale omogeneo e discendente tra strumenti di programmazione riconducibili ai differenti livelli temporali. Per esempio dal mandato alle strategie pluriennali, fino alle tattiche operative annuali ovvero alla performance;
 - orizzontale ovvero l'integrazione tra diverse prospettive programmatiche. Per esempio integrare il Piano del Fabbisogno di Personale con gli obiettivi strategici; adottare le misure di prevenzione del rischio corruttivo ai fini della "protezione" del percorso di raggiungimento degli obiettivi strategici;
- **finalizzazione programmatica:** convergenza sinergica delle diverse prospettive programmatiche verso l'orizzonte comune della generazione di quello che viene chiamato "Valore Pubblico", ovvero del miglioramento del benessere dei diversi cittadini di oggi creando le condizioni per l'incremento del benessere dei cittadini di domani (sviluppo sostenibile);
- **qualità programmatica:** occorre progettare caratteri strutturali, formali e contenutistici tali da renderlo uno strumento di accountability ovvero di rendicontazione. Quindi obbliga l'Ente a porre molta attenzione a obiettivi temporizzati (almeno a 3 anni), indicatori multidimensionali, baseline di partenza, target da raggiungere, responsabilità sugli obiettivi, risorse umane adeguate.

Si tratta pertanto di una vera e propria rivoluzione copernicana, che costringe l'Ente a ripensare il proprio modo di operare, oggi rivolto prevalentemente all'output, ovvero alla misurazione della performance, per guardare maggiormente, se non esclusivamente, all'outcome, all'impatto (o benessere) generato, e chiamato Valore Pubblico.

Si parte infatti dall'assunto che il monitoraggio degli investimenti e della spesa pubblica non sia più finalizzato a certificare solo la spesa effettuata bensì centrato sul valore generato dagli investimenti stessi: il valore di un portale per le istanze on line è nullo se la cittadinanza non lo utilizza e continua ad andare in Comune per sbrigare le proprie pratiche; una metropolitana non genera valore pubblico se i tempi di attraversamento della città nelle ore di punta non diminuiscono o se la qualità dell'aria non migliora.

Partendo da questa logica, che è il fondamento del PIAO, il Comune di Gubbio ha messo a punto il proprio modello di misurazione del Valore Pubblico facendo sostanzialmente tre attività:

- dall'analisi delle Linee di Mandato del Sindaco e degli obiettivi strategici contenuti nel Documento Unico di Programmazione (c.d. DUP) sono stati individuati 5 obiettivi di valore pubblico con i relativi indicatori e target. Gli obiettivi di Valore Pubblico individuati riguardavano i seguenti ambiti:
 - Turismo, Territorio, Tradizioni, Cultura, Associazioni e Sport
 - Politiche Sociali/Educative, Tutela della Salute
 - Ambiente, Manutenzioni, Sicurezza, Sviluppo Economico
 - Digitalizzazione, Organizzazione
 - Sociale
- grazie al collegamento con gli obiettivi strategici, sono state collegate le performance contenute nel piano degli obiettivi dei singoli Settori. In questo modo si crea la **coerenza tra l'operato del quotidiano degli uffici con il fine ultimo dell'azione dell'Ente**, ovvero la creazione di benessere per cittadini e territorio;
- sempre con la logica della coerenza, sono stati collegati – quando questo aveva una sua logica – gli **indicatori di controllo** (tutti o una parte di essi) **legati agli altri Piani integrati nel PIAO**, ovvero:
 - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (le misure di prevenzione del rischio corruttivo sono funzionali a "proteggere" il raggiungimento del Valore Pubblico)
 - Piano Triennale del Fabbisogno di Personale (il personale che si assume deve essere funzionale al Valore Pubblico)

- Piano della Formazione (il personale deve avere le competenze funzionali al raggiungimento del Valore Pubblico)
- Piano di Organizzazione del Lavoro Agile (se le attività finalizzate al Valore Pubblico non)
- Piano Triennale per l'Informatica (comprensivo delle misure legate all'accessibilità)
- Piano delle Azioni Positive

Con il PIAO quindi il Comune di Gubbio non ha solamente adempiuto a quanto previsto dalla norma, ma si è dato una metodologia che gli permette di misurare:

- **Il Valore Pubblico in senso stretto**, ovvero verificare se le proprie politiche stanno creando effettivamente un beneficio al territorio (rompendo quindi la non sempre vera correlazione causa/effetto “siccome sono un Ente Pubblico tutto ciò che faccio produce valore pubblico”) e misurando tale beneficio;
- **Il Valore Pubblico in senso ampio**, ovvero il contributo effettivo della struttura alla generazione del Valore Pubblico, andando anche in questo caso a misurare i risultati raggiunti per ognuno degli indicatori che l'Ente si è dato in ognuna delle dimensioni correlate al Valore Pubblico (Anticorruzione, performance, salute professionale, salute organizzativa).

Con questo concreto strumento di programmazione e controllo (che potremmo chiamare di “Smart management”), che si basa anche sulla grande disponibilità e facile reperibilità di dati a seguito dell'importante lavoro di digitalizzazione conseguente all'adesione alle Misure del PNRR, l'Ente ha la possibilità in corso ed a fine anno di monitorare lo stato di avanzamento del proprio percorso verso la creazione del valore pubblico e – in caso di scostamenti rispetto a quello previsto – poter intervenire con misure correttive che possono riguardare le Performance, il fabbisogno di personale, la formazione ecc.

Concludendo, per Maggioli il PIAO rappresenta un'importante base di partenza che – in prospettiva – apre a tre interessanti scenari legati, anche in questo caso, al concetto di Valore:

- **Lo sfruttamento dei dati contenuti nei database** degli applicativi di cui si è dotato (Valore dei Prodotti)

- **Il consolidamento della logica di pianificazione, misurazione e revisione delle politiche** e del proprio governo (Valore della Governance)
- L'introduzione di un obiettivo di valore pubblico standard e specifico legato alla **misurazione dell'impatto in termini di sostenibilità e responsabilità sociale** (Valore ESG)
- L'importanza di saper comunicare ai cittadini ed in generale agli stakeholders dell'Ente il valore prodotto dall'attività quotidiana della Pubblica Amministrazione (Valore della Comunicazione)

Gubbio è stato uno dei primi Enti in cui Maggioli ha sviluppato ed adottato un sistema così articolato per la misurazione del valore Pubblico, ma con il PIAO 2024-2026 verrà allargata questa metodologia di pianificazione e misurazione a tutti gli Enti, anche a quelli di piccole dimensioni, poiché si ritiene che una Pubblica Amministrazione, grande o piccola che sia, abbia il dovere di misurare (e rendicontare ai cittadini) come vengono investiti i soldi pubblici e soprattutto con quale impatto sulla loro vita e sull'ambiente in cui vivono.

[Si veda tabella a pagina seguente]

SOFTWARE E SERVIZI - SME E LIBERI PROFESSIONISTI

Nell'ambito delle Aziende private il Gruppo si occupa principalmente dello sviluppo, della realizzazione e della commercializzazione di progetti, servizi e soluzioni digitali e informatiche finalizzati all'implementazione del processo di trasformazione digitale di aziende e di liberi professionisti. In particolare, soluzioni software, di digital marketing, infrastrutture cloud e IoT, finalizzate all'implementazione del processo di trasformazione digitale di aziende di grandi, medie e piccole dimensioni. Tale area operativa include anche la fornitura di servizi informatici per la digitalizzazione, gestione e archiviazione di dati.

In particolare:

- ERPs
- Work Transformation
- Soluzioni infrastrutture cloud
- Gestione e archiviazione dei dati
- Soluzioni basate su intelligenza artificiale (“IA”) e machine learning
- APP Modernization

Digital Publishing



EDITORIA, PORTALI DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE

Con 15 riviste periodiche specializzate, circa 25 portali web e oltre 300.000 copie vendute ogni anno, nel 2023, la Business Unit Digital Publishing ha realizzato oltre 514 nuove pubblicazioni e con riferimento alla componente dei portali di informazione sono state oltre 140 milioni di pagina visitate e 60 milioni gli utenti e circa 120.000 gli iscritti alle sole newsletter dei portali.

La Business Unit Digital Publishing, grazie all'elevato numero di visitatori e utenti che fruiscono dei servizi digitali e contenuti cartacei diffusi, risulta essere, quindi, una notevole risorsa sia in ottica di fidelizzazione del cliente, che in qualità di elemento che completa l'offerta ICT. Le competenze informatiche maturate all'interno del Gruppo, messe a disposizione dell'attività editoriale, hanno consentito, infatti, di mantenere un buon posizionamento di mercato e di permettere anche a contenuti editoriali di essere un valore chiave nel processo di sviluppo della trasformazione digitale.

Attraverso un network consolidato di circa 500 autori ed esperti, la Business Unit Digital Publishing, con il marchio storico Maggioli Editore, rappresenta un'area funzionale e un conseguente vantaggio competitivo per il Gruppo, in quanto contribuisce a creare un ecosistema difficilmente replicabile da altri competitor e che offre ai clienti la possibilità di usufruire sia di soluzioni operative che di competenze e conoscenza verticale su temi di interesse.

L'attività della Business Unit Digital Publishing è svolta principalmente da Maggioli S.p.A. e dalle società controllate Hibo S.r.l. e Commercialista Telematico S.r.l. che intervengono rispettivamente in servizi relativi alla brand communication, advertising, content strategy e graphic design e portali di aggiornamento e approfondimento tematico.

Tramite la Business Unit Digital Publishing, il Gruppo realizza prodotti e servizi editoriali, formativi, consulenziali, di grafica e stampa per la Pubblica Amministrazione, i Liberi Professionisti e le Imprese, unici nel loro genere e garantiti dall'esperienza di un marchio – Maggioli Editore – divenuto, dopo oltre 60 anni, il punto di riferimento per l'informazione tecnico – giu-

ridica per la Pubblica Amministrazione ed i Liberi Professionisti.

L'offerta editoriale si rivolge anche a Professionisti e Imprese del settore tecnico (Architetti, Ingegneri, Geometri, Imprese Edili), legale (Avvocati e Notai), fiscale e societario (Commercialisti, Revisori e Fiscalisti). Il traffico, altamente verticale e professionale, dei siti colloca il Gruppo Maggioli ed in particolare Maggioli S.p.A. tra i network più importanti a livello nazionale. Nei prossimi anni, l'obiettivo aziendale è l'aumento del traffico nei settori dove si è presenti e lo sviluppo di soluzioni software cloud per i mercati verticali delle libere professioni senza però tralasciare le linee di prodotto tradizionali che, attraverso canali commerciali innovativi, possono dare risultati di assoluto rilievo. Un esempio è la commercializzazione della collana Apogeo Education che racchiude manuali in diversi settori, tra cui economia, marketing e management, matematica e statistica, informatica, scienze umane e sociali, patente europea del computer (ECDL) e saggi prevalentemente di ambito filosofico, sociologico e tecnologico.

Per garantire la massima diffusione dei propri contenuti Maggioli si affida a diversi canali di vendita, così da poter garantire una fruizione rapida e puntuale delle novità e delle informazioni proposte ed anche soddisfare le diverse esigenze di acquisto dei clienti. Se l'e-commerce raccoglie tutto il catalogo, precisamente suddiviso e categorizzato, un canale di vendita (oltre che cliente) come Amazon rende possibile una creazione di awareness velocissima ma al contempo targettizzata, essendo il "motore di ricerca" per eccellenza per quanto riguarda i libri. La presenza dei titoli Maggioli sul marketplace Amazon li rende facilmente reperibili per una grandissima parte di clienti non ancora fidelizzati al marchio e dunque all'e-commerce, andando a sfruttare la visibilità offerta dal canale.

È chiara, inoltre, la consapevolezza che, non solo la cura dei contenuti e il canale di vendita sono punti chiave nel conseguimento degli obiettivi business, ma anche la conoscenza più puntuale dei nostri potenziali clienti e dei nostri clienti storici, basata sui dati; tutto questo è possibile grazie alla marketing automation.

Sfruttando le funzionalità e potenzialità della comu-

nicazione one to one per proporre prodotti e servizi basata sugli argomenti d'interesse dell'utente nella navigazione dei siti del network, sugli acquisti precedenti e sulle abitudini d'acquisto (scontrino medio, n. acquisti in un arco temporale, tempo di acquisto tra un ordine e l'altro), è possibile creare un'interazione personalizzata e di maggior valore per l'utente.

Maggioli Editore ha realizzato nel corso del 2023 **nr. 316.687 volumi** afferenti a diverse categorie e aree di riferimento, utili sia alla formazione e approfondimento professionale per **Concorsi e abilitazioni, Professionisti del settore privato, Università e Pubblica Amministrazione**. Nella tabella di seguito si presenta un parallelo tra il 2022 e il 2023, la produzione di volumi è all'attivo in quasi tutte le aree, la categoria 'direzionali' indica volumi non collegabili a una specifica area di riferimento rispetto a quelle presentate. Nell'ambito 'Enti/Sociale/Sanità' sono inclusi tra l'altro approfondimenti dedicati a: Servizi demo-

grafici, Bilancio, Contabilità e tributi, Ufficio tecnico, urbanistica e ambiente, Personale e organizzazione, Polizia locale e attività economiche, Amministrazione, Management, Pubblica Amministrazione digitale e Appalti e Contratti Pubblici.

Le pubblicazioni su concorsi e abilitazioni per Enti Pubblici e Locali offrono una panoramica esaustiva per i candidati determinati a superare le prove per diventare istruttori amministrativi, assistenti contabili in Comuni e Regioni, o ancora impiegati negli enti locali, assistenti parlamentari, funzionari tecnici, specialisti del mercato del lavoro nella PA. Incentivano quindi la formazione e creazione di competenze oltre a supportare le dinamiche atte allo sviluppo del mercato del lavoro. Lo stesso impegno viene rivolto al **mercato universitario** con approfondimenti in materia di: Architettura, Design, Diritto, Economia e gestione aziendale, Ingegneria, Scienze e matematica, Scienze mediche e infermieristiche e Scienze umane e sociali.

AREA	2023	2022	2023 su 2022	
	N. Copie	N. Copie	N. Copie	▲ %
enti/sociale/società	61.034	54.772	6.262	11%
concorsi/codici	67.226	63.282	3.944	6%
fiscale	57.760	54.817	2.943	5%
università	66.173	80.635	-14.462	-18%
tecnica	28.259	26.382	1.877	7%
legale	35.762	33.357	2.406	7%
(direzionali)	472	1.107	-635	-57%
Totale complessivo	316.687	314.352	2.335	1%

Portali di informazione

I portali di informazione professionale online offrono agli utenti un vero e proprio supporto operativo: riportano, infatti, sistemi giuridico-operativi che rispondono a esigenze immediate di aggiornamento, attraverso modalità di ricerca rapida. Tutti gli Uffici dell'Ente Locale hanno un portale di informazione e di aggiornamento dedicato, a cui si aggiunge il quotidiano web *Leggioggi.it* con notizie e approfondimenti su Concorsi Pubblici, Economia, Welfare, Pensioni, Lavoro. Per i Liberi Professionisti, invece, sono online portali specializzati per le categorie Commercialisti, Avvocati e Tecnici.

Per il settore pubblico è stato implementato **Sistema PA** un archivio digitale dedicato alla Pubblica Amministrazione che nel 2023 è stato aggiornato, per rendere ancora più immediato e agevole l'accesso al grande patrimonio

documentale, di informazione e di approfondimento giuridico-normativo prodotto da Maggioli Editore.

Articolato in 9 aree tematiche, offre agli abbonati tutte le risposte per la corretta gestione degli adempimenti operativi con approfondimenti operativi, modulistica e servizi di consulenza a cura dei migliori esperti di settore per rispondere alle esigenze di ogni singolo ufficio:

- approfondimenti operativi e dottrina,
- news e rassegna stampa,
- modulistica,
- video corsi,
- normativa, prassi e giurisprudenza
- servizi di consulenza a cura dei migliori esperti di settore
- podcast
- scadenziari



[Fonte interna]

Sistema PA è integrabile anche con **biblioteca digitale**, sito dedicato a tutti i volumi digitali e corsi di formazione Maggioli, che favorisce la diffusione di competenze indipendentemente dalla località di accesso, promuovendo non solo l'utilizzo di strumenti e tecnologie ma una vera e propria cultura digitale e di aggiornamento professionale.

Inoltre, per garantire standard di sicurezza ancora più elevati e semplificare l'accesso è stato implementato nel corso del 2023 un nuovo sistema di autenticazione introdotto su tutti i portali specializzati e riviste digitali ME. A fine dicembre 2023 è stata rilasciata una nuova versione di POLIZIALE.COM che permette una migliore fruizione dei contenuti. Poliziale.com è il portale di riferimento per i Comandi, i Servizi e gli Uffici delle Polizie Locali contenente informazione giuridica, aggiornamento e pratica professionale; rinnovato con una nuova interfaccia grafica più moderna e funzionale e arricchito di nuovi contenuti.

Formazione ed eventi

In stretta sinergia, con l'attività editoriale si concretizza l'offerta di **formazione** per l'aggiornamento professionale di Amministrazioni Locali, Aziende e Liberi Professionisti attraverso **Formazione Maggioli**. Da oltre trent'anni, Formazione Maggioli progetta ed organizza, infatti, interventi formativi per il personale della Pubblica Amministrazione, le aziende ed i professionisti specializzati in area tecnica, fiscale e legale. Sono oltre 600 iniziative all'anno, con più di 26.000 partecipanti; una Faculty composta da circa 400 docenti, fortemente specializzati ed in possesso di eccellenti competenze didattiche. Un'offerta estremamente articolata capace di soddisfare un'ampia tipologia di fabbisogni (formazione giuridico-amministrativa, manageriale, compor-

tamentale, etc.). Nello specifico si prevedono corsi di specializzazione, master sia in presenza che online, videoconferenze; l'organizzazione di workshop pratico-operativi; la partecipazione a fiere e convegni in tutta Italia dedicati alle singole professioni attraverso il coinvolgimento degli ordini professionali locali; la pianificazione di eventi formativi personalizzati con assistenza dall'individuazione del panel dei relatori alla pianificazione di tutti gli aspetti logistici. L'elevato livello dei docenti, il giusto equilibrio tra teoria e pratica, la cura dei materiali didattici e l'integrazione delle competenze e dell'esperienza maturata dal Gruppo, sono il valore aggiunto che contraddistinguono quest'area.

Anche in Spagna ATM Grupo Maggioli ha messo a disposizione dei propri clienti una Piattaforma di Formazione finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali e di aggiornamento normativo richieste. Si tratta di un completo sistema web progettato specificamente per realizzare corsi di formazione online. Inoltre, dispone di un modulo specifico per realizzare Sessioni virtuali, sia per corsi di formazione, sia per tutorial, presentazioni o riunioni di qualsiasi altro tipo che si tengano nell'ambito delle autorità locali. Questo strumento, in Spagna come in Italia, risponde all'esigenza di sostenere e collaborare nella fornitura dei Piani di Formazione e Modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni.

Grazie alle sinergie con le competenze editoriali, il network di esperti e l'expertise in ambito ICT sono organizzati anche una ricca serie di convegni professionali: appuntamenti di approfondimento sui principali temi di attualità della Pubblica Amministrazione ed una proposta mirata di eventi riservati a Liberi Professionisti Tecnici (architetti, ingegneri e geometri) che

coinvolgono anche le Aziende del settore che possono divenire sponsor dell'evento. Tra i principali eventi si possono menzionare "Le Giornate di Polizia Locale e

Sicurezza Urbana", il "Forum della Non Autosufficienza e Autonomia Possibile" e il "Raduno per i Responsabili per la Transizione al Digitale".

Area di interesse	Partecipanti	N. corsi
Amministrativa (AM)	252	17
Appalti e contratti (AP)*	3019	107
Tecnico urbanistica (AT)	294	19
Pubblica Amm.ne Digitale (EG)	202	27
Bilancio, contabilità (FI)	247	33
Personale (PE)	480	42
Polizia Locale, attività economiche (PL)	178	3
Servizi pubblici locali (SL)	16	2
	Partecipanti	N. corsi
* Ciclo di incontri in presenza dedicati nuovo Codice appalti D.Lgs. 36/23	603	15
Totale	5.398	275

[Fonte interna]

La tabella riportata mostra una overview generale dei corsi 2023 dedicati alla Pubblica Amministrazione per area tematica, indicando sia il numero complessivo di partecipanti sia i corsi effettuati, un interessante focus che avvalorata la diffusione di competenze su più ambiti che hanno riguardato amministratori, dirigenti e funzionari degli Enti Locali su tutto il territorio italiano. L'aggiornamento normativo, il supporto alla progressione di competenze in ambito digital e di innovazione rappresentano plus su cui l'area di business dedicata alla formazione investe in modo costante.

Raduno per i Responsabili per la Transizione al Digitale

Il Raduno si conferma il principale evento dedicato ai Responsabili per la Transizione al Digitale e momento di confronto tra Amministrazioni, Esperti del settore, Aziende e Rappresentanti delle Istituzioni, che hanno coinvolto, in questi ultimi anni, oltre 5.000 decision maker nell'ambito delle strategie e delle attività atte alla innovazione delle Amministrazioni italiane. Si tratta di un evento annuale che il Gruppo Maggioli organizza da oltre 5 anni per alimentare una community attiva e proattiva nell'ambito di concrete attività dedicate alla trasformazione digitale.

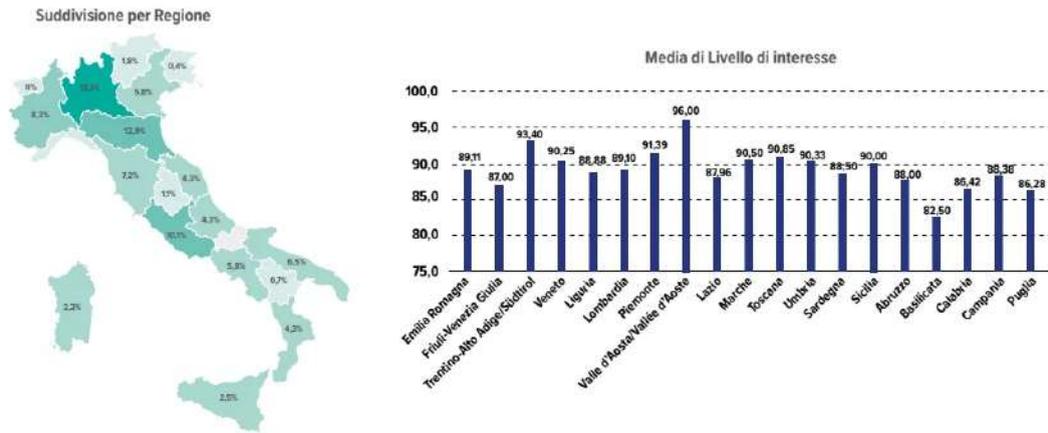
L'edizione 2023 è stata dedicata al 18° del CAD - il Co-

dice Amministrazione Digitale con l'obiettivo di tracciare un bilancio di questi anni, individuare eventuali ostacoli per la piena attuazione dei diritti digitali e delineare quali modifiche normative sono necessarie per il futuro del Paese per quanto riguarda la digitalizzazione ed il raggiungimento degli obiettivi del PNRR. Il CAD è nato con l'intenzione di rivoluzionare l'organizzazione degli uffici pubblici e i rapporti tra Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese, le numerose "riforme" del Codice, tuttavia, non sono ad oggi riuscite a garantirne piena attuazione e l'impatto atteso. Per favorire confronto e condivisione in tal senso, Maggioli ha organizzato a Roma nella suggestiva cornice dell'Acquario Romano l'evento, coinvolgendo partner tra cui Google Cloud, Konica Minolta e Salesforce.

Tra gli ospiti anche il **Ministro per la Pubblica Amministrazione Paolo Zangrillo**, che intervistato da Riccardo Luna in apertura ha chiarito lo stato dell'arte della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione in Italia: "La pandemia ci ha costretti a confrontarci con una nuova realtà rispetto a quella alla quale eravamo abituati e quindi in qualche modo ha velocizzato una riflessione su come utilizzare al meglio la tecnologia digitale. Credo che questi 18 anni dalla nascita del CAD si possano riassumere così: abbiamo avuto una prima fase di silenziosa crescita di consapevolezza ma ora siamo nel tempo della maturità".

Per il Gruppo Maggioli, infatti, questo tipo di eventi rappresentano sia un'opportunità di diffusione di contenuti e posizionamento rispetto all'expertise consolidata nell'ambito ICT, sia l'occasione di farsi portatori di messaggi condivisi ed essere accentratori di valore grazie alla creazioni di best practice pubblico-private e community di esperti. In questo contesto si inserisce anche la **RTD Aca-**

demy, il percorso di formazione gratuita nato con l'obiettivo di creare momenti di approfondimento e confronto per i Responsabili per la transizione al digitale e per chi si occupa di innovazione all'interno degli Enti. Sono stati realizzati durante il 2023 nr. 3 webinar volti ad approfondire temi di interesse e novità tra cui: attuazione del PNRR, piattaforme abilitanti, servizi digitali, interoperabilità, sicurezza, contratti ICT.



[Fonte interna]

La mappa riporta una overview generale dei partecipanti ai 3 webinar RTD Academy in base alla loro provenienza. Si vince che la partecipazione è suddivisa su tutto il territorio nazionale: Nord-Ovest 30%, Nord-Est 21%, Centro 23%, Sud 22% e Isole 5%. Lombardia ed Emilia-Romagna sono le Regioni con la percentuale più alta, seguite da Lazio, Toscana e Campania. Le valutazioni rispetto al livello di interesse si attestano su una media complessiva di 89,10 %, con una rappresentazione (si veda l'istogramma) abbastanza costante in tutte le Regioni.

CULTURA E TURISMO

Il Gruppo realizza contenuti e sviluppa progetti per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale occupandosi, altresì, dello studio di fattibilità dei progetti e dell'organizzazione del sistema gestionale di istituzioni culturali, musei ed enti turistici. I servizi offerti includono: attività di consulenza generale per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione della destinazione (marketing territoriale); editoria e stampa; organizzazione di eventi e mostre con allestimenti strutturali, interattivi e immersivi; gestione dei servizi museali e delle informazioni turistiche; formazione del personale; realizzazione di siti web, portali, archivi di

immagini digitali, editoria elettronica; mostre e musei virtuali (virtual tour), applicazioni digitali, sistemi di documentazione informatici.

In tema di inclusione e accessibilità è interessante dare evidenza a un'area particolare come quella legata alla Cultura e al Turismo. L'accesso al patrimonio culturale locale può contribuire positivamente alla vita della società, migliorando il benessere psicologico e rafforzando l'inclusione sociale. Il coinvolgimento dei singoli favorisce un senso di appartenenza a una comunità basata su eredità culturali comuni, esperienze e valori condivisi. Per sfruttare al massimo tali potenzialità occorre garantire a tutte le persone un accesso più ampio possibile al patrimonio culturale, in tutte le sue forme: si creeranno così luoghi di relazioni, di scambio, di approfondimento, di dialogo interculturale, poli di integrazione che consentano al territorio di specchiarsi nella propria identità. L'obiettivo di Maggioli Cultura e Turismo è quello di aumentare l'accessibilità all'offerta culturale (fisica e online), al fine di sviluppare processi di benessere sociale ed economico della comunità.

Questo concetto, se esteso al tema del turismo, assume un'accezione ancora più ampia che impatta sia a livello ambientale che economico e, oltre a rappresentare un beneficio per la comunità di origine, rappresen-

ta un valore aggiunto anche per i turisti nazionali ed esteri coinvolti.

Le soluzioni digitali e innovative proposte da Maggioli Cultura e Turismo - marchio di Maggioli S.p.A. - garantiscono interventi volti a favorire l'accessibilità al patrimonio e migliorarne la fruibilità, anche in ottica di sostenibilità gestionale-ambientale, accelerando dunque la transizione digitale verde, l'innovazione del turismo sostenibile e la comunicazione culturale con finalità divulgative basate sui nuovi approcci di audience development e edutainment.

La digitalizzazione assolve anche all'importante compito di monitorare lo stato di conservazione delle opere d'arte, migliorando l'approccio alla tutela e al restauro delle stesse. Fornisce inoltre un contributo significativo ai temi dell'accessibilità sensoriale e cognitiva del patrimonio, attraverso sistemi e strumenti che facilitano la visione e la lettura di opere che hanno problemi di conservazione.

Contenuti e tecnologie digitali sono in grado di arricchire la normale esperienza di visita e avvolgere i visitatori all'interno di percorsi interattivi, cambiando per sempre il paradigma della visita museale ed in generale di un territorio. Più in generale, un utilizzo consapevole della tecnologia digitale può offrire un contributo sostanziale all'abbattimento dell'impronta ecologica nella gestione di attività permanenti o temporanee.

Un esempio dell'impegno di Maggioli in questo senso è dato dalla realizzazione di virtual tour come nel caso della **mostra "Baldassarre Castiglione e Raffaello" a Urbino**, del Complesso Museale di San Francesco a Montefalco o dei Musei Civici di Ascoli Piceno. Grazie a questo servizio, il visitatore può scoprire lo spazio museale e muoversi tra i vari ambienti, vivendo un'esperienza immersiva con calma, in sicurezza e totale autonomia, esplorando gli allestimenti riprodotti in 3D da diversi punti di osservazione, vivendo un'esperienza culturale nuova. Al fine di garantire l'accessibilità anche ai soggetti ipovedenti, è prevista inoltre la possibilità di inserire un audio di sottofondo durante tutto il tour.

Le attività promosse e realizzate da Maggioli Cultura e Turismo si integrano con le esigenze dei piccoli centri, così come delle aree metropolitane, calibrando gli interventi sempre in ottica di sostenibilità.

STAMPA E MODULISTICA

L'area di Business dedicata a stampa e tipografia è storica per Maggioli, da inizio 1900, infatti, progetta, sviluppa e stampa prodotti per Pubblica Amministrazione, Scuola, Musei, Aziende e Professionisti. Competenza,

esperienza, innovazione, capacità produttiva e flessibilità sono le chiavi del successo. Inoltre, il Gruppo si è dotato, nel tempo, di strutture altamente tecnologiche per la realizzazione di stampe digitali e offset in grado di realizzare internamente, oltre a modulistica specifica e personalizzata per la gestione degli adempimenti normativi, ogni genere di lavorazione e prodotto.

Il Gruppo offre anche un set completo di servizi di modulistica in formato digitale e cartaceo a supporto dei responsabili degli uffici pubblici per il corretto svolgimento degli adempimenti richiesti nel corso dei procedimenti amministrativi. Di seguito si elencano i servizi offerti:

- **Modulistica digitale:** tramite il servizio internet "Modulisticaonline", il Gruppo supporta gli operatori della Pubblica Amministrazione nello svolgimento delle attività ordinarie. Nel dettaglio, il servizio permette di: utilizzare e personalizzare la modulistica; consultare le guide operative, la normativa, la prassi e la giurisprudenza di riferimento; monitorare le scadenze e le ultime news di settore; seguire i video-aggiornamenti degli esperti del settore; e usufruire del servizio quesiti. I contenuti sono aggiornati in tempo reale alle ultime novità legislative ed organizzati per aree tematiche. Ogni area è indicizzata e la modulistica è organizzata in modo da consentire la gestione completa di ogni tipologia standard di procedimento amministrativo. Il servizio è fruibile mediante abbonamento ad una o più aree tematiche, oppure anche acquistando una singola pratica per la gestione del procedimento amministrativo di interesse.
- **Modulistica cartacea:** il Gruppo offre un'ampia gamma di regolamenti, formulari e guide operative, suddivisi per procedimenti amministrativi.

Area dedicata alla stampa con annessa modulistica cartacea si inserisce all'interno di quella che per Maggioli è l'attività di produzione e conseguentemente quella maggiormente energivora. A tal proposito sono state implementate attività di monitoraggio e miglioramento progressivo sia a livello di consumi che di flussi. (Si veda il capitolo 6)

Architettura informatica e server farm Maggioli S.p.A.



INFRASTRUTTURA - IL MODELLO VIRTUALE

Il Gruppo Maggioli adotta un modello cloud oriented delle proprie infrastrutture e, di conseguenza, dei servizi erogati ai clienti. Il Data Center Maggioli è stato disegnato secondo una logica e caratteristiche di eccellenza, sia in termini tecnologici che energetici. Il parco server di Maggioli SpA è virtualizzato con tecnologie VMware leader di settore.

Coerentemente con le strategie ambientali globali, nel corso degli ultimi anni è stata realizzata una politica di transizione energetica, con la conversione del parco hardware server verso infrastrutture di server virtuali. Maggioli ha in particolare sviluppato un modello cloud virtualizzato al 95% delle proprie infrastrutture server, garantendo una maggiore efficienza

dei consumi energetici e sicurezza alla gestione dei dati dei clienti. Tale modello ha inoltre un impatto sociale positivo, grazie alla maggiore fruibilità dei propri servizi e dei servizi verso i clienti Smartworking app e servizi in mobilità etc.

La disponibilità in cloud riguarda praticamente tutto l'offering delle soluzioni Maggioli. Nelle offerte la modalità di fornitura è quasi sempre SaaS (Software as a Service) da data center interni oppure on premise su infrastrutture private cloud del committente (es.: i centri servizi regionali).

La rete dei data center Maggioli è organizzata in modalità tale da coprire tutti i requirement tecnici delle norme AGID inerenti i CSP (Cloud Service Provider) accreditati per i servizi alla Pubblica Amministrazione nei livelli CSP tipo B e tipo C. Questo ha permesso



Consulenza

- *Pesaro, Capitale Cultura 2024*
- *Spazio Campania a Milano*
- *Fano, Valli a Scoprire*
- *Presidenza del Consiglio dei Ministri, Sacario Cima Grappa*
- *Progettazione bando misura B2.2 cratere sismico*



Servizi museali

- *Musei Civici, Fermo*
- *Complesso Museale di San Francesco, Montefalco*
- *CIAC e Calamita Cosmica, Foligno*
- *Musei Civici, Bevagna*
- *IAT, Sant'Elpidio a Mare*



Produzione culturale e mostre:

- *Riccione, 2023 «Frida Khalo. Una vita per immagini»*
- *Asiago, 2023 «I Pittori della realtà. Tra antico e Moderno»*
- *Fermo, 2023-2024 «Giuseppe Penone. Realtà, sogno e visione»*
- *Fano, 2023-2024 «Pietro Perugino a Fano. Primus pictor in orbe»*
- *Montefalco 2023-2024 «Umbria. Patrimoni»*



Software

- *Castello Sforzesco di Milano*
- *Museo Archeologico Nazionale di Napoli*
- *Museo delle navi antiche di Comacchio*
- *Galleria degli Uffizi di Firenze*
- *Galleria Estense di Modena*



App

- *Bandini Icon - Guida in AR del Museo Bandini di Fiesole*
- *Fitzwilliam Museum of Cambridge - Applicazione AR per la mostra su Jacopo del Sellaio*
- *Galleria degli Uffizi - Applicazione AR*
- *Pinacoteca Nazionale di Bologna - App per visita museo*
- *NH Amalfi - Applicazione AR del Convento dei Cappuccini di Amalfi*
- *Museo Civico del Palazzo Pretorio di Certaldo - Certaldo Artapp*
- *Cooperativa Culture - Applicazione per la visita delle mura di Pisa*
- *Parco Nazionale del Gran Paradiso - Applicazione per la visita del Parco*
- *Valli del Marecchia e del Conca - Applicazione Salute Viaggiatore*
- *Itinerario Ricciano Macerata - Audifguida percorso turistico cittadino*
- *Strada del Barolo e grandi vini di Langa - Applicazione turistica*
- *Radarmeteoa - Applicazione per previsioni meteorologiche*



Siti Museali

- *Monte Sant'Angelo: La Città Dei Due Siti Unesco*
- *Laboratorio Aperto di Modena - sezione nuove competenze 4.0*
- *Fermo Musei*



Servizi di digitalizzazione documentale

- *Biblioteca Marciana Venezia*
- *Gabinetto delle stampe e dei disegni Galleria degli Uffizi Firenze*

l'inclusione ed erogazione da tali datacenter anche dei servizi IaaS e SaaS per tutte le società partecipate del Gruppo Maggioli che possono così essere, al pari della capogruppo, accreditate a pari livello nei relativi marketplace autorizzati della Pubblica Amministrazione nonché ereditarne le caratteristiche di efficienza energetica.

SERVER [ITALIA]

L'infrastruttura principale tramite la quale Maggioli eroga oggi i propri servizi è il datacenter Maggioli situato presso il campus Data4 (Cornaredo MI), struttura deputata ad ospitare servizi di housing. A Mantova ha sede il datacenter secondario, al fine di garantire una ulteriore eventuale copia su diverso sito fisico dei backup. Maggioli eroga i propri servizi anche su cloud pubblici quali Google ed Azure.

LA RETE DI DATA CENTER E SALE

Società	Sito	Tipologia	Impiego	N° server virtuali
Maggioli S.p.A.	DATA4 DC03 Cornaredo MI	Data Center Primario	Servizi Clienti	642
Maggioli S.p.A.	TEA Mantova MN	Data Center Secondario	Servizi Clienti	397
Maggioli S.p.A.	Maggioli Santarcangelo	Sala Server Interna	Servizi Interni	338
Maggioli S.p.A.	Maggioli Orzinuovi	Sala Server Interna	Servizi Interni	167
Maggioli S.p.A.	Maggioli Forlì	Sala Server Interna	Servizi Interni	52
Elogic S.r.l.	DATA4 DC04 Cornaredo MI	Data Center Primario	Servizi Clienti	2290
Elogic S.r.l.	Retelit Bologna BO	Data Center Secondario	Servizi Clienti	250

Il Campus Data4 e il Datacenter Maggioli seguono politiche coerenti rispetto a quanto previsto dalla European Energy Efficiency Platform. [E3P | European Energy Efficiency Platform \(europa.eu\)](https://e3p.jrc.ec.europa.eu/). La piattaforma europea per l'efficienza energetica è la piattaforma online della Commissione Europea (promossa JRC - Joint Research Centre della Commissione Europea <https://e3p.jrc.ec.europa.eu/node/575>) secondo quanto previsto dall'Art 25 della direttiva sull'efficienza energetica. L'E3P, tra gli altri compiti, facilita l'attuazione pratica della **direttiva sull'efficienza energetica** a livello nazionale, regionale e locale, con la raccolta e l'analisi dei dati. L'E3P sostiene anche lo scambio di esperienze su pratiche, benchmarking, attività di networking e pratiche innovative.

DATA 4

DATA 4 ([Data 4 Group - DATA4, DataCenter in Europa | Data center Italia Francia e Lussemburgo \(data4group.com\)](https://www.data4group.com/)) è uno dei principali operatori nel mercato europeo dei data center. Il Gruppo finanzia, progetta, costruisce e gestisce i propri data center per fornire ai propri clienti soluzioni di Colocation performanti, affidabili e scalabili. DATA4 gestisce 25 Data Center in Europa ed è presente in Francia, Italia, Spagna, Lussemburgo e Polonia.

Il Campus DATA 4 Milano è in possesso delle certificazioni per accreditarsi all'AGID come fornitore di Servizi per la Pubblica amministrazione. Le infrastrutture IT sono ospitate presso un Campus con edifici indipendenti.

ISO 9001	Gestione della qualità
ISO 27001	Gestione Sicurezza dei sistemi informativi
ISO 14001	Gestione ambientale
ISO 45001	Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro
ISO 50001	Gestione dell'energia
LEED Gold-DC01[AM3][OB4]	Edifici - Gestione sostenibilità ambientale LEED - Leadership in Energy and Environmental Design: sistema di classificazione dell'efficienza energetica e dell'impronta ecologica degli edifici, sviluppato dallo U.S. Green Building Council LEED rating system U.S. Green Building Council (usgbc.org) . La certificazione LEED si basa su un insieme di standard per valutare le costruzioni sostenibili sotto il profilo ambientale.

ISO 9001	Gestione della qualità
ISO 27001	Gestione Sicurezza dei sistemi informativi
ANSI TIA 942 - Tier IV) DC03	<p>Certificazione TIA / Telecommunications Industry Association, Telecommunications Industry Association TIAonline.org Home accreditata da ANSI American National Standards Institute American National Standards Institute - ANSI Home</p> <p>Fault Tolerant Site Infrastructure / Certificazione Tier4 di resilienza (capacità di garantire la continuità dei servizi erogati).</p> <p>Un data center con componenti di capacità ridondanti e percorsi di distribuzione indipendenti multipli che servono l'apparecchiatura del computer che sono tutti attivi. Il data center consente la manutenzione simultanea e un guasto ovunque nell'installazione senza causare tempi di fermo. Ha una protezione contro quasi tutti gli eventi fisici.</p>
Open IX	Punto di interconnessione rete – Open IX (https://www.oix.org) [OB5] è il più importante per punti di interscambio Internet. Stabilisce i livelli di servizio e di ingegneria di rete che costituiscono le best practice dei servizi di interconnessione di un IXP. La certificazione OIX-1 è stata sviluppata negli USA (con il supporto dei principali Internet Exchange mondiali e dei principali clienti)
PCI DSS:2020	Pagamenti elettronici
HDS:2018	Gestione dati sanitari

<p>Data4 segue e applica le linee guida del Codice di Condotta Europeo per l'efficiamento energetico dei data center. Aderisce allo European Code of Conduct on Data Centres (Corporate Participant), iniziativa del JR Joint Research Centre della Commissione Europea https://e3p.jrc.ec.europa.eu/node/575, che raccoglie i data center europei che si impegnano ad adottare le best practice in materia di monitoring ed efficienza energetica e a rendicontarle al JRC.</p>	
<p>Data4 ha aderito al Climate Neutral Data Center Pact, un'iniziativa guidata dagli stakeholder dei data center europei che li impegna a contribuire attivamente alla neutralità delle emissioni di carbonio a livello globale.</p>	

TEA Mantova MN

Maggioli SpA è partner storico di TEA Spa, società municipalizzata del Comune di Mantova, per la quale organizza e gestisce in modalità full-service i servizi informatici del Comune Mantova. Da questa partnership tecnica nasce il data center ospitato nella struttura di TEA Spa tramite il quale Maggioli Spa realizza il proprio data center secondario ospitante i servizi di resilienza quali disaster recovery e backup remoti ad ulteriore sicurezza dei dati gestiti nel sito primario Data4.

TEA Spa (<https://teaspa.it>) è una multi-utility con servizi di gestione ambientale e produzione energia, avente quindi nello scopo sociale stesso spiccati criteri di responsabilità sociale di impresa, come documentati dal relativo bilancio di sostenibilità. Tea Spa inoltre consolida il proprio impegno verso un modello di crescita sostenibile e adotta dal 1° gennaio 2022 lo status di "Società Benefit".

Tali caratteristiche sono quindi ereditate e mutate dai

relativi servizi tecnologici, quale il data center presente nella sede di via Talierno (MN) utilizzato da Maggioli SpA come data center secondario per i propri servizi alla PA, oltre che dalla municipalizzata di Mantova.

CERTIFICAZIONI MAGGIOLI S.P.A. (RILEVANTI PER DATA CENTER)

Vengono di seguito richiamate le certificazioni ottenute da Maggioli S.p.A. e di rilievo ai fini di quanto riportato nel presente paragrafo (si veda al riguardo anche quanto riportato nel successivo Cap 4 Governance e condotta del business / Par Sistemi di gestione e certificazioni).

ISO 9001:2015: definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità. Dimostra la capacità dell'azienda di fornire prodotti o servizi che soddisfino i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili, mira ad accrescere la soddisfazione del cliente.

ISO/IEC 27001:2013: ha lo scopo di preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni mediante l'applicazione di un processo di gestione del rischio con l'obiettivo di proteggere i dati e le informazioni da minacce di ogni tipo. Lo standard adottato impone requisiti che stabiliscono come implementare, monitorare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. La certificazione è stata estesa anche ai controlli previsti dalle linee guida **ISO/IEC 27017:2015**, ovvero controlli relativi ai servizi cloud e **ISO/IEC 27018:2014**, ovvero protezione dei dati personali in cloud pubblici.

ISO/IEC 20000-1:2018: definisce i requisiti che deve rispettare un'organizzazione al fine di stabilire, attuare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione del servizio (SMS – Service Management System). I requisiti includono la pianificazione, la progettazione, la transizione, l'erogazione

e il miglioramento dei servizi per soddisfare i requisiti del servizio e fornire valore al cliente.

PERFORMANCE AMBIENTALE DATA CENTER

La collaborazione tra il Gruppo Maggioli e DATA 4 trova anche realizzazione nella messa a disposizione, da parte di DATA 4, dei dati di performance quantitativa sull'impronta ambientale dello spazio di hosting e delle apparecchiature, una Dashboard che fornisce indicatori di performance ambientali, con particolare riferimento ai consumi di energia / emissioni GHG (Greenhouse gas – gas a effetto serra), oltre a temperatura, umidità e consumo di acqua.

I dati relativi ai consumi energetici ed emissioni GHG sono riportati nel Capitolo 6 Impatti ambientali, paragrafo Energia ed emissioni.

Ricerca e sviluppo per l'innovazione

GRI STANDARDS 2-6

R&D - RICERCA E SVILUPPO: AMBITI DI AZIONE E PROGETTI

Il Gruppo Maggioli da sempre ha individuato in Ricerca e Innovazione le leve principali della propria crescita, maturando la consapevolezza che lavorare su progetti di alto profilo, con player internazionali, mettendo a fattor comune competenze e capacità è la chiave giusta per contribuire ad un'evoluzione rapida e dal concreto impatto sociale. Inoltre, la contaminazione e il lavoro in team con altre aziende ed esperti rappresenta un valore inestimabile per la crescita dei propri collaboratori.

Seguendo questo approccio il Gruppo ha strutturato, negli anni, 5 poli dedicati alla ricerca e sviluppo: 4 poli in Italia presso la sede centrale di Santarcangelo di Romagna, la sede di Bari e presso le sedi delle controllate Injenia S.r.l. a Bologna e APKAPPA S.r.l. a Reggio Emilia e 1 polo è situato in Grecia nella branch di Atene. I 4 poli italiani sono dedicati principalmente allo sviluppo di nuovi prodotti (in particolare software) e all'aggiornamento di quelli esistenti, mentre il polo greco è dedicato essenzialmente allo sviluppo di progetti europei. Ad oggi sono dedicate all'attività di Ricerca e Sviluppo oltre 130 persone del Gruppo.

Sono stati sviluppati oltre 45 progetti pluriennali,

un numero significativo dei quali (20%) gestiti come soggetto capofila, permettendo così alle risorse del Gruppo di confrontarsi su scenari e con referenti diversi, in contesti complessi, ma sicuramente sfidanti. L'attività sviluppata con H2020, Horizon Europe, FP7, Connecting Europe Facility e AAL, ha favorito la collaborazione con centinaia di Aziende, Università e Amministrazioni Pubbliche Europee, approfondendo aree di particolare interesse, tra cui: industria 4.0, e-health, cyber/physical security e realtà aumentata.

L'impegno per i diversi progetti ha permesso al Gruppo di risultare, ad oggi, 1° in tutto il nord-est Italia nella classifica stilata basandosi sul contributo gestito nell'ambito di Horizon 2020/Horizon Europe e 13° in tutta Italia, precedendo alcuni tra i più grandi colossi dell'industria italiana. Essere parte di una élite tecnologica europea, e avere accesso a finanziamenti comunitari consente al Gruppo di accrescere le proprie competenze interne ma, al contempo, di ingaggiare studenti delle varie università e sviluppare un indotto rilevante in termini di qualificazione territoriale. L'attività di Ricerca si realizza su più direttrici; oltre alla partecipazione alla progettazione europea, il team sviluppa iniziative di ricerca applicata, di supporto alla progettazione nazionale e, infine, al trasferimento tecnologico alle strutture di sviluppo del Gruppo.



RICERCA APPLICATA

La ricerca applicata viene effettuata per temi che si prevede possano essere sfruttati in una logica di produzione. Le **direttrici strategiche di ricerca applicata** sono le seguenti:

- Approfondimento continuo sull'evoluzione delle **architetture Cloud e dei servizi di piattaforma**.
- Elaborazione del Linguaggio (NLP – AI) per costruire **servizi di ricerca, suggerimento e analisi lessicale** su varie tipologie di contenuti multimediali:
 - Interpretazione della base di conoscenza Editoriale per uno sfruttamento digital-first.
 - Riconciliazione di contenuti formativi di tipo non testuale.
 - Summarization automatica tramite modelli cognitivi (finanz. di un Dottorato in UNIBO).
 - Neural Information Retrieval (finanz. di un Dottorato in UNIBO).
- **Computer Vision**, con duplice connotazione per l'analisi di immagini e flussi video tramite sistemi di Artificial Intelligence
 - Analisi e riconoscimento di testo scritto a mano libera e interpretazione di modelli documentali (Service / Gestione Modulistica)
 - Spatial Entity Recognition, per sviluppare modelli di sorveglianza attiva indoor/outdoor applicabili a varie tipologie di Polizia e contesti operativi, corredati da Behavioural Analysis per l'analisi di comportamenti umani.
 - Interpretazione di violazioni a regolamenti (es. CDS).
 - Sistemi di education in AR/VR.
- **Predictive Analysis basata su modelli neurali**
 - Forecast di eventi relativi al traffico e alle

conseguenze generabili dalle tipologie di fattispecie presenti su strada (carichi pericolosi, percorsi sottoposti a eccessivo stress).

- Simulazione di evoluzione di situazioni complesse (traffico / contravvenzioni / aree antropiche) sulla base delle evoluzioni dei dati storici.

Progettazione di Ricerca Europea – Horizon Europe

Nel 2021 si è aperto il nuovo *settennio* di progettazione Horizon Europe, che può contare su una rilevante dotazione economica, dedicata a sostenere l'innovazione europea. Gli asset del Gruppo sono relativi all'**evoluzione di modelli tecnologici e sociologici**; alla ricerca tecnologica al fine di **comprendere e anticipare gli impatti dell'evoluzione dei modelli** architettrurali per lo sviluppo di soluzioni complesse e allo sviluppo del **networking** con aziende/startup europee.

Are tematiche dei progetti

Il team R&D è direttamente coinvolto anche nella progettazione su iniziative nazionali, tra i quali l'innovazione legata alla nuova linea di finanziamenti del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

Coordinamento iniziative tecnologiche del Gruppo e trasferimento tecnologico alle strutture operative.

Sulla scorta delle esperienze fatte e sulla base degli scouting tecnologici svolti sui diversi progetti, il team R&D ha maturato una esperienza che – per mission del team – mette a frutto orientando gli sviluppi delle diverse aziende del Gruppo in modo da fornire servizi ai clienti tecnologicamente up-to date.



Le iniziative su cui si focalizza questa attività sono:

- Evoluzione delle architetture cloud e dei servizi di piattaforma.
- Pipeline di sviluppo del software, con particolare

- focalizzazione sui modelli DevOps (software development / Dev and IT operations / Ops) e Dev-SecOps (development, security, and operations).
- Design System e Design Principles, finalizzati alla

ingegnerizzazione delle componenti di UX/UI e alla «riconoscibilità» dei prodotti del Gruppo. Attraverso la partecipazione a questa iniziativa da parte delle diverse società del Gruppo si attuerà la strategia di integrazione, e la realizzazione di un ecosistema integrato di servizi cloud.

- Architetture e modelli di sviluppo in ambito cloud, con focus sulla componente DevOps; i prossimi passi saranno relativi ai modelli di terraforming e di service-mesh.
- A.I.: il team R&D sta acquisendo competenze di rilievo nella realizzazione di strumenti basati su modelli neurali; l'obiettivo è rendere ancora di più pervasive tali tecnologie nei servizi in produzione dell'intero Gruppo, in particolare per quanto attiene la gestione documentale avanzata e le tecniche di Robotic Process Automation.
- Pratiche di sviluppo dei servizi applicativi «Privacy by default» e «Secure by design»

Si citano di seguito 3 tra i principali progetti UE del 2023:

1. Plooto - Product Passport through Twinning of Circular Value Chains (area Industry 4.0 and smart Value Chain)



La domanda in costante aumento di risorse scarse e materie prime critiche (CRM), richiede un uso efficiente delle risorse - riutilizzo e riciclaggio dei materiali - e una gestione e prevenzione responsabile dei rifiuti.

Il modello di economia circolare stabilisce un circolo virtuoso in cui prodotti e risorse possono essere riutilizzati e riciclati per massimizzare la produttività delle risorse, per ridurre gli sprechi e riutilizzare i sottoprodotti che possono diventare materie prime (RM) che entrano in altri processi industriali, riducendo così l'esaurimento delle risorse naturali e gli effetti ambientali complessivi sui cambiamenti climatici.

Plooto mira a fornire un sistema informativo circolare e resiliente (CRIS) per supportare i produttori nella loro transizione verde, digitale e circolare. CRIS consente la riduzione dei rifiuti e la tracciabilità end-to-end delle materie prime secondarie (SRM) attraverso servizi digitali interconnessi per il processo decisionale, il monitoraggio e la certificazione in tempo reale di materiali e prodotti.

2. EUCAIM - European Federation for Cancer

Images (area Health, Wellbeing, Education and Inclusion)



European Federation for CANcer IMages (EUCAIM) unisce 79 partner per implementare un'infrastruttura federata digitale paneuropea di immagini FAIR (*Findable, Accessible, Interoperable, and Reusable*) non identificate relative al cancro dal mondo reale. L'infrastruttura è progettata per preservare la sovranità dei dati dei fornitori e fornire una piattaforma, incluso un *Atlas of Cancer Images*, per lo sviluppo e il benchmarking degli strumenti di intelligenza artificiale verso la medicina di precisione. EUCAIM affronterà la frammentazione degli archivi di immagini del cancro esistenti basandosi sugli archivi dell'iniziativa AI4HI (*AI for Health Imaging*), delle infrastrutture di ricerca europee e degli archivi nazionali/regionali e includerà immagini cliniche, patologie, dati molecolari e di laboratorio.

3. CyberSecDome - An innovative Virtual Reality (VR) based intrusion detection, incident investigation and response approach for enhancing the resilience, security, privacy and accountability of complex and heterogeneous (area Cyber and Physical Security)



L'obiettivo principale di CyberSecDome è la protezione delle infrastrutture digitali minacciate da attacchi informatici. CyberSecDome fornisce una serie di strumenti di sicurezza alimentati dall'intelligenza artificiale, utilizzati per garantire il funzionamento delle infrastrutture digitali anche in circostanze avverse. Gli strumenti saranno adoperati per prevedere e rilevare gli incidenti, automatizzare i pen-testing, valutare i rischi in corso e rispondere agli attacchi in modo efficace, al fine di garantire un rapido ripristino dei servizi dell'infrastruttura digitale. Inoltre, CyberSecDome fornisce ai suoi utenti un'interfaccia interattiva avanzata basata sulla Realtà Virtuale che migliora la loro comprensione dell'infrastruttura digitale da proteggere e permette loro di avere una certa consapevolezza situazionale circa gli attacchi rilevati e sui rischi in corso. Infine, CyberSecDome faciliterà l'effettiva collaborazione e il coordinamento tra le diverse parti interessate e le agenzie di cybersecurity in modo da prevenire interruzioni diffuse dovute all'effetto domino degli attacchi informatici e coordinare strategie di risposta a incidenti su larga scala.

Le persone del Gruppo Maggioli



Al 31 dicembre 2023, i dipendenti totali del Gruppo Maggioli sono 2.908.

	2021	2022	2023
Numero dipendenti alla fine del periodo	2.361	2.556	2.908

A livello geografico, i dipendenti sono così suddivisi: 2.678 in Italia, 230 in Spagna e 14 in Grecia.

Si nota un aumento costante del numero dei dipendenti nel triennio considerato: nello specifico si evidenzia un aumento del 14% rispetto al 2022 e del **20% rispetto al 2021**. Per quanto riguarda le sedi estere si registra un aumento in Spagna del 13% rispetto allo scorso anno, mentre in Grecia si registra una lieve diminuzione (da 16 a 14 persone) L'aumento della popolazione aziendale consegue

alle acquisizioni societarie effettuate nel 2023 ed in generale al progressivo aumento delle attività di Maggioli.

Le donne nel Gruppo si attestano sempre attorno al 40% (42% al 31 dicembre 2023).

Il Gruppo Maggioli si impegna a garantire la creazione di rapporti di lavoro stabili e a lungo termine, come si può notare dall'alta percentuale di contratti a tempo indeterminato (93%).

	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero dipendenti per genere / area geografica									
Italia	922	1.292	2.214	990	1.347	2.337	1.101	1.563	2.664
Spagna	65	69	134	96	107	203	112	118	230
Grecia	5	8	13	8	8	16	7	7	14
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.668	2.908

	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero dipendenti per genere / tipologia di contratto									
a tempo indeterminato	880	1.296	2.176	966	1.385	2.351	1.709	1.614	2.693
a tempo determinato	112	73	185	128	77	205	141	74	215
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.688	2.908
Totale numero dipendenti a tempo indeterminato per genere/area geografica									
Italia	814	1.221	2.035	864	1.275	2.139	962	1.490	2.452
Spagna	62	68	130	96	103	199	112	118	230
Grecia	4	7	11	6	7	13	5	6	11
Totale	880	1.296	2.176	966	1.385	2.351	1.079	1.614	2.693

	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero dipendenti a tempo determinato per genere/ area geografica									
Italia	108	71	179	126	72	198	139	73	212
Spagna	3	1	4	-	4	4	-	-	-
Grecia	1	1	2	2	1	3	2	1	3
Totale	112	73	185	128	77	205	141	74	215
Totale numero dipendenti per tipo di impiego / per genere									
Full-time	581	1.262	1.843	666	1.364	2.030	761	1.574	2.335
Part-time	411	107	518	428	98	526	459	114	573
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.688	2.908
Totale numero dipendenti full time per genere / area geografica									
Italia	517	1.190	1.707	568	1.254	1.822	654	1.443	2.097
Spagna	61	66	127	92	104	196	102	125	227
Grecia	3	6	9	6	6	12	5	6	11
Totale	581	1.262	1.843	666	1.364	2.030	761	1.574	2.335
Totale numero dipendenti part time per genere / area geografica									
Italia	405	102	507	422	93	515	447	109	556
Spagna	4	3	7	4	3	7	10	4	14
Grecia	2	2	4	2	2	4	2	1	3
Totale	411	107	518	428	98	526	459	114	573

Collaboratori



Al 31 dicembre 2023 il numero dei collaboratori (lavoratori non dipendenti) del Gruppo Maggioli è di 298 persone (agenti, collaboratori continuativi, lavoratori somministrati, stagisti).

Altri lavoratori	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale numero alla fine del periodo / per genere									
Lavoratori somministrati	-	7	7	2	8	10	8	4	12
Stagisti/Tirocinanti	8	30	38	19	49	68	27	38	65
Altri collaboratori (Co.Co.Co. e agenti)	57	192	249	56	232	288	46	175	221
Totale	65	229	294	77	289	366	81	217	298

La supply chain



Le informazioni riportate nel paragrafo si riferiscono alla catena di fornitura della capogruppo Maggioli SpA e di alcune delle principali società controllate italiane del Gruppo:

- Maggioli Tributi
- BSD
- DeepCyber
- eLogic
- ICA Systems
- ICCS
- Injenia
- MIRA PA
- Nevintec
- PROGELI
- SiciliaM IT
- S.i.e.l.
- Sikuel
- Smart-I
- TINN

Sono stati presi in considerazione i principali fornitori per volume di fatturato (soglia di Euro 1.000 per le società controllate e di Euro 5.000 per la capogruppo).

LOCALIZZAZIONE FORNITORI

Il 96% dei fornitori è ubicato all'interno dell'UE; di questi, l'86% hanno sede nel territorio Nazionale.

Il 99% degli acquisti è effettuato presso fornitori all'interno della comunità europea, di cui il 94% da fornitori italiani.

TIPOLOGIA DI FORNITURE

Il Gruppo Maggioli è specializzato in molteplici aree di Business interconnesse, tra le quali le principali sono il settore ICT e il settore Digital Publishing.

La prevalenza di attività legate all'ICT, sia della capogruppo che delle partecipate, è testimoniata dalla tipologia degli acquisti, riferiti per oltre il 90% ai servizi e, nello specifico, alla fornitura di software.

Gli acquisti di servizi riguardano in particolare:

- Acquisti di software di base e middleware destinati ad uso interno, alla rivendita, all'erogazione di servizi e di supporto allo sviluppo.
- Servizio di postalizzazione attinente all'attività di Gestione delle Entrate Locali.
- Servizi di consulenza per tutte le aree di attività aziendali e progetti.
- Noleggio autovetture, per le quali dal 2020 e' stata predisposta una car list che nel 2022 è stata aggiornata e mantenuta nel 2023 sostituendo le autovetture ad alimentazione 100% termica diesel, con autovetture ibride.
- Servizio di telefonia e connettività' oltre che per i dipendenti a supporto dell'infrastruttura e a servizio delle tecnologie service.
- Spazio cloud.
- Gestione e manutenzione degli immobili.
- Diritti d'autore legati all'attività di Digital Publishing.

L'80% degli acquisti di beni riguardano in particolare:

- Hardware per uso interno e per la rivendita
- Apparecchiature elettroniche per la rivendita collegata all'attività di service per la Polizia Locale
- Carta come materia prima e prodotti di carta collegati alla produzione di testi specializzati, modulistica e altre attività del Digital Publishing
- Materiali per la produzione quali lastre per la stampa, inchiostri
- Imballaggi
- Materiale per la produzione di apparati che consentono la digitalizzazione dei servizi erogati da Enti e Gestori di pubblici servizi
- Materiale di cancelleria per uso interno e rivendita.

Partnership e Territorio

GRI STANDARDS 2-6 | 3-3

Maggioli all'interno del panorama accademico ha attivato progetti condivisi con l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna con il Centro di Ricerca e Formazione del Settore Pubblico - crifsp.unibo.it e il Dipartimento di Scienze Aziendali DiSA - scienzeaziendali.unibo.it. e con l'Università degli Studi di Camerino - unicam.it.

Prosegue, inoltre, lo stretto rapporto creatosi con FITSTIC (Fondazione ITS per le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione). Maggioli, inoltre, sostiene da anni i progetti di alternanza Scuola-Lavoro: fra questi, si cita la collaborazione con l'ITTS "O. Belluzzi – L. Da Vinci" di Rimini, con il quale è stato intrapreso un percorso con l'obiettivo di trasferire le competenze in sviluppo software web, costruzione curriculum, lavoro in team e cultura organizzativa.

Maggioli coopera anche con il Distretto dell'Informatica Romagnolo - distrettodellinformaticaromagnolo.org, un progetto comunitario che intende dare corpo a un ecosistema diffuso nel territorio intorno al sapere e alle pratiche dell'informatica, attraverso l'aggregazione di aziende e professionisti dell'informatica e dell'Università, con tre obiettivi fondamentali: sfruttare la forza di un network altamente specializzato; valorizzare il territorio attraverso le sue competenze; rispondere alla crescente richiesta di professionisti informatici.

Le partnership con università e centri di ricerca, sono portate avanti non solo da Maggioli S.p.A. ma a livello di Gruppo, come nel caso di Injenia che con l'obiettivo di integrare ricerca scientifica e business, collabora, ad esempio, sia con l'Università di Bologna che con la Bologna Business School.

Injenia sposa, infatti, l'approccio di Maggioli e del Gruppo nel suo insieme, che pur considerando un mercato senza confini, internazionale, si basa fortemente sulla territorialità, sviluppando collaborazioni con realtà di formazione avanzata locali, come ad esempio la Fondazione Aldini Valeriani, finalizzate al radicamento sul territorio in particolare per quanto riguarda il mercato del lavoro e l'attrattività, oltre alla realizzazione di progetti di R&S.

Oltre alle partnership con Associazioni, Istituzioni, Scuole e Università, sono diverse le partnership commerciali ed 'evolutive', collaborazioni che hanno l'obiettivo di sviluppare nuove soluzioni, come nel caso dei progetti di R&D e della creazione di community tecnologiche o nell'ambito business, come nel caso di

Injenia che è Premier Partner Google o di eLogic che è partner Kentico.

Le relazioni con Istituzioni e Associazioni sono attive anche a livello internazionale, come nel caso di ATM Grupo Maggioli che ha aderito dal 2022 al **Global Compact delle Nazioni Unite (ONU)**, l'iniziativa guida la sostenibilità aziendale a livello mondiale permettendo alle aziende e alle organizzazioni firmatarie di allineare le proprie strategie e operazioni ai **Dieci Principi Universali in materia di diritti umani, standard lavorativi, ambiente e lotta alla corruzione**.

MAGGIOLI ACADEMY

Maggioli Academy "nutre il Gruppo e alimenta il territorio".

Maggioli S.p.A, nell'intento di creare sempre maggiori partnership e di generare valore nei territori in cui è inserita, ha istituito nel 2020 la propria corporate academy. Maggioli Academy, in continuità con quanto fatto in passato, prosegue il suo stretto rapporto con gli enti di formazione e le istituzioni al fine di condividere il proprio sapere e generare valore. Infatti, nonostante la Maggioli Academy sia stata inaugurata ufficialmente a Luglio 2021, Maggioli si occupa di formazione da sempre, facendosi promotore di iniziative culturali e collaborando attivamente con Istituti e Università del territorio. Già dal 2017 l'investimento del Gruppo nella formazione continua ha avuto un'impennata, iniziando ad accompagnare gli obiettivi strategici d'innovazione, di business e di Responsabilità Sociale.

A questo scopo collabora con Istituti Tecnici Superiori offrendo sia docenza nei corsi per devops e sistemi-sti, sia opportunità di stage. Maggioli Academy eroga inoltre corsi di formazione come parte dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) degli istituti di istruzione superiore su tematiche ICT. Maggioli Academy continua a portare avanti una stretta collaborazione con numerosi atenei per iniziative di formazione, stage e inserimento lavorativo. Tra le varie iniziative, si menziona la collaborazione di Maggioli Academy nel modulo Cloud del corso di Laurea Professionalizzante in Tecnologie dei Sistemi Informatici dell'Università di Bologna (sede di Cesena).

In ottica di ampliare i benefici generati dalla sede di Santarcangelo, Maggioli S.p.A. ha deciso di fondare

una succursale della propria corporate academy presso Rende, forte delle relazioni con l'Università della Calabria (sede di Rende) e con diversi istituti del territorio. Presso questa sede, infatti, sono stati avviati progetti in collaborazione con diversi enti di formazione, come i due PCTO con due istituti di Rende, uno su temi ICT e uno su temi legati ad amministrazione, finanza e marketing. Due scuole secondarie di primo grado sono state inoltre coinvolte in una nuova edizione del progetto "Girls Code It Better", realizzato in partnership con Officina Futuro. Inoltre, dalla collaborazione con l'Università della Calabria (sede di Rende), è stato sviluppato il corso di formazione "Framework e tecnologie di sviluppo in ambienti enterprise" tenutosi presso la Maggioli Academy di Rende e a cui hanno avuto accesso gli studenti dell'Università. Infine, il Gruppo Maggioli prosegue la sua collaborazione con il Distretto dell'Informatica Romagnolo - distrettodellinformaticaromagnolo.org, un progetto comunitario che intende dare corpo a un ecosistema diffuso nel territorio intorno al sapere e alle pratiche dell'informatica, attraverso l'aggregazione di aziende e professionisti dell'informatica e dell'Università, con tre obiettivi fondamentali: sfruttare la forza di un network altamente specializzato; valorizzare il territorio attraverso le sue competenze; rispondere alla crescente richiesta di professionisti informatici. Per maggiori approfondimenti in merito a Maggioli Academy si rimanda al cap. 10 "il valore delle persone".

MAGGIOLI E IL TERRITORIO

Alle partnership si associano le sponsorizzazioni a eventi e attività sul territorio. Il Gruppo Maggioli nel suo complesso e in particolar modo Maggioli S.p.A. ha avviato, con le comunità, le Istituzioni e altre imprese, un rapporto di confronto e condivisione con l'obiettivo principale di generare valore sul territorio. Il Gruppo si propone di agire in modo responsabile attraverso le attività intrinseche al suo business, al contempo, il suo impegno prosegue con l'intento di 'fare rete' e promuovere progetti sia in ambito sociale che culturale.

Le sponsorizzazioni si suddividono sia in contributi ed erogazioni liberali sia in contributi tecnici attraverso la prestazione di servizi, quali ad esempio la stampa di materiali. Sono molteplici le attività che ogni anno il Gruppo promuove, di seguito a titolo esemplificativo ma non esaustivo se ne elencano alcune.

Tra le attività dedicate alla valorizzazione del territorio, siano esse di matrice artistico-culturale o di va-

lenza socio ambientale, si inseriscono anche quelle realizzate attraverso l'Art Bonus. È, infatti, dal 2017 che Maggioli sostiene le attività che valorizzano il patrimonio culturale di Rimini tramite erogazioni liberali in denaro, il c.d. Art Bonus.

In questi anni l'investimento si è focalizzato sulla promozione della lettura e del patrimonio della **Biblioteca Gambalunga**, ricca di storia e collezioni di valore per la città. Maggioli, oggi player di riferimento nel settore ICT e delle tecnologie digitali, ma forte dell'esperienza storica nell'area editoriale, ha scelto di concentrare il proprio sostegno - rinnovato anche per il triennio 2021/2023 - su uno dei luoghi storici della città: la Biblioteca Gambalunga, che coniuga la sua natura di archivio secolare della memoria collettiva cittadina con l'aspetto più funzionale destinato alla lettura. La Biblioteca, divenuta un centro produttivo all'interno del polo culturale di Rimini, si è evoluta in un luogo inclusivo di aggregazione e incontro, che Maggioli ha deciso di supportare negli obiettivi di ripopolamento dei libri, incremento delle collezioni e acquisizione di fonti iconografiche/bibliografiche di interesse destinate ad integrare le raccolte esistenti. Ogni anno sono oltre 1.500 i libri acquistati dalla Biblioteca Gambalunga con il sostegno di Maggioli: pubblicazioni che, oltre a sostenere il patrimonio culturale, hanno concorso ad effettuare circa 90.000 prestiti annuali.

In ambito artistico-culturale, tra le altre storiche attività, Maggioli supporta da oltre 20 anni il **Santarcangelo Festival**, con l'obiettivo di valorizzare attività che diffondono cultura alla Comunità, creando best practice virtuose per la promozione del territorio e dell'arte in generale sia essa locale o internazionale.

Il Santarcangelo Festival è, infatti, uno dei più importanti festival italiani dedicati al teatro contemporaneo, alla danza e alle arti performative, nonché il più antico e longevo, fondato nel 1971. Sulla stessa linea anche la sponsorizzazione alla Sagra Malatestiana promossa dal Comune di Rimini con la stagione di lirica e prosa.

In linea con gli obiettivi espressi da Maggioli, soprattutto afferenti alla volontà di creare un legame con il territorio e la comunità volto allo sviluppo presente e futuro, si inserisce la sponsorizzazione al **Festival delle Arti dell'Infanzia e dell'Adolescenza** creato da Alcantara Teatro, per dare voce all'espressività giovanile contaminando i contesti urbani, che prevede: azioni teatrali, passeggiate, mostre, installazioni, workshop, proiezioni, incontri di pedagogia e arte.

INIZIATIVE SOCIALI

Le iniziative a cui il Gruppo offre il proprio supporto sono molteplici e non si esauriscono all'ambito culturale ma anche sportivo come nel caso di RBR - Riviera Basket Rimini, della Federazione Italiana degli Sport Invernali (FIS), del comitato Appennino Emiliano, della Federazione Italiana Nuoto (FIN) affiliata al C.O.N.I. per la promozione delle attività sportive e agonistiche della regione Emilia - Romagna e la sponsorizzazione di gare podistiche come la "RUN TO WIN" <http://www.runtowin.it>, la prima in Italia contro il fenomeno del gioco d'azzardo, la sua diffusione, i suoi rischi e le sue vittime.

L'impegno nell'ambito sociale è legato sia all'aspetto socio-sanitario che culturale, ne è un esempio il rapporto instaurato con l'Istituto Oncologico Romagnolo, continua da diversi anni, infatti, il supporto allo IOR: un'eccellenza del territorio, nota a livello nazionale, nella lotta alla malattia del secolo, insieme a cui Maggioli consegna le uova di cioccolato ai bambini del reparto di oncoematologia pediatrica di Rimini e la storica relazione con la [Fondazione Marisa Bellisario](#) dedicata nello specifico alla condivisione di case di empowerment femminile a favore di un cambiamento culturale e di approccio professionale.

A livello di sponsorizzazioni anche la controllata Injenia si è occupata di contribuire in ambito culturale, sociale e ambientale coinvolgendo la comunità. Di seguito alcuni sono riportati alcuni progetti:

- "Da Lunedì Inizio": rassegna di quattro incontri aperti alla cittadinanza sui temi della crescita

personale che hanno coinvolto personalità di spicco del mondo dell'arte, dell'imprenditoria e del giornalismo.

- "Dialoghi d'Impresa": partecipazione come sponsor e speaker a Dialoghi d'Impresa, il festival dedicato alla narrazione e alla cultura d'impresa (Treviso 6-7 ottobre 2023).
- "La Merenda": sponsorizzazione de La Merenda, un podcast video che affronta temi alti con toni lievi, registrato live con pubblico presso gli spazi del Dumbo a Bologna.

Inoltre, iniziative di particolare interesse sono quelle dedicate:

- alla collaborazione continuativa con il **progetto europeo ERC-PoC "EUFACETS", volto a colmare il digital divide per gli anziani;**
- a "**Bee Interacta**": il **progetto a tutela della biodiversità e della salvaguardia delle api** che ha previsto l'adozione di un alveare con oltre 60.000 esemplari e una campagna di comunicazione;
- a "I am Remarkable": la realizzazione del workshop dedicato ai partner Google Cloud "I am Remarkable", **l'iniziativa di DE&I volta a promuovere la capacità di parlare apertamente dei propri successi nell'ambiente di lavoro e non solo.** L'obiettivo era di divulgare ulteriormente la cultura inclusiva.

Di seguito, si riportano alcune **erogazioni liberali e sponsorizzazioni tecniche** effettuate dal Gruppo Maggioli nel 2023:

Beneficiario	Descrizione
AFORM (Alma Mater Studiorum Università Bologna)	Supporto alle borse di studio del corso di Dottorato di ricerca in "Computer Science and Engineering"
Dip. Informatica-Scienza ed Ingegneria dell'Università di Bologna (Alma Mater Studiorum Università Bologna)	Supporto al corso di Laurea in Tecnologie dei Sistemi Informatici
Comune di Rimini	Supporto attività Biblioteca Gambalunga, Stagione Lirica presso il Teatro Galli, stagione di Prosa e Sagra Malatestiana
Santarcangelo Festival	Sponsorizzazione evento internazionale dedicato alle arti performative.
Fondazione Marisa Bellisario ONLUS	Supporto alle attività della Fondazione, il cui obiettivo è sostenere le donne, per favorire le carriere al femminile, sensibilizzare l'opinione pubblica, le istituzioni e l'economia al raggiungimento di condizioni di reale pari opportunità
Ospedale Infermi di Rimini	Sponsorizzazione funzionale all'acquisto di attrezzature e strumenti tecnologicamente avanzati per le nuove sale di pneumologia interventistica

CAPITOLO 2 **MODELLO DI BUSINESS E VALUE CHAIN**

IOR (Istituto Oncologico Romagnolo)	Acquisto delle uova pasquali del progetto "Pasqua solidale" lanciato dall'Istituto
Federazione Italiana Nuoto (FIN) affiliata C.O.N.I.	Sponsorizzazione tecnica e promozione dell'evento
Rinascita Basket Rimini	Sponsorizzazione della stagione sportiva di basket
Associazione Cittadinanza Onlus	Erogazione liberale volta a contribuire alla costruzione del nuovo centro per bambini disabili di Nairobi per gli anni 2023 e 2024

Per l'anno 2024 Maggioli conferma la volontà di implementare la collaborazione con Associazioni ed Enti in merito a eventi sportivi afferenti sia ai territori pre-

sidiati dalla S.p.A., sia ad altri territori sede delle controllate del Gruppo, per rafforzare gli impatti generati a livello sociale.

Le relazioni con gli stakeholder



Il Gruppo Maggioli, in coerenza con i valori enunciati nel proprio Codice Etico, promuove - attraverso dialogo e confronto - il coinvolgimento con gli stakeholder. L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder che interagiscono con il Gruppo e la gestione di una relazione continuativa e bidirezionale sono imprescindibili in ottica di costante miglioramento.

L'analisi di identificazione degli stakeholder, permette di individuare i soggetti che sono coinvolti, direttamente o indirettamente, dalle attività aziendali; risulta funzionale a costruire nella fase di gestione, puntuali

flussi, risposte e attività atte a mantenere e implementare una relazione armonica, inclusiva e comprensiva delle esigenze di tutti gli interlocutori.

La mappatura degli stakeholder identifica le macro-categorie di interlocutori del Gruppo: **clienti, dipendenti, fornitori, finanziatori, Istituzioni, collettività e ambiente**, con cui attraverso diverse attività viene generato un coinvolgimento bidirezionale che permette di avere una view maggiormente approfondita del contesto interno ed esterno, con conseguente consapevolezza rispetto ad aree di intervento e/o *best practice*.



L'engagement degli stakeholder intende anche favorire un processo decisionale efficace e consapevole, un'adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business. Le attività di engagement degli stakeholder sono parte integrante della

gestione delle diverse attività e processi aziendali e riguardano tutte le funzioni del Gruppo Maggioli. Vengono di seguito sintetizzati, per i diversi stakeholder del Gruppo Maggioli, le principali iniziative e strumenti di coinvolgimento, relazione e dialogo:

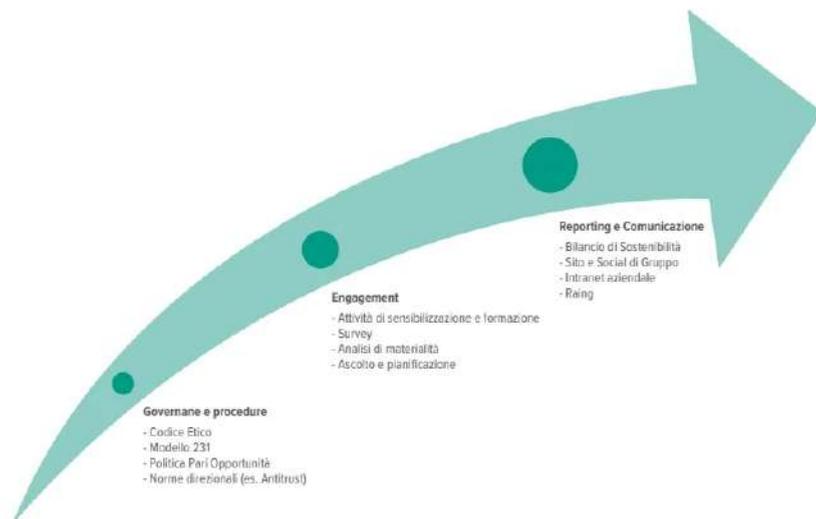
Stakeholder	Attività di engagement / strumenti di relazione e dialogo
Soci	Assemblea dei Soci - Consiglio di Amministrazione.
Banche - Finanziatori	Incontri periodici - Richieste e scambio informazioni / documenti.
Dipendenti	Dialogo con Risorse umane - Incontri – Eventi e attività di formazione - Intranet aziendale - Newsletter interna – Eventi sociali e di coinvolgimento - DEM Direct email Marketing - Questionari Ambiente di lavoro/clima aziendale (es. EthicJobs) e Survey dipendenti.
Fornitori & Partner	Incontri commerciali - Definizione e condivisione di standard - Partnership su progetti – Social e rubriche digitali - Questionario online per accreditamento fornitore

Clienti diretti e finali (utenti / cittadini)	Interazione tramite Incontri commerciali / workshop e presentazioni - Incontri progettuali - Eventi - Social network - Sito web e Altri canali di comunicazione dedicati - Newsletter informative e DEM: direct e-mail marketing - Servizio clienti e assistenza tecnica - Gestione reclami - Social e Rubriche digitali. Questionari online.
Pubblica Amministrazione	Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali - Enti di controllo e regolatori: incontri / invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche.
Comunità e territorio (Istituzioni - Associazioni locali - Università e Istituti scolastici)	Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti di <i>open innovation</i> , formazione e di responsabilità sociale.
Media	Interviste - Conferenze stampa – Eventi - Sito web istituzionale

Specifiche attività di engagement e ascolto degli stakeholder sono riportate negli specifici capitoli dedicati.

La tipologia di business del Gruppo rappresenta un'opportunità e una responsabilità anche a livello di promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità locali. L'impegno dedicato alla qualità e affidabilità delle soluzioni sviluppate e dei prodotti/servizi erogati

è strettamente correlata all'efficienza e all'innovazione generata. A questo si aggiunge la volontà del Gruppo di diffondere valori, cultura e pratiche di RSI, sia all'interno della propria organizzazione che in tutti i contesti in cui è presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione e procedure, gestione e processi e conseguente output e impatto ESG generato.



Un rapporto costante con le persone del Gruppo è fondamentale soprattutto in riferimento allo sviluppo sostenibile e al successo stesso dell'organizzazione. Sensibilizzazione e consapevolezza sono alla base della costruzione e del potenziamento della cultura aziendale. Risulta pertanto necessario investire su sicurezza e formazione, creando coinvolgimento che stimoli i colleghi a contribuire in modo attivo.

Per questo motivo nel 2023 è stato sottoposto ai dipendenti del Gruppo Maggioli*1 un questionario di valutazione dei temi materiali: sono stati elencati e descritti tutti i temi materiali chiedendo ai dipendenti di dare una valutazione da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante) a seconda dell'impatto che si ritiene possano avere sul business e sul contesto in cui esso opera.

* società coinvolte nella survey: APKAPPA, ATM, BSD, C&C SISTEMI, DEEPCYBER, ELOGIC, HIBO, ICCS, INJENIA, MAGGIOLI, MT, PROGEL, SICILIAM, SIEL, SIKUEL, SINAPSYS, TINN.

La prioritizzazione dei temi materiali da parte dei dipendenti, come prevedibile, ha messo in maggior risalto i temi sociali legati alla sicurezza sul lavoro e alla formazione. Oltre ai temi sociali tuttavia è emerso un forte interesse verso il tema del climate change. Oltre alla considerazione delle valutazioni dei dipendenti nella prioritizzazione definitiva, tale modalità di engagement ha permesso di formare e informare tutta la popolazione aziendale rispetto alle tematiche ritenute materiali ovvero di rilevanza strategica per l'azienda e di sensibilizzare i dipendenti sull'impatto di questi temi.

Nonostante il 2023 sia stato il primo anno di coinvolgimento, il tasso di risposta è positivo: si registra un

tasso del 57% per la Maggioli S.p.A. e del 53% a livello di gruppo. All'interno della survey è stata prevista una domanda aperta per raccogliere suggerimenti rispetto ad iniziative di CSR.

Seguendo gli stessi principi sono state sviluppate attività di indagine rispetto alla sensibilità sui temi ESG lato fornitori, per costruire una catena del valore condivisa.

Le survey gestite rappresentano uno strumento di monitoraggio che si intende implementare per approfondire feedback su cui realizzare attività mirate. L'ascolto dei propri stakeholder è un punto su cui il Gruppo vuole continuare ad investire e migliorare.



3



The background is a solid teal color with several light teal, rounded rectangular shapes scattered across it, creating a pattern of soft, abstract forms.

STRATEGIA, INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo scenario di riferimento



DIGITALIZZAZIONE E AGENDA 2030

La diffusione esponenziale e la scalata delle tecnologie e dei servizi digitali hanno profonde implicazioni globali, creando opportunità per lo sviluppo sostenibile e la crescita inclusiva, ma allo stesso tempo portando nuove sfide.

A livello europeo, il modello da seguire per un'economia e una società digitalizzate si basa **sull'inclusività, la prosperità e la sostenibilità**, cercando di garantire la sicurezza e la resilienza del suo ecosistema digitale e delle sue catene di approvvigionamento. In questo senso, le infrastrutture digitali e la connettività rapida offrono nuove e grandi opportunità.

Come delineato dal PNRR e dai fondi messi a disposizione dal Next Generation EU, transizione digitale e la crescita dei livelli di sostenibilità ambientale e sociale del tessuto produttivo nazionale si rafforzano vicendevolmente in un rapporto sinergico. In quest'ottica strategica, il Gruppo Maggioli ha l'obiettivo di investire e indirizzare le proprie attività all'insegna della sostenibilità ambientale e sociale, promuovendo inoltre progetti e iniziative che possano valorizzare il territorio e creare un benessere condiviso, senza lasciare nessuno indietro.

Il settore ICT ha il potere di trasformare la società e gioca un ruolo chiave nell'Agenda 2030 della Nazioni Unite e in ciascuno degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals), che ne sono parte integrante, fornendo l'infrastruttura necessaria per raggiungerli.

L'Agenda 2030 sottolinea l'importanza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione come potenti abilitatori della crescita. Il riferimento all'ICT può essere trovato esplicitamente come un obiettivo nel SDG 9 "Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l'innovazione", mentre l'ICT è anche menzionato negli obiettivi relativi al cambiamento climatico (SDG 13, 14 e 15), all'uguaglianza di genere e all'empowerment delle donne (SDG 5), allo sviluppo del settore privato (SDG 8), all'istruzione (SDG 4) e alla salute (SDG 3). Per la sua profonda connessione con tutti e 17 gli SDGs,

la rivoluzione digitale può essere infatti considerata uno strumento cruciale per sostenere una transizione green su scala globale.

Le soluzioni digitali, come l'apprendimento e il lavoro da remoto, l'agricoltura intelligente e l'e-health, stanno attualmente trasformando il mondo e il modo di vivere delle persone. Nel complesso, i diversi progressi tecnologici possono svolgere un ruolo significativo nell'accelerare il progresso e il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Secondo la *Global e-Sustainability Initiative (GeSI)*, la tecnologia ha il potenziale di contribuire al raggiungimento della maggior parte dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite, se Stati, ONG, cittadini e aziende assicurano comportamenti e policy coerenti. Secondo il rapporto GeSi, per il 65% degli SDGs, c'è una chiara correlazione positiva con l'accesso digitale ad ogni livello di analisi, in tutto il mondo^[1].

La sostenibilità digitale definisce le modalità con le quali si dovranno sviluppare le nuove tecnologie affinché contribuiscano alla creazione di un mondo migliore, sia nel rispetto della natura e dell'ambiente che nell'ottica di modelli di sviluppo sostenibili, virtuosi ed inclusivi.

CLIMATE ACTION E SETTORE DIGITALE

Nel complesso, diversi studi hanno rilevato come il digitale possa emergere, ad esempio, quale **uno dei principali strumenti al fine di abbattere le emissioni di CO₂**.

I benefici del digitale a livello climatico-ambientale

- **Sistema energetico – produttivo:** gestione ottimizzata delle reti; efficientamento degli impianti di produzione; stabilizzazione delle curve di consumo; stima riduzione consumi energetici parametrata per settori industriali; riduzione consumi energetici degli edifici e degli impianti nel settore civile e terziario; ottimizzazione della logistica tramite l'adozione di piattaforme digitali; riduzione dei consumi ICT.
- **Digital circular economy:** diminuzione consumi

di carta; contributo del digitale al miglioramento del ciclo di vita dei materiali.

- **Nuovi modelli di lavoro e consumo:** Smart working (riduzione commuting verso l'ufficio e viaggi di lavoro); Sharing economy; Smart cities – riduzione inquinamento da efficientamento traffico urbano e miglioramento efficienza gestione risorse idriche e dell'illuminazione pubblica.

Nella battaglia contro il cambiamento climatico, i **sistemi nazionali di innovazione (NSI)** stanno emergendo come strumenti essenziali.

La capacità di un paese di guidare e abilitare l'innovazione nell'ambito delle climate tech dipende, almeno in parte, dall'efficacia del suo NSI. Questi sistemi, fondamentali per stimolare l'innovazione a livello nazionale, stanno diventando sempre più vitali per i paesi che lottano per mitigare e adattarsi al climate change promuovendo allo stesso tempo uno sviluppo che sia in linea con i SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030.

Il rapporto del Comitato esecutivo per la tecnologia dell'**UNFCCC** fornisce preziosi spunti ed esempi del mondo reale, offrendo ai paesi una tabella di marcia per affrontare il difficile percorso verso un futuro più sostenibile attraverso un approccio sistemico, radicato in un'analisi funzionale del rispettivo sistema di innovazione. Sono sette le funzioni chiave identificate come essenziali affinché un sistema di innovazione operi in modo efficace:

1. Sviluppo della conoscenza
2. Sperimentazione imprenditoriale
3. Formazione del mercato
4. Influenza sulla direzione della ricerca
5. Mobilitazione delle risorse
6. Legittimazione
7. Sviluppo di esternalità positive

La **trasformazione digitale**, supportata anche dai fondi PNRR, ha un ruolo chiave nel **mitigare gli effetti, sostenere i processi di adattamento e promuovere modelli sostenibili di produzione e consumo sostenibili**.

Il progresso tecnologico, pur contribuendo anch'esso all'inquinamento, rappresenta altresì un alleato strategico per guidare i processi di urbanizzazione, consumi idrici, energetici e di risorse in modo più efficiente, per sostenere i processi di adattamento e promuovere modelli più sostenibili di produzione e consumo, nell'ottica di diffondere un ecosistema sociale e ambientale intelligente.

DIGITAL DECADE POLICY PROGRAMME (DDPP), LA DIGITALIZZAZIONE DELL'ITALIA

Nel 2023 il report relativo all'Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) calcolato dalla Commissione europea viene sostituito dal "[Report on the state of the Digital Decade](#)" che, come in passato, prende in esame competenze digitali, infrastrutture digitali, digitalizzazione delle imprese (compreso l'uso dell'Intelligenza Artificiale) e digitalizzazione dei servizi pubblici quali pillar principali, in linea con gli obiettivi prefissati per il 2030.

La relazione 2023, che è la prima di una serie di relazioni annuali, è un invito agli Stati membri per adottare un'azione collettiva affrontando gli attuali deficit di investimento, accelerare la trasformazione digitale in Europa e intensificare gli sforzi per raggiungere gli obiettivi del programma politico del decennio digitale (DDPP). Il DDPP, che è stato adottato dal Parlamento europeo e dal Consiglio ed è entrato in vigore il 9 gennaio 2023, comprende un sistema di governance collaborativa tra l'UE e le autorità nazionali, anche su progetti multinazionali su larga scala, tra cui i nuovi Consorzi europei di infrastrutture digitali (EIC).

Tra i temi focus approfonditi:

- **Infrastruttura digitale - connessioni sicure**
Attualmente, le reti in fibra raggiungono solo il 56% delle famiglie, mentre la copertura 5G si attesta all'81% della popolazione, scendendo al 51% nelle aree rurali. Tuttavia, l'implementazione delle reti stand-alone 5G è in ritardo e il 5G è ancora in calo per quanto riguarda le aspettative degli utenti finali e le esigenze del settore. Il 55% delle famiglie rurali non è ancora servito da alcuna rete avanzata e il 9% non è ancora coperto da alcuna rete fissa.
- **Digitalizzazione delle imprese - obiettivi**
 1. Almeno il 75% delle imprese dell'UE dovrebbe adottare nei propri servizi di cloud computing operativo, big data e/o intelligenza artificiale (AI);
 2. oltre il 90% delle piccole e medie imprese (PMI) dovrebbe raggiungere almeno un livello base di intensità digitale (misurare l'uso di diverse tecnologie digitali a livello aziendale);
 3. raddoppiare il numero di unicorni (aziende con una valutazione superiore a € 1 miliardo).

Senza ulteriori investimenti e incentivi, la traiettoria di base prevista indica che entro il 2030 solo il 66% delle aziende utilizzerà il cloud, il 34% di big data e il

20% di IA. Inoltre, sulla base degli ultimi dati disponibili, solo il 69% delle PMI dell'UE raggiunge un livello di base di intensità digitale, con progressi irregolari e insufficienti tra gli Stati membri. Per migliorare l'adozione delle tecnologie, gli Stati membri dovrebbero sensibilizzare in merito ai benefici della digitalizzazione delle imprese, nonché promuovere e sostenere i centri europei di innovazione digitale (EDH).

• **Digitalizzazione dei servizi pubblici**

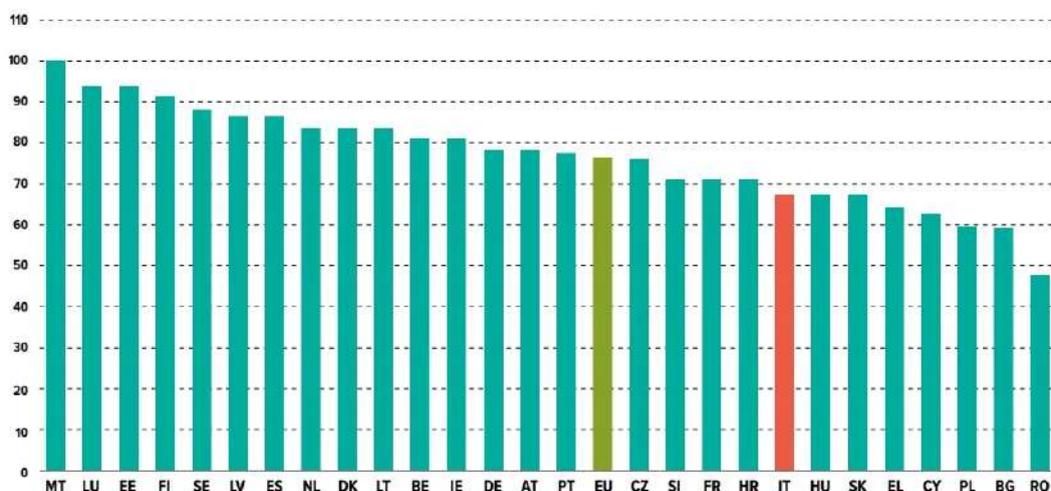
Gli obiettivi DDPP prevedono l'**accessibilità online al 100% dei servizi pubblici chiave** tra cui: la possibilità per i cittadini e le imprese dell'Unione di interagire

online con le Amministrazioni Pubbliche; l'accesso online alle loro cartelle cliniche elettroniche e l'accesso all'identificazione elettronica sicura.

Molti Stati membri sono ben posizionati per conseguire la piena digitalizzazione dei servizi pubblici e delle cartelle cliniche, nonché l'impiego dell'ID per i loro cittadini. Sono tuttavia necessari investimenti significativi per migliorare la disponibilità e la prestazione transfrontaliera dei servizi pubblici. Per quanto riguarda l'**European Digital Identity Wallet**, la sua piena implementazione è in corso: si prevede che sarà completata entro il 2030 e completata dall'euro digitale, proposto nel giugno 2023.

Digital public service for citizen, All Life Events

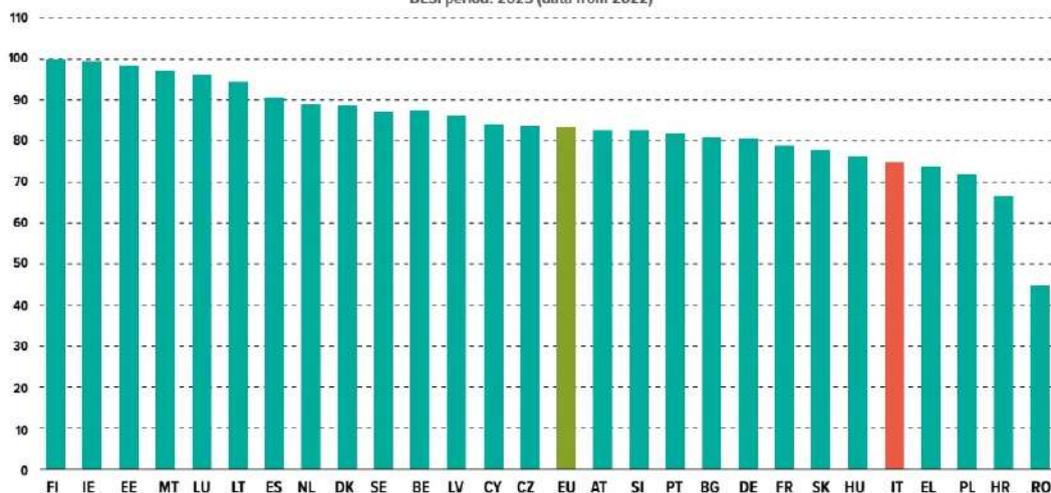
DESI period: 2023 (data from 2022)

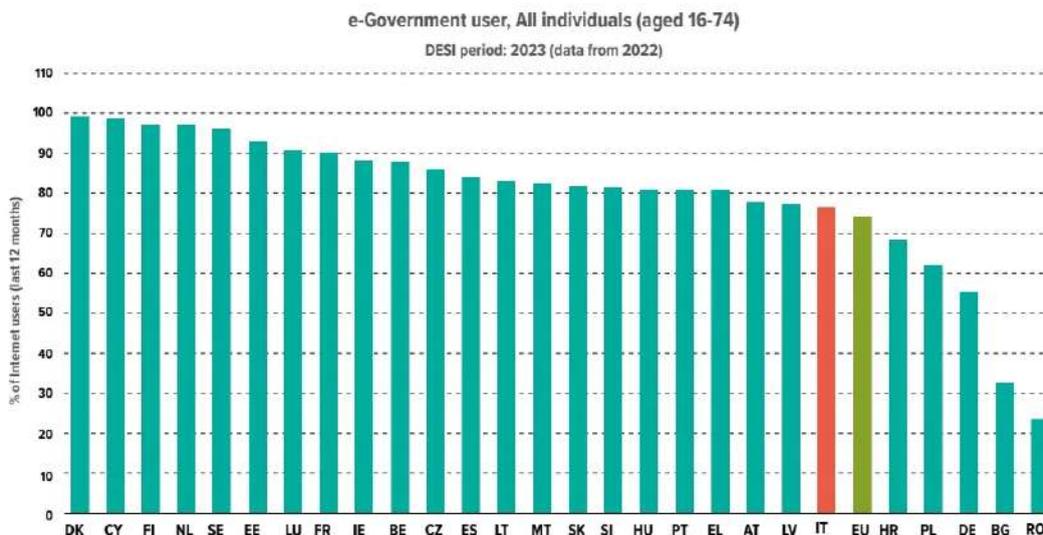


[Fonte: DDPP UE]

Digital public service for businnes, All Life Events

DESI period: 2023 (data from 2022)



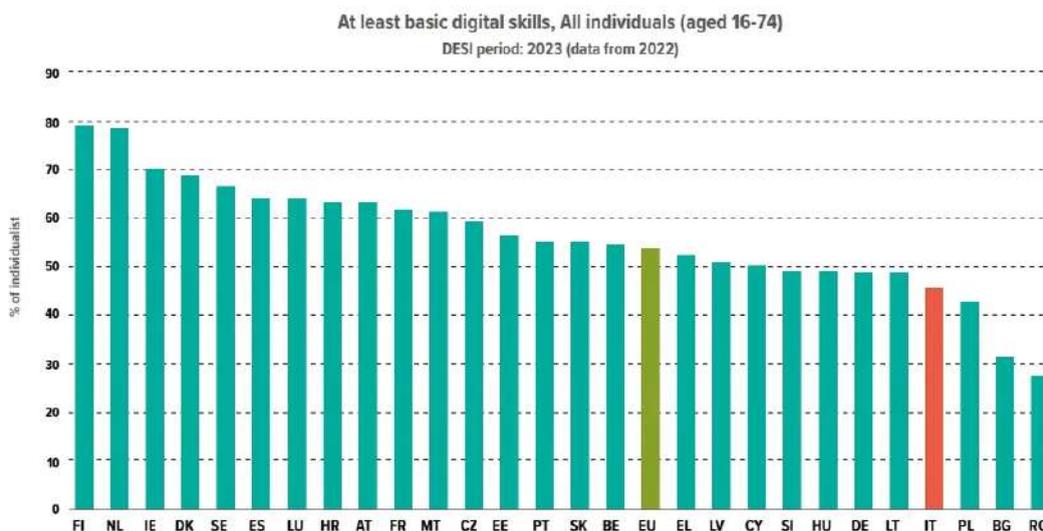


[Fonte: DDPP UE]

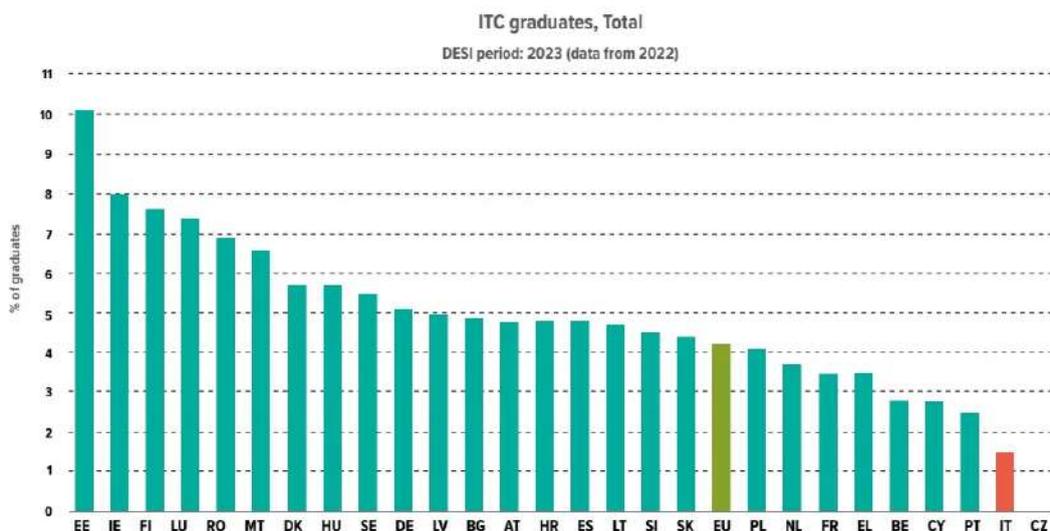
• **Competenze digitali**

L'UE è impegnata ad accrescere le competenze digitali di base di almeno l'80% delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni e a raggiungere 20 milioni di specialisti in TIC entro il 2030. Tuttavia, il rapporto mostra che entro il 2030 e nelle condizioni attuali, solo il 59% della popolazione padroneggerà almeno

le competenze digitali di base e il numero di specialisti delle TIC non può superare i 12 milioni. Gli Stati membri devono dare priorità agli investimenti in istruzione e competenze di alta qualità e promuovere la partecipazione delle donne alle materie STEM (scienza, tecnologia, ingegneria e matematica) fin dalla più tenera età.



[Fonte: DDPP UE]



[Fonte: DDPP UE]

- **Valori e principi per la società online**

Promozione di una trasformazione digitale sicura e incentrata sulle necessità dell'essere umano, come sancito dalla Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali. L'UE ha introdotto misure politiche e legislative pertinenti, come la legge sui servizi digitali, la legge sull'intelligenza artificiale, la legge europea sulla libertà dei media e la comunicazione sui mondi virtuali.

- **Una transizione digitale sostenibile**

Oltre alle misure e iniziative prese direttamente a livello di UE anche i piani nazionali di ripresa e resilienza degli Stati membri e/o investimenti congiunti divengono sempre più cruciali per favorire la piena transizione verso soluzioni digitali net-zero, insieme a migliori meccanismi di monitoraggio per misurare l'impronta ambientale dei servizi di comunicazione elettronica.

- **Partenariati internazionali**

Il programma sottolinea l'importanza della **cooperazione internazionale** per promuovere i valori dell'UE con partner che la pensano allo stesso modo. Sono stati compiuti progressi verso questo obiettivo attraverso partenariati digitali con il Giappone, la Repubblica di Corea e Singapore, nonché con i Consigli commerciali e tecnologici con gli Stati Uniti e l'India. L'UE si è inoltre attivata per sostenere la trasformazione digitale dell'Ucraina, introducendo il paese nell'area di roaming gratuito dell'UE.

Proposto nel settembre **2021**, il **Path to the Digital Decade** delinea passi concreti per promuovere l'innova-

zione e gli investimenti nei settori delle competenze digitali, delle infrastrutture digitali, della digitalizzazione delle imprese e dei servizi pubblici. Ciò è stato integrato nel dicembre **2022** dalla **Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali**. Per tracciare i progressi compiuti la Commissione ha integrato il **Digital Economy and Society Index (DESI)**, l'esercizio annuale di monitoraggio sui risultati dell'Europa nella digitalizzazione, nella relazione DDPP.

Focus Italia

All'interno di questo scenario, il Report assegna all'Italia un ruolo significativo dato che mette in evidenza per il nostro Paese un "potenziale digitale inespreso" che può contribuire ulteriormente agli sforzi collettivi per raggiungere gli obiettivi del DDPP dell'UE. Le infrastrutture sono il settore su cui si registrano i maggiori progressi, mentre le competenze restano un punto su cui è necessario intervenire profondamente, come emergeva anche dai precedenti Rapporti DESI. Occorre potenziare anche alcuni aspetti della digitalizzazione dei servizi pubblici, tuttavia, le strategie adottate su cloud, blockchain, intelligenza artificiale e, recentemente, sulla sicurezza informatica, insieme alle riforme e agli investimenti previsti dal PNRR, creano un solido quadro normativo per realizzare una trasformazione digitale sostenibile e inclusiva.

Il Digital Decade Report 2023 sottolinea che l'Italia dovrebbe **intensificare e accelerare i suoi sforzi per digitalizzare i servizi pubblici**. Il nostro Paese è sot-

to la media UE per fornitura di servizi pubblici digitali per i cittadini (punteggio di 68 contro 77) e imprese (punteggio di 75 contro 84), ma negli ultimi anni sono stati fatti molti sforzi su: disponibilità, efficienza e sicurezza delle infrastrutture digitali; interoperabilità di dati e informazioni tra le pubbliche amministrazioni; attuazione del principio *once only*, incremento nell'uso dell'identità digitale; completamento del sistema di cartella clinica elettronica.

Siamo in linea con la media UE per accesso ai dati sanitari e per la prima volta sopra la media UE per utilizzatori di servizi pubblici digitali (in Italia il 76% degli utenti di internet usa anche servizi di e-gov a fronte del 74% della media UE), interessante soprattutto in relazione al 2022.

Il Report evidenzia inoltre come le recenti misure adottate per garantire servizi pubblici più centrati sull'utente e per migliorare l'accessibilità dei servizi pubblici digitali siano destinate a incoraggiare ulteriormente il pubblico a utilizzare i servizi pubblici digitali da parte dei cittadini.

Per quanto le competenze digitali, Digital Decade Report 2023 riporta che **solo il 46% della popolazione italiana possiede competenze digitali di base ed evidenzia come questo comprometta la capacità di sfruttare le opportunità aperte dal digitale e di esercitare la cittadinanza digitale**, con impatti negativi sull'inclusività del nostro Paese.

Sebbene l'importanza di **sviluppare nuove competenze e aggiornare i profili professionali** sia riconosciuta come una **priorità, il numero di imprese che effettivamente offrono formazione ai propri dipendenti è ancora insufficiente. E la quota di laureati ICT rimane all'1,5%, che è insufficiente e significativamente al di sotto della media dell'UE del 4,2%. Inoltre, la quota di donne tra gli specialisti ICT è del 16%, ben al di sotto della media dell'UE del 18,9%.**

GREEN DEAL EUROPEO E DIGITALIZZAZIONE

Il Green Deal europeo si propone di trasformare l'Unione Europea in un'economia moderna ed efficiente nell'utilizzo delle risorse, migliorando il grado di benessere e la salute dei cittadini e delle generazioni future. Presentato dalla Commissione europea nel dicembre 2019, il Green Deal europeo rappresenta infatti un pacchetto di iniziative strategiche, che vanno dalla riduzione

ne delle emissioni di gas a effetto serra, agli investimenti nella ricerca e nell'innovazione, volto ad avviare l'Unione europea sulla strada di una transizione verde, con l'obiettivo finale di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Il Green Deal risulta dunque funzionale all'attuazione dell'Agenda 2030 e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Green Deal e digitalizzazione costituiscono nel complesso una grande opportunità per poter sostenere la competitività del sistema produttivo nazionale ed europeo. Le tecnologie digitali possono svolgere una funzione chiave al fine di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità delineati dal Green Deal europeo. Obiettivo della trasformazione digitale è quello di porre l'Europa all'avanguardia delle tendenze globali, sostenendo la sua competitività e permettendo di definire standard universali.

ITALIA - PIANO TRIENNALE INFORMATICA

Il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione è uno strumento fondamentale per promuovere la trasformazione digitale del Paese e, in particolare, quella della Pubblica Amministrazione italiana. L'evoluzione delle **soluzioni tecnologiche rese disponibili e l'adeguamento delle norme rivolte all'ambito della digitalizzazione, nonché gli interventi finanziari europei e nazionali sul tema, stanno accompagnando e rafforzando notevolmente la strada della trasformazione digitale già in corso.** Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza rappresenta una straordinaria opportunità di accelerazione della fase di execution della trasformazione digitale della PA, attraverso, ad esempio, il riferimento ai target e alle linee di azione del PNRR, oltre all'indicazione degli Investimenti e degli Avvisi pubblicati nell'ambito della Missione 1.

Strategia

- Favorire lo **sviluppo di una società digitale**, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo **sviluppo sostenibile**, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla **diffusione delle nuove tecnologie digitali** nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

Principi guida

- **digital & mobile first:** le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;
- **digital identity only:** le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa;
- **cloud first:** le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- **servizi inclusivi e accessibili:** le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **dati pubblici un bene comune:** il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- **interoperabile by design:** i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- **sicurezza e privacy by design:** i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- **user-centric, data driven e agile:** le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only:** le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
- **transfrontaliero by design:** le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
- **codice aperto:** le pubbliche amministrazioni devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

IL PIANO NAZIONALE INNOVAZIONE 2025 - STRATEGIA PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA DIGITALIZZAZIONE DEL PAESE

La strategia di innovazione affonda le radici negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite, la cui analisi ha portato all'individuazione delle tre sfide principali:

- la digitalizzazione della società;
- l'innovazione del Paese;
- lo sviluppo sostenibile ed etico della società nel suo complesso.

La prima sfida punta alla realizzazione di una società digitale, in cui cittadini e imprese utilizzano servizi digitali efficienti della Pubblica Amministrazione in modo semplice e sistematico. Questo obiettivo si basa sulla realizzazione di migliori infrastrutture digitali, sulla valorizzazione dei dati, sulla creazione di competenze digitali, sulla radicale digitalizzazione del settore pubblico, che darà impulso anche alla trasformazione digitale del settore privato.

La seconda sfida propone cambiamenti strutturali per sviluppare l'innovazione nel Paese. In particolare, vogliamo favorire la progettazione e l'applicazione di nuove tecnologie nel tessuto produttivo italiano e la crescita di settori tecnologici quali la robotica, la mobilità del futuro, l'intelligenza artificiale, cyber security. La terza sfida affronta un tema centrale della quarta trasformazione industriale: la sfida umana. Lavorare per un'innovazione etica, inclusiva, trasparente e sostenibile che aumenti il benessere della società è l'obiettivo di questa sfida.

IL MERCATO DIGITALE IN ITALIA

Nel primo semestre 2023, il mercato digitale ha fatto registrare un valore di 38.106 milioni di euro, con una crescita del +2,5% rispetto ai primi sei mesi del 2022. Ad avere la crescita percentuale più sostenuta sono stati i Servizi ICT (+8,8%), spinti principalmente dal mercato Cloud (+19,8%); i Contenuti e pubblicità digitale (+6%) e i Software e soluzioni ICT (+5,7%). [Anitec - Assinform, [Il digitale in Italia 2023](#)]

Le stime hanno previsto una chiusura di 2023 su un valore di 79.209 milioni di euro per una crescita complessiva del +2,8% e con i seguenti segmenti ad avere l'andamento migliore: Servizi ICT (+9%), Contenuti e pubblicità digitale (+5,9) e Software e soluzioni ICT (+5,8%).

Previsioni per il periodo 2024-2026: mercato digitale e comparti tecnologici - Si ipotizza un aumento più sostenuto nel prossimo triennio: +3,8% nel 2024, +4,8% nel 2025 e +5% nel 2026, con un mercato che nel 2026 potrebbe superare i 90 miliardi di euro. I *Digital Enabler* continuano ad essere un elemento di traino straordinario per lo sviluppo del mercato digitale italiano, con l'intelligenza artificiale che farà registrare un tasso medio di crescita annua tra il 2023 e il 2026 del +28,2%.

Il mercato digitale è caratterizzato, in costante progressione, da dinamiche correlate a fattori che in-

fluenzano l'interazione tra trasformazione digitale, economia e capitale umano, sostenibilità e nuovi rischi globali di sicurezza informatica.

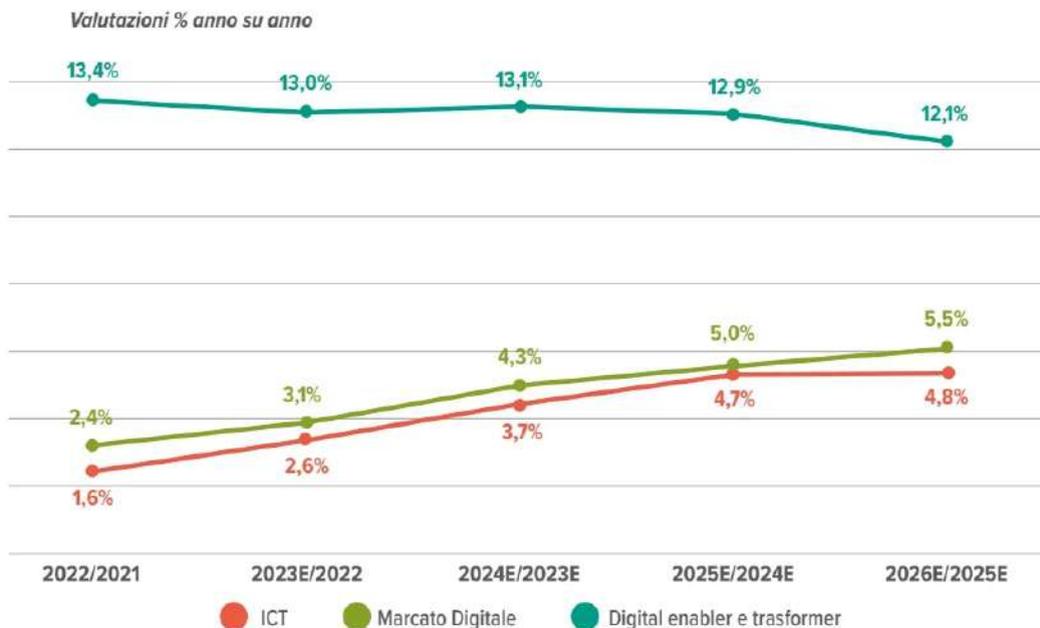
Nel 2023, infatti, è aumentato il rischio di attacchi informatici, la spesa nell'ambito della Cyber Security è in aumento (+13% nel 2023) e conferma il ruolo fondamentale che essa ricopre per supportare l'evoluzione digitale delle aziende. La crescita maggiore si sta verificando nel segmento dei Servizi di sicurezza gestiti (MSS), mentre è nella Sanità (+18,7% nel 2023) e nella Pubblica Amministrazione, sia a livello centrale (+12,7%) che locale (+13,7%), che si riscontra il maggior interesse per le soluzioni di sicurezza informatica. [Anitec - Assinform, [Il digitale in Italia 2023](#)]

La crescita del mercato digitale è continua e costante, nonostante il clima di incertezza determinato dalla situazione politica internazionale e dal conflitto, e l'inflazione che, dopo anni di stagnazione, è tornata a ritmi sostenuti. Una crescita trasversale a tutti i settori economici, che testimonia quanto il digitale sia diventato un fattore competitivo strategico, a cui si aggiunge il tema della modernizzazione della Pubblica Amministrazione che passa principalmente dalla digitalizzazione dei processi e dei servizi, come ribadito nella Missione 1 del PNRR. Si può affermare quindi che tecnologie e digitale sono un elemento indispensabile per supportare in modo strutturale la crescita del Paese.

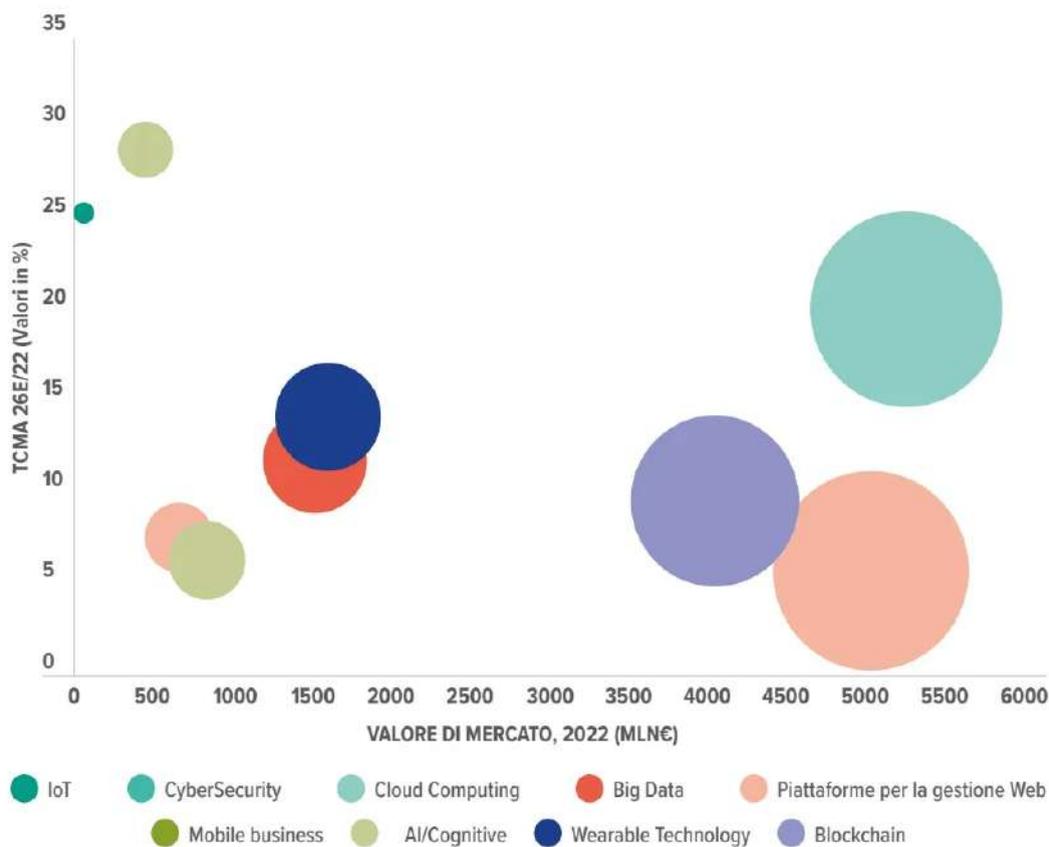
Il settore della Pubblica Amministrazione rappresenta uno dei principali attori del mercato digitale con un valore di quasi 8 miliardi di euro.

Secondo le rilevazioni di NetConsulting cube, nel **periodo compreso tra il 2022 e il 2026**, imprese e istituzioni saranno orientate principalmente ad investire in servizi di Cloud Computing, considerati essenziali per tutte le iniziative tecnologiche degli utenti finali in termini di flessibilità e scalabilità IT. Inoltre, si prevede un notevole interesse nell'adozione di piattaforme di Cybersecurity per garantire la protezione dei dati e degli asset tecnologici, considerando l'aumento dei rischi informatici. Le soluzioni di Big Data management saranno anch'esse un obiettivo di investimento, in quanto fondamentali per l'organizzazione e la gestione delle risorse informative aziendali e pubbliche, e rappresentano una base per l'adozione di strumenti avanzati di analisi e valorizzazione dei dati, come ad esempio le soluzioni di AI/Cognitive. Anche il mercato della Blockchain mostra una tendenza simile, sebbene le dimensioni attuali siano ancora contenute in termini di valore.

Per le altre tecnologie, invece, si prevede una crescita a tassi inferiori rispetto alla media complessiva. Le soluzioni di Mobile business, che supportano i nuovi modelli lavorativi e di business, mostrano una domanda sempre più matura. Seguono le piattaforme IoT e le tecnologie wearable, il cui utilizzo è principalmente concentrato nei settori produttivi e tecnici. Infine, le piattaforme per la gestione Web, come i portali e le Intranet, sono considerate una commodity e, di conseguenza, i progetti in questo ambito si caratterizzano per un valore economico contenuto.



[Fonte: Report Anitec - Assinform: Componenti del mercato digitale a confronto (2022-2026E)]



[Fonte: Report Anitec - Assinform: Andamento dei Digital Enabler (2022-2026)]

DIGITAL ENABLER¹

Tra i fattori che supportano il percorso di digitalizzazione un ruolo fondamentale è rappresentato dalla **transizione verso il cloud**; un ulteriore elemento è la **cybersecurity**, ma tra i digital enabler per cui si prevede la crescita maggiore, emerge su tutti l'**intelligenza artificiale**, che rappresenterà un elemento determinante nello sviluppo dei prossimi anni. L'impatto dell'AI, già oggetto di regolamentazione europea, si integrerà a un conseguenziale e necessario sviluppo di architetture dati basate su piattaforme innovative, indispensabili per implementare strategie data-driven.

Per il cloud si prevede una **crescita del 20%** nel 2024, con una spesa che supererà i 10 miliardi di euro entro il 2026. In quest'ottica si richiama l'opportunità costituita dal PNRR, che necessita di un forte coordinamento tra

le Amministrazioni e i vari piani strategici come il [PSN](#) (Polo Strategico Nazionale) che agevola anche gli Enti più piccoli nell'effettuare la migrazione al cloud.

Per quanto riguarda gli investimenti in **blockchain e intelligenza artificiale** si stimano reciprocamente, un valore di 55 milioni di euro (Blockchain), anche per migliorare l'efficienza dei **processi di tracciabilità e aumentare la trasparenza** e per l'AI e il cognitive computing una spesa di 570 milioni di euro e un **tasso di crescita del 28,2%**.

In crescita anche i **big data** utili sia per il monitoraggio dell'andamento del business, ma anche come **fonte per tutti gli altri digital enabler** come AI e il machine learning. Mercati che riguardano, ad esempio, le piattaforme per la gestione web e le tecnologie wearable, nonostante le dimensioni contenute, **mostrano tassi di**

¹ Assintel Report 2022 Fonte: Rielaborazione ufficio studio AIE (Associazione Italiana Editori)

crescita significativi (+6,5% e +5,7% rispettivamente).

La **cyber security** è un mercato che procede in crescita, anche se nel 2023 si è avuto un ulteriore **aumento degli attacchi informatici**; a destare maggiori preoccupazioni sono gli impatti in termini di danni procurati. Per questo motivo la spesa complessiva destinata a prodotti e servizi in questo ambito è in aumento **raggiungendo i 1.797 milioni di euro a fine 2023** (+13% rispetto al 2022). La crescita maggiore si sta verificando nel segmento dei **servizi di sicurezza gestiti (Mss)**, mentre è nella **sanità** (+18,7% nel 2023) e nella **PA**, sia a livello centrale (+12,7%) che locale

(+13,7%), che si riscontra il maggior interesse per le soluzioni di **sicurezza informatica**.

Tra i digital enabler anche il **mobile business**, ossia il **pagamento su dispositivi portatili**, risulta in espansione. Attrae investimenti sia dalle imprese che dai consumatori, con una spesa prevista di oltre **5,3 miliardi di euro nel 2023** e una crescita annua media del 4,5%, portando il mercato a superare i **6 miliardi di euro entro il 2026**. Non da ultimo, gli investimenti nelle **soluzioni IoT** stanno crescendo e si prevede che supereranno i 5,7 miliardi di euro entro il 2026, con una crescita annua media del 9,4%.



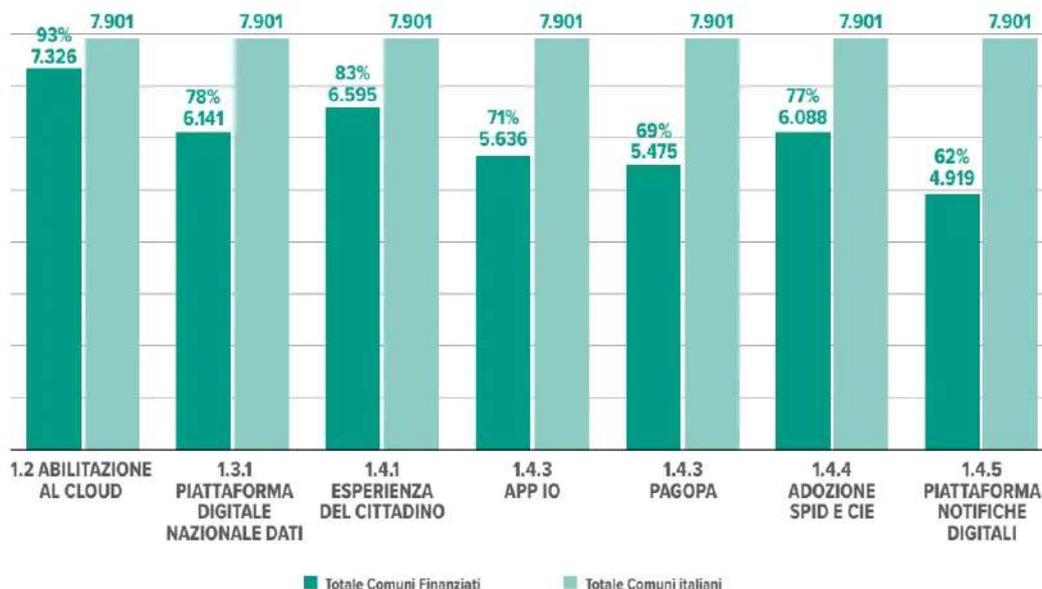
[Fonte NetConsulting cube - Maggio 2023 - Report Anitec - Assinform]

Strettamente funzionale e correlato è lo sviluppo di competenze digitali, in riferimento a questo la realizzazione di corsi specialistici risulta indispensabile, e deve essere implementata non solo in corrispondenza di aggiornamenti normativi, ma facilitare chiarezza, trasparenza e consapevolezza. Lo scenario che si va delineando, ancora in forte evoluzione, indirizza verso la nascita e consolidamento di ecosistemi sempre più articolati e complessi in cui le aziende leader rappresenteranno le piattaforme di integrazione che, grazie all'implementazione di architetture digitali basate su cloud, big data e AI, garantiranno servizi e soluzioni non necessariamente correlati al settore di appartenenza e consentiranno di innovare intere filiere produttive e catene di fornitura. La connessione con il tema della sostenibilità ambientale e sociale si inserisce nel contesto, diventando protagonista di piani strategici aziendali e di pianificazione regionale e locale.

Focus PNRR

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione continua a rappresentare una delle principali sfide di questi anni anche in relazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), oltre a essere uno dei sei pilastri per il rilancio dell'economia europea.

La transizione digitale della Pubblica Amministrazione è contenuta nella Missione 1 del PNRR "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", Componente 1 "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella Pubblica Amministrazione" e prevede 7 ambiti di investimento e 3 assi di riforma per un budget complessivo di 6,14 miliardi di euro ai quali si aggiungono 600 milioni di euro previsti dal "Piano Nazionale per gli investimenti complementari al PNRR".



[Fonte Finanziamenti transizione digitale agli enti locali per misura al 13-11-2023]

Nello specifico della transizione digitale della Pubblica Amministrazione Locale - dove negli anni 2022 e 2023 sono stati attivati diversi avvisi da parte del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri – sia gli Enti Locali che le società private hanno colto le opportunità di innovazione generate dal PNRR.

Dati i Comuni che hanno presentato progetti e ottenuto finanziamenti all'interno degli avvisi del PNRR, si prospetta uno scenario post 2026 con le seguenti caratteristiche:

- i Comuni avranno messo i propri sistemi informativi in sicurezza in architetture cloud;
- i cittadini accederanno a portali Internet attraverso la propria identità digitale, presenteranno le proprie istanze;
- digitalmente, effettueranno pagamenti online, consulteranno tutte le proprie informazioni anche attraverso lo smartphone e riceveranno tutte le notifiche della Pubblica Amministrazione in modalità telematica;
- tutte le Pubbliche Amministrazioni saranno integrate e condivideranno i dati nel rispetto del principio del once only secondo il quale cittadini, istituzioni e aziende devono poter fornire le informazioni alle autorità e alle amministrazioni solo una volta.

Se l'innovazione dipendesse solo dai dati e dalla tec-

nologie, lo scenario che sopra descritto renderebbe il Paese digitalmente evoluto dal punto di vista dei rapporti tra Pubblica Amministrazione, imprese e cittadini. Transizione digitale significa però attuare i principi della cittadinanza digitale che possono essere soddisfatti solo affiancando a **banche dati** gestite in modo puntuale e a **tecnologie** innovative **persone** con competenze adeguate e **processi** gestiti in modo efficace.

Da questo punto di vista ci sono una serie di ostacoli che devono necessariamente essere superati per attuare una vera trasformazione digitale del Paese: probabilmente i più urgenti da affrontare riguardano la capacità di governare la transizione digitale nell'Ente Locale, la capacità di valorizzare gli investimenti nel tempo, la capacità di includere i cittadini.

LA CAPACITÀ DI GOVERNARE LA TRANSIZIONE DIGITALE NELL'ENTE LOCALE

Gli investimenti sulle tecnologie e le banche dati che abbiamo sopra richiamato saranno tanto più efficaci quanto più l'ente locale saprà indirizzarli e attuarli con una visione strategica.

Per questo assume un ruolo fondamentale la figura del Responsabile per la transizione digitale (RTD), istituita

con l'articolo 17 del Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" per facilitare il processo di innovazione della pubblica amministrazione.

Nel [Rapporto elaborato dal Centro Studi Enti Locali](#) per conto di Adnkronos, presentato il 30 ottobre 2023, emerge come circa 1.000 Comuni italiani non hanno ancora nominato il Responsabile della transizione digitale. Questo fenomeno, accentuato in alcune aree italiane, è presente in tutte le Regioni: i Comuni del sud che non hanno ancora nominato un RTD sono 537 (52%), quelli del centro 142 (14%) e quelli del nord 355 (34%). L'assenza negli organici di oltre mille Enti Locali delle figure manageriali apicali, che avrebbero proprio il compito di governare la transizione digitale, è un problema da non sottovalutare per l'attuazione del PNRR.

LA CAPACITÀ DI VALORIZZARE GLI INVESTIMENTI NEL TEMPO

Gli investimenti daranno un ritorno positivo nel tempo se sostenuti da personale competente e numericamente adeguato per gestire le infrastrutture tecnologiche e i servizi digitali una volta che saranno realizzati.

Recenti fotografie degli organici comunali, realizzate sulla base della rielaborazione dei dati ISTAT e del Conto annuale del Ministero dell'economia e della Ragioneria generale dello Stato del 2023, evidenziano un quadro poco roseo soprattutto se si considerano le scadenze a cui i Comuni sono chiamati nella realizzazione dei progetti previsti nel PNRR.

In Italia un terzo dei municipi (2.437) ha in organico meno di 5 dipendenti a tempo pieno e indeterminato e oltre 400 comuni non hanno nessun dipendente a tempo pieno e indeterminato.

Nel [Dossier di IFEL Fondazione ANCI "PNRR: il fattore umano"](#), presentato il 9 ottobre 2023, si evidenzia come, seppure stanno finalmente ripartendo le assunzioni e le politiche formative negli enti locali, la situazione rimane critica.

Tra il 2015 e il 2021 le dimissioni negli enti locali sono raddoppiate, raggiungendo 14.548 nel 2021. Tra dicembre 2021 e giugno 2023 si stima che il personale dei Comuni sia diminuito dell'1,1% (circa 3.800 unità). Questi sono numeri preoccupanti poiché evidenziano il deficit di attrattività dei posti di lavoro pubblici, specialmente nei Comuni, dove i salari sono più bassi rispetto al settore privato in riferimento soprattutto ai profili tecnici.

LA CAPACITÀ DI INCLUDERE I CITTADINI

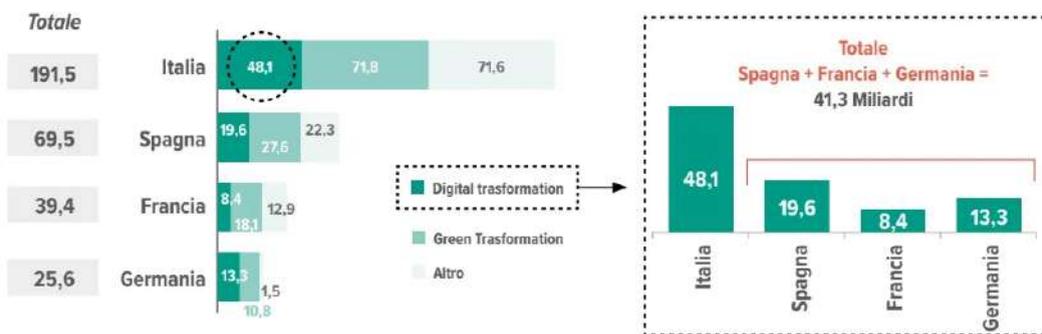
Tutte le misure relative alla transizione digitale della Pubblica Amministrazione hanno come destinatario finale il cittadino, utente di servizi pubblici erogati in modalità digitale. La capacità dei cittadini di utilizzare in modo consapevole i nuovi servizi pubblici telematici diventa pertanto un importante fattore per determinare il successo degli investimenti fatti.

Secondo il [Rapporto ISTAT "Cittadini e competenze digitali"](#), pubblicato il 22 giugno 2023, l'Italia occupa le ultime posizioni nella graduatoria europea rispetto alle competenze digitali dei cittadini: solo il 46% della popolazione possiede competenze digitali di base. Questo dato è confermato anche nel Rapporto della Commissione europea "Stato del decennio digitale", pubblicato il 27 settembre 2023, dove emerge come l'Italia possieda un potenziale digitale non sfruttato che potrebbe contribuire in modo significativo a raggiungere gli obiettivi del decennio digitale dell'Unione europea.

Negli anni recenti l'Italia ha fatto significativi progressi in termini di infrastrutture, ma le sue performance rispetto alle competenze e alla digitalizzazione dei servizi pubblici sono ancora sotto la media dell'Unione europea. Questo rappresenta una minaccia alla possibilità della popolazione di sfruttare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, di esercitare i propri diritti di cittadinanza digitale, di poter beneficiare delle politiche di inclusività.

Dal Tableau de Bord sviluppato dall'[Osservatorio sulla Trasformazione Digitale dell'Italia](#) emerge come il PNRR anche in visione prospettica abiliti impatti strutturali rilevanti, ad es. si stima nel 2027 un +1,9% del PIL annuo con una persistenza fino al 2036, con un impatto cumulato potenziale del +13%. In particolare, digitalizzazione della PA e una maggior produttività delle imprese, favorita dallo sviluppo tecnologico, potranno pesare per il +1,2% del PIL, fornendo impulso e competitività al Paese.

La tabella di seguito riporta gli investimenti previsti nel PNRR di un campione di Paesi UE, con dati riportati includendo tutte le misure a sostegno del digitale, a prescindere dalla "missione" o "componente" specifica, attraverso una riclassificazione di tutti i PNRR dei principali Paesi operati da TEHA - The European House - Ambrosetti.



[Fonte elaborazione The European House - Ambrosetti su dati Commissione Europea 2023]

Il PNRR gioca un ruolo chiave anche in funzione del raggiungimento degli obiettivi del Digital Compass 2030 - DDPP, la bussola digitale per il decennio digitale dell'UE, come approfondito nel paragrafo 'Digital Decade Policy Programme (DDPP), la digitalizzazione dell'Italia'.

IL MERCATO DELL'EDITORIA - ITALIA

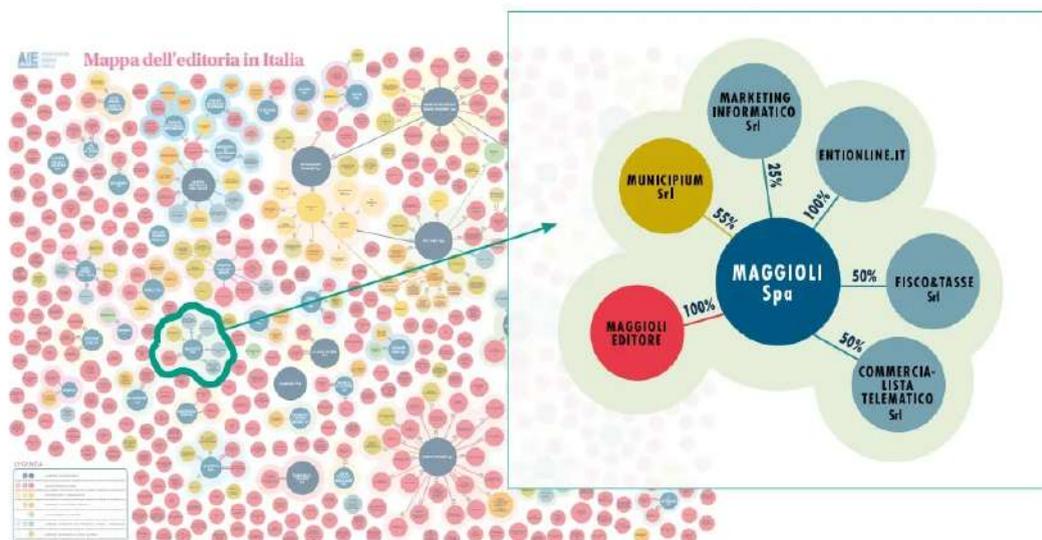
Il mercato per l'editoria italiana si chiude con un -1,5% e una spesa complessiva del pubblico pari a 3.388 milioni di euro nel 2022. In crescita di quasi 300 milioni rispetto ai valori registrati nel 2019, ultimo anno prima della pandemia, e in assestamento (-1,5%) rispetto all'anno precedente.

I numeri dei primi nove mesi del 2023 con vendite in lieve crescita rispetto al 2022 (più 0,2%) e pari a 1.033,5 milioni di euro nel solo mercato trade (saggi

e narrativa venduti nelle librerie, online e dalla grande distribuzione), confermano la nuova dimensione dell'editoria post-Covid.

Le copie vendute nei nove mesi 2023 sono state 69,9 milioni. In calo di un milione rispetto l'anno precedente ma in crescita di quasi nove rispetto al 2019. Gli italiani comprano più libri rispetto al pre-pandemia e l'industria ha accompagnato questa crescita con un'offerta sempre più ampia e articolata. Sono infatti 83.950 i nuovi titoli a stampa pubblicati nel 2022, mentre il catalogo sfiora gli 1,4 milioni di titoli (1.393.199).

Si sottolinea, inoltre, l'impatto dei social network, soprattutto TikTok (l'hashtag #BookTokItalia ha registrato quasi due miliardi di visualizzazioni nel 2022), sulla vendita dei libri.



[Fonte: Report AIE - Associazione Italiana Editori]

Il ruolo del Gruppo Maggioli



LA STRATEGIA

Il Gruppo Maggioli ha maturato una profonda conoscenza dei settori di riferimento, prestando una costante attenzione al mercato, anche in ottica predittiva e strategica, inoltre, è diffusa la pratica di costruire relazioni e partnership virtuose con centri di ricerca, società di consulenza e altri player in ambito ICT, con l'obiettivo condiviso di creare opportunità e valore rispetto alle proprie attività e alle conoscenze diffuse.

Il Gruppo Maggioli ricopre un ruolo di rilievo nel contribuire all'attuazione del percorso per un Paese più

innovativo e digitalizzato. Le soluzioni integrate del Gruppo Maggioli affiancano la Pubblica Amministrazione Locale e Centrale, i Liberi Professionisti e le Aziende nel **semplificare i processi e migliorare i servizi offerti a cittadini e imprese** e contribuiscono ad **agevolare il cambiamento della società per contribuire a costruire un mondo più funzionale e accessibile.**

Maggioli è in grado di proporsi tra i principali facilitatori della trasformazione digitale con una strategia di diversificazione che permette al Gruppo la progressione sui diversi mercati di riferimento.

Minacce	Opportunità
La principale minaccia è relativa alla carenza, sul mercato, di risorse umane con le competenze necessarie alla trasformazione digitale.	La minaccia può essere trasformata in opportunità estendendo la partnership con aziende terze per l'erogazione dei servizi, mantenendo la governance dei contratti.
Possibile centralizzazione degli acquisti (Consip), oggi di responsabilità degli Enti Locali, con conseguente aumento dei potenziali competitor.	Accordi con altri grandi player di mercato, facendo leva sulla competenza e presenza capillare di Maggioli sul territorio.
Rischi	Soluzioni
Integrazione tecnologica dei progetti con tecnologie abilitanti.	Forte interazione con il team di R&D per valutazione delle tecnologie e definizione della loro integrazione.
Esigenza di modifica al modello di offerta e di erogazione dei servizi conseguente al paradigma della trasformazione digitale e delle tecnologie abilitanti.	Forte coinvolgimento di tutte le figure nel processo per la definizione del modello.

Il Gruppo Maggioli si può considerare un digital partner, in grado di accompagnare i propri clienti nella trasformazione digitale che è ormai condizione indispensabile, per qualsiasi settore.

L'integrazione e collaborazione tra le diverse società del Gruppo permette di estendere in modo determinante il products and services portfolio da presentare ai clienti. La crescita internazionale in Spagna, Grecia e America Latina, permette di replicare i casi di successo e le practice del mercato italiano, anche all'estero.

FOCUS AI

Maggioli è un Gruppo da sempre impegnato nella valutazione e nello screen di nuove tendenze tecnologiche e ha lavorato tanto negli ultimi anni sulla automatizzazione di processi informatici legati al Natural

Language Processing (NLP) e sistemi di OCR evoluti, che ci hanno permesso di sviluppare prototipi e funzionalità di sistemi predittivi e decisionali sulla base di analisi di dati, immagini, documenti e tutti gli elementi elaborabili dai dispositivi disponibili.

Grazie al lavoro continuo ed accurato dell'area R&D del Gruppo Maggioli queste esperienze ci hanno permesso di sviluppare progetti di ricerca all'interno della Comunità Europea collaborando con le principali Università Europee e il tessuto tecnico privato che opera su queste tecnologie, facendo emergere ed apprezzare le nostre competenze a livello internazionale. Sono diversi i progetti e le aree di riferimento che ci vedono coinvolti in ambito europeo e che ci hanno permesso in anticipo sui tempi di poter approfondire anche l'applicazione dell'AI, alcuni afferiscono all'area e-health, altri a quella di cybersecurity, e-government e industry 4.0.

All'interno di questo contesto l'arrivo dell'intelligenza artificiale ci ha permesso fin da subito di cogliere tutte le prospettive che questa importante rivoluzione tecnologica porterà all'interno del nostro mercato.

In questo senso, dopo molti anni in cui Il Gruppo Maggioli opera nel settore ICT affrontando e interpretando cambiamenti tecnologici importanti e condivisi paradigmi molto rivoluzionari, capiamo che l'impatto dell'intelligenza artificiale può rappresentare una trasformazione generazionale in tutta la filiera ICT. L'esperienza maturata e l'approccio di tangibile prossimità costruito con il territorio ci hanno permesso di diventare player di riferimento e consolidare un percorso che ci vede attivi e proattivi nell'ambito dell'innovazione molto prima dell'avvento dell'AI.

Rispetto al nostro modello crediamo che l'intelligenza artificiale possa essere una valida alleata nel processo di evoluzione, impattando su molti fronti e con prospettive notevoli e mutevoli anche in termini di sviluppo applicativo. Perché siamo perfettamente consapevoli che è solo l'inizio di un percorso che porterà ad un nuovo scenario del mercato ICT.

Il dialogo diretto che abbiamo con alcuni di questi attori tra cui Google e Microsoft ci ha portato a conoscere le direttrici evolutive e strategiche di queste piattaforme dandoci la possibilità di definire obiettivi di integrazione dell'intelligenza artificiale all'interno delle nostre soluzioni applicative. Stiamo analizzando e lavorando su molti fronti applicativi, sicuramente volti alla gestione dei processi. Con particolare attenzione alla gestione documentale su cui grazie anche a specifiche competenze interne al Gruppo (anche attraverso l'acquisizione di OIS e Icof) stiamo integrando funzionalità e sviluppando nuovi strati applicativi da integrare a tutte le nostre soluzioni. In questo senso stiamo analizzando soprattutto soluzioni di AI applicate ai processi, capaci quindi di analizzare, valutare e validare informazioni di tipo testuale, documentale e di immagini e video.

In riferimento ai sistemi di video analisi abbiamo un'esperienza approfondita che si integra alla forte competenza nell'ambito di soluzioni per la gestione della sicurezza stradale e urbana, che trovano oggi, grazie alla AI applicata al monitoraggio e alla sorveglianza di spazi, ambienti, flussi di veicoli o persone e in generale soggetti e oggetti che necessitano di una classificazione, un ulteriore impatto positivo anche in termini ESG. Le applicazioni sono molteplici e stiamo rilevando molte opportunità nell'ambito della

sicurezza, della sorveglianza e della gestione di spazi e territori dove poter sviluppare servizi evoluti e predittivi in cui segnalare in anticipo un ingorgo stradale, monitorare e modulare l'illuminazione pubblica e/o privata secondo il reale flusso o segnalare ad un abitato il primo parcheggio libero. Queste sono solo alcune applicazioni su cui pensiamo l'AI possa portare un valore all'interno delle nostre città andando ad ottimizzare le risorse e sviluppandone un valore per tutta la collettività.

Riteniamo quindi che potenzialmente tutte le nostre linee applicative possano integrare elementi di AI capaci di portare lato front-end un supporto attivo all'interazione del servizio stesso, aggiungendo elementi di interattività e consultazione assistita da AI, mentre lato Backend pensiamo che l'AI possa contribuire sui processi e portare un supporto attivo a chi lavora all'interno delle amministrazioni fornendo non necessariamente nuovi strumenti, ma potenziando gli strumenti di lavoro per ottimizzare le risorse su alcuni processi ripetitivi o fortemente operativi come la protocollazione su cui vediamo un assistente capace di suggerire e aiutare concretamente l'operatore a svolgere agilmente le attività. Questa, infatti, è un'altra direttrice per noi molto interessante e che ci spinge a trovare nuove soluzioni per supportare tutto il personale all'interno dei vari processi della PA.

Anche la BU Digital Publishing e nello specifico Maggioli Editore è coinvolto da questa rivoluzione e stiamo sviluppando due principali direttrici:

- integrare i nostri servizi editoriali digitali con elementi AI capaci di valorizzare il nostro contenuto per una fruizione sempre più tagliata sulle necessità dell'utilizzatore, andando quindi a sviluppare e individuare tutte le soluzioni capaci di elaborare, classificare e presentare il contenuto richiesto partendo dalle nostre base dati proponendoci di sviluppare la maggior interoperabilità su tutte le fonti accessibili per arricchire il contenuto;
- intervenire in ambito formativo in cui da anni Maggioli si occupa di formare e dare tutti gli strumenti operativi e legislativi al personale Pubblico e come tutte le innovazioni tecnologiche prevederà una adeguata formazione interna e soprattutto a tutte le figure coinvolte nei processi amministrativi, non solo tecnici. Questo ci porta con grande responsabilità ad affrontare le tematiche AI e individuare tutte le argomentazioni utili e a supporto di una formazione di qualità, spingen-

doci a valutare la stessa AI per poter sviluppare modelli formativi nuovi introducendo elementi di interazione e costruzione della formazione costruita sulle esigenze del singolo individuo così come lo stesso piano formativo crediamo possa essere un elemento costruito con strumenti capaci di elaborare i dati e attitudini del singolo.

La formazione è un tema molto importante anche all'interno del Gruppo. Come azienda, così come la maggior parte delle realtà che oggi stanno introducendo in qualche modo i primi strumenti con AI si trovano a dover prevedere un piano formativo per le proprie risorse. Riteniamo anche questo un asset su cui porre particolare attenzione perché l'impatto dell'AI non sarà solo per pochi abilitati, ma diventerà una cultura e riteniamo quindi individuare tutte le soluzioni formative capaci di diffondere la conoscenza degli strumenti, ma soprattutto delle potenzialità dell'AI per poter elevare il mindset e la cultura aziendale e immaginare e progettare i servizi e le soluzioni AI ready.

Abbiamo visto come il cloud ha evidenziato la necessità di riscrivere parte degli applicativi per poter beneficiare dei vantaggi e delle specificità che il cloud mette a disposizione. Oggi siamo in grado di progettare soluzioni As Service native andando ad adattare le metodologie di sviluppo software più performanti.

Ci aspettiamo che l'impatto sullo sviluppo possa essere molto più forte con l'introduzione della AI all'interno del processo progettuale e di sviluppo stesso sfruttando le componenti applicative evolute grazie all'AI ma anche portando un contributo anche nella scrittura, debugging e testing delle stesse componenti applicative portando ad un livello superiore il profilo dei developer e di tutto il personale tecnico ingegneristico del software. In questo senso la continua collaborazione con Università e i Centri di Ricerca ci permette di dare grande potenzialità occupazionale in tutte le sedi del Gruppo inserendo giovani talentuosi e integrando professionalità capaci di operare con le componenti AI oggi disponibili.

Il Gruppo opera in modo analogo sul mercato BtoB

dove portiamo e sviluppiamo allo stesso modo soluzioni di AI nell'ambito del machine learning e AI generativa applicata all'analisi dei dati e dei processi di Business. Su questo fronte lavoriamo da tempo sulla gestione e organizzazione del dato e l'elaborazione per finalità predittive e di data mining sviluppando progetti sia in ambito BtoB sia PA. Poniamo fortemente l'attenzione del tema dei dati in quanto oggi e ogni giorno sempre di più tutti i nostri sistemi raccolgono dati di vario tipo e da varie fonti. Abbiamo supportato lo sviluppo degli open data, i nostri dispositivi di IoT così come i software possono generare fondi di dati utilizzabili grazie all'AI per potenziare o elaborare risposte, contenuto, processi e ogni forma che vogliamo dare al dato, ma allo stesso modo ci siamo interrogati e da subito affiancato al concetto di dato la necessità di una governance corretta e un'adeguata infrastruttura Cyber capace di tutelare le informazioni. Poniamo questo aspetto tra le fondamenta dell'intero processo evolutivo delle nostre soluzioni a tutela costante del nostro operato e quello dei nostri clienti.

FOCUS PNRR

Con riferimento al nostro business e al mercato principale di riferimento, il nostro apporto all'interno di quelle che sono attività di supporto all'implementazione di progettualità legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza sono molteplici sia per quanto riguarda l'offerta di soluzione software, sia in merito a consulenza e formazione.

Nello specifico del progress progetti relativo al 2023, considerando solo Maggioli S.p.A. e APKAP-PA nell'ambito software e perimetrando i dati ad un periodo che rispetto al 2024 risulta ancora di inizio lavori, i dati raccolti internamente (si veda tabella di seguito) mostrano per le 'Misure PNRR indicate' un interessante apporto cn anche già una buona parte di progetti conclusi.

Il 2024 sarà un anno decisivo per l'impatto dei numerosi progetti in ingresso e da concludere che presenteranno l'andamento in una fase più matura relativa al PNRR.

Misura PNRR	Progetti previsti	Progetti in corso	Progetti conclusi
Notifiche digitali 1.4.5	1050	150	727
Servizio al Cittadino 1.4.1 Municipium	553	310	201
Servizio al Cittadino 1.4.1 Sportello telematico	952	590	221

Migrazione al Cloud 1.2	1236	450	77
Identità Digitale 1.4.4	672	415	155
App IO 1.4.3	702	375	115
Pago PA 1.4.3	699	279	420
Piattaforma Digitale Nazionale Dati 1.3.1	553	260	261

[Fonte interna: Progetti PNRR al 31 dicembre 2023 Maggioli S.p.A. e APKAPPA]

LA RICERCA "2023, PA DIGITALE A UN PUNTO DI SVOLTA"

Nel panorama in continua evoluzione della digitalizzazione, il settore della Pubblica Amministrazione riveste un ruolo di fondamentale importanza nell'adottare le tecnologie più avanzate per migliorare l'efficienza e la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini. Un passo significativo verso questa direzione è stato fatto con l'introduzione di «PA digitale 2026», una piattaforma inaugurata nel novembre del 2021 sotto l'egida del Dipartimento per la Trasformazione Digitale con l'obiettivo di promuovere la digitalizzazione nell'ambito della PA, attraverso la semplificazione delle procedure di accesso alle risorse.

A tale riguardo, il Gruppo Maggioli ha condotto, insieme ad [The Innovation Group](#) tra giugno e agosto 2023 un'indagine attraverso l'invio di una survey con l'intento di approfondire aspetti quantitativi (livello di maturità digitale e di avanzamento nei singoli progetti) e aspetti qualitativi (aspettative, motivazioni e barriere relativi alle progettualità attuali e future).

La ricerca "2023, PA digitale a un punto di svolta" è stata strutturata sulla base delle misure previste per la digitalizzazione della PA dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e ha raccolto 207 risposte di Enti Pubblici di tutte le dimensioni (in prevalenza Enti Locali).

L'indagine «2023, PA Digitale al punto di svolta» di The Innovation Group e Gruppo Maggioli, si è posta i seguenti obiettivi:

- fotografare lo stato di avanzamento delle progettualità digitali;
- comprendere quanto le misure del PNRR siano in linea con gli effettivi bisogni di trasformazione della PA;
- rintracciare gli ostacoli che si frappongono a questi obiettivi;
- individuare i facilitatori del processo di avanzamento dei progetti.

Il report, infatti, offre un quadro approfondito della trasformazione digitale negli Enti locali italiani, evidenziando alcuni aspetti significativi. Tra i risultati particolarmente promettenti vi sono:

- **Omogeneità geografica:** non sono state rilevate differenze statisticamente significative² tra le diverse aree italiane (Nord, Centro, Sud e Isole) in termini di sviluppo dei progetti digitali, suggerendo una percezione da parte degli Enti intervistati di impegno uniforme verso la trasformazione digitale.
- **Medio-alta attivazione sui progetti digitali:** la totalità degli Enti intervistati riferisce di aver avviato almeno una progettualità in ambito digitale.
- **Avanzamento della Cloud Transformation:** il 27% degli enti locali è già molto avanzato nel processo di migrazione al Cloud, mentre il 28% ha spostato solo parzialmente gli applicativi. Il 32% degli Enti si trova invece nelle prime fasi di avvio del processo. Con riferimento al PSN, è stato preso in considerazione dalla maggior parte del campione (70%). In particolare, il 6% degli enti pubblici locali aveva a luglio già aderito al PSN, spostando parte di applicazioni e dati, e un ulteriore 23% contava di farlo a breve. Un ulteriore 30% non ha ancora in roadmap il PSN ma il 42% prevede di considerarlo a breve: segnale importante di quanto la strategia cloud per la PA sia andata ad offrire la corretta soluzione a esigenze molto diffuse di sicurezza dei dati e affidabilità dei servizi.
- **Servizi digitali e percorsi di cittadinanza digitale:** il 45% degli Enti locali si considera «abbastanza» avanzato su questo fronte, dimostrando una chiara consapevolezza dell'importanza di offrire esperienze digitali avanzate ai cittadini, in linea con le attuali tendenze. Gli Enti si stanno concentrando in particolar modo sull'integrazione dei servizi con SPID e CIE (91%) e sull'adozione della piattaforma pagoPA per i pagamenti (79%) principalmente dei

servizi tributi (76%) e anagrafe e demografici (74%). La tendenza all'integrazione dei servizi nell'app IO è altrettanto rilevante (68%). I servizi anagrafici e demografici, l'iscrizione alla mensa scolastica, la gestione della TARI e dei tributi IMU stanno emergendo come aree chiave di interesse.

- **Interoperabilità:** l'adesione alla Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati (PDND) risulta essere pari al 51%: un ulteriore 47% la prevede (del resto l'adesione sarebbe obbligatoria entro settembre 2023). Questo riflette l'impegno tangibile di tutti gli Enti a conformarsi al principio «once only».
- **Ruolo dei fornitori:** la collaborazione con i fornitori gioca un ruolo importante, con il 51% degli Enti locali che riconosce il supporto e la disponibilità dei fornitori come facilitatori nel processo di trasformazione digitale.
- **Fondi del PNRR:** la maggioranza degli Enti considera i finanziamenti del PNRR fondamentali per l'avvio e il proseguimento dei progetti di trasformazione digitale.

Sono, tuttavia, emerse anche alcune criticità, tra cui:

- **Adozione ritardata dell'Intelligenza Artificiale (AI):** nonostante gli Enti intervistati riconoscano l'alto potenziale valore aggiunto e i vantaggi dell'introduzione di tecnologie AI nei processi interni, la loro adozione è notevolmente bassa. Questo risultato è attribuibile non tanto alla mancanza di finanziamenti specifici nel PNRR, quanto alla scarsa maturità digitale e disponibilità di soluzioni specifiche della PA locale. Solo le realtà digitalmente mature sembrano, infatti, disporre delle risorse necessarie per investire in AI.
- **Limitato coinvolgimento dei cittadini e dei dipendenti:** i dati riflettono l'impegno degli Enti nella promozione delle competenze digitali, ma mostrano anche le sfide che devono ancora essere affrontate per massimizzare l'impatto di questi sforzi e garantire un ampio coinvolgimento dei dipendenti e dei cittadini. Affiancare le tradizionali forme di comunicazione con approcci più moderni ed interattivi potrebbe tradursi in una maggiore partecipazione dei cittadini alle iniziative e, di conseguenza, nell'accelerazione della loro alfabetizzazione digitale.
- **Carenze nelle misure di Cybersecurity:** nono-

stante il 39% degli Enti ritiene di essere preparato, le misure di cybersecurity implementate risultano in gran parte carenti (l'adozione di soluzioni come il controllo degli accessi, l'anti-malware e la sicurezza web appare nettamente inferiore rispetto a quanto riscontrato nel settore privato).

Infine, l'indagine mette in luce le principali sfide e gli obiettivi per il futuro:

- **Sfide interne:** la carenza di competenze digitali è un problema trasversale a tutti i progetti di trasformazione digitale. La resistenza al cambiamento e la scarsità di risorse umane sono percepite come sfide particolarmente forti dalle regioni del Centro Italia e del Sud e Isole.
- **Obiettivi futuri:** Gli Enti locali mirano principalmente a migliorare l'accessibilità e la disponibilità dei servizi pubblici per i cittadini e a ottimizzare l'efficienza operativa. Ciò riflette l'attenzione alla soddisfazione dei cittadini e all'ottimizzazione dei processi interni.

L'indagine riflette, dunque, un Paese in piena trasformazione digitale, che ha raggiunto successi significativi ma che presenta tuttora importanti margini di miglioramento. A tal proposito, TIG ha calcolato il Digital Maturity Index, che risente della valutazione soggettiva di ciascun Ente rispetto al proprio livello di maturità digitale in relazione all'ambiente generale in cui si trova. L'indice mostra che **il livello di maturità digitale è in maggioranza «medio-basso» (53%), condizione vera soprattutto per le aree del Centro Italia. Il 44% rientra, invece, in un livello di maturità «medio-alto» (38%) e «alto» (6%), coinvolgendo in particolare gli Enti del Nord e del Sud e Isole.**

L'uso delle tecnologie digitali sta diventando sempre più centrale nella fornitura di servizi pubblici, e il sostegno finanziario e l'innovazione culturale saranno fondamentali per il futuro della digitalizzazione nella Pubblica Amministrazione italiana.

Le risorse messe a disposizione dal PNRR rappresentano una fondamentale occasione per tutti gli Enti: per quelli con una maturità più bassa, il volano per recuperare i ritardi accumulati. Va tenuto però presente che molti di questi fondi andranno indirizzati agli ambiti che oggi richiedono maggiore attenzione da parte di tutti: la **cybersecurity**, che è emersa un ambito molto trascurato in passato; la **migrazio-**

ne al cloud, che andrà sostenuta in questo periodo per realizzarla in tempi brevi; l'**interoperabilità**, che è soltanto all'inizio; l'**evoluzione dei servizi online contestualmente a un rafforzamento della gestione delle identità**, che deve diventare più sicura ed allineata ai trend recenti, guardando anche alle evoluzioni in corso a livello europeo.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL GRUPPO

Il periodo 2022-2025 sarà dedicato a consolidare il posizionamento del Gruppo nei mercati tradizionali e ad espandersi invece nei mercati dove la società è entrata negli ultimi anni. In particolare, gli obiettivi strategici sono:

CONSOLIDAMENTO DELLA LEADERSHIP NELLA DIGITAL TRANSFORMATION PER LA PA	SVILUPPO DEI TECHNOLOGY ENABLERS E DEL MERCATO ENTERPRISE	ESPANSIONE INTERNAZIONALE	ULTERIORI ACQUISIZIONI IN ITALIA E NEI MERCATI ESTERI
<p>Potenziamento della fidelizzazione dei clienti attuali e acquisizione di nuovi clienti nella PA Locale e Centrale. Sviluppo dell'offerta verso segmenti di mercato innovativi ed espansione dalla gamma di servizi di BPO.</p>	<p>Incremento della penetrazione sul mercato, ampliamento della gamma di servizi in offerta e sfruttamento delle opportunità di cross-selling e up-selling. Integrazione delle società del Gruppo al fine di accrescere la consapevolezza del mercato.</p>	<p>Potenziamento delle attività all'estero, in particolare in Spagna, Grecia e Colombia con approccio strategico in area Latam (mercato ad alto potenziale) e consolidamento nelle altre aree geografiche.</p>	<p>Continuo screening e scouting di potenziali target con obiettivi strategici precisi, mirati all'ampliamento della client base nei mercati già serviti, all'acquisizione di ulteriori competenze tecnologiche e all'espansione nei mercati esteri.</p>

INCLUSIONE DIGITALE

L'accesso al web e alle tecnologie informatiche è un diritto sancito per i cittadini europei. L'Unione Europea, infatti, si è impegnata – soprattutto negli ultimi anni - con una serie di strategie e iniziative legislative finalizzate a estendere l'accessibilità di questi strumenti anche alle fasce della popolazione che incontrano maggiori difficoltà per contrastare il fenomeno del digital divide e in generale favorire l'innovazione e l'inclusione digitale.

L'**innovazione digitale** applicata al settore pubblico rende le Amministrazioni più efficienti, soprattutto nell'erogazione dei servizi a cittadini e imprese, rispettando la logica della trasparenza e promuovendo la partecipazione civica. La transizione implica il ripensamento dei processi e delle relazioni a piattaforme partecipative, ma per ottenere risultati concreti è necessario garantire l'inclusione abbattendo le barriere giuridiche e tecnologiche e i divari digitali, non solo infrastrutturali, ma anche sociologici, economici, culturali, generazionali e di genere. L'**inclusione digitale** è, di fatto, una sfida alle disuguaglianze e per-

mette di garantire al cittadino tutti gli strumenti, competenze e tecnologie, atti a renderlo attivo e proattivo e **fruire dei servizi digitali**.

La stessa Agenda Europea 2030 per lo sviluppo sostenibile all'interno dei 17 obiettivi (SDGs) sottolinea che è necessario “fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti” (Obiettivo 4) per “incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti” (Obiettivo 8) e “costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile” (Obiettivo 9).

Il ruolo del digitale è strategico per ridisegnare un futuro realmente inclusivo e sostenibile, non si tratta solo di infrastrutture e soluzioni tecnologiche ma anche di sviluppo delle competenze. Maggiori attraverso la sua offerta completa, affianca a **software e applicativi** - dedicati a settori essenziali come la sanità, l'istruzione, la finanza, il commercio, la governance, ecc. - servizi di **consulenza, formazione, strumenti di approfondimento (volumi, riviste, portali), eventi per creare momenti di confronto** e community e,

attraverso l'**Academy**, si rivolge ai giovani del territorio per avvicinarli alle materie tecnico-informatiche in connessione con le richieste del mercato professionale.

Fondamentali risultano i diritti del cittadino per l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, in connessione con l'evoluzione delle città in **smart city**: nuovi territori che, nella definizione europea, diventano luoghi in cui le reti di relazioni e i servizi sono resi più efficienti con l'uso di soluzioni digitali a beneficio dei suoi abitanti e delle imprese.

Il rischio legato al **divario digitale** è generato da un utilizzo dei servizi online della Pubblica Amministrazione che lascia ancora esclusi i cittadini con particolari condizioni di reddito, istruzione, connettività, età, lingua, provenienza geografica.

Nel complesso delle proprie attività, il **Gruppo Maggioli contribuisce a rendere la Pubblica Amministrazione, Aziende e Liberi Professionisti più efficienti**, crea contenuti e strumenti atti a favorire la comunicazione, anche con i cittadini, l'aggiornamento e la conoscenza, promuovendo consapevolezza.

SERVIZI AL CITTADINO

Nello specifico dei servizi al cittadino, si possono menzionare la **piattaforma Municipium®**, lo **Sportello Telematico Polifunzionale** e **Sportello Virtuale** quali esempi dell'attenzione del Gruppo Maggioli nel facilitare la comunicazione tra PA e Cittadini e ancor di più la volontà di rivolgersi alle persone. Il concetto moderno di cittadino, infatti, si estende a tutti gli abitanti di un territorio: i dipendenti di un ente pubblico o privato, i clienti di un'azienda, i residenti di una città, i professionisti che operano su un territorio, etc. L'evoluzione del **rapporto tra i cittadini e PA** è strettamente correlato all'**affermazione e sviluppo della cittadinanza digitale**.

La **piattaforma Municipium®** è un ecosistema creato per favorire il dialogo tra cittadini e Comuni. Sviluppata con una logica di comunicazione multicanale, si basa su un'unica infrastruttura di back office con l'obiettivo di semplificare le attività di gestione e comunicazione lato Ente e garantire al cittadino/turista/utente diverse metodologie di contatto attraverso App e sito, affini alle proprie necessità ed esigenze.

Nel corso del **2023**, le Misure PNRR hanno dato un ul-

teriore impulso al percorso di crescita di Municipium®. In particolare per arrivare agli obiettivi della Misura 1.4.1 (nuovo modello di sito comunale e servizi online ai cittadini) Municipium® è stata scelta come piattaforma di comunicazione da circa 1.000 Comuni Italiani, portando al raddoppio del numero di siti comunali gestiti sulla piattaforma Municipium (da 500 a 1.000).

Sono **più di 2.000 i Comuni che utilizzano la piattaforma** e i suoi vari canali di comunicazione (Sito, App Municipium, App IO, portale dei pagamenti pagoPA). Infatti, Municipium® si pone come **strumento facilitatore** per il cittadino anche nell'ambito dei **pagamenti digitali**.

L'app Municipium®, sistema di comunicazione in real-time, conta **1.350 comuni** aderenti con numero di utenti in costante crescita, sopra gli **800.000 download**.

Municipium® promuove la transizione digitale, coinvolgendo in modo diretto il cittadino, si pone, inoltre, come strumento chiave per aumentare l'inclusione sociale e favorire un agire responsabile e sostenibile.

Continua il percorso di adesione dei comuni italiani al **progetto SOS Polizia Locale per cittadini Sordi**, progetto promosso gratuitamente ai comuni italiani, grazie al protocollo di intesa sottoscritto con Emergenza Sordi APS, per dare una soluzione concreta per facilitare la comunicazione verso tutti i cittadini.

Municipium® integra, inoltre, il sistema **ERM - Emergencies Relationship Management** utilizzato dai Comuni in momenti di alta criticità per **allertare la cittadinanza sottoposta a rischio potenziale** - dovuto ad un evento climatico o ad un incidente rilevante - tenendo conto obbligatoriamente delle fasce deboli, degli immigrati non ancora linguisticamente integrati e delle persone con un basso tasso di conoscenza informatica.

La soluzione ERM è stata realizzata per essere "consultata", ad oggi, in 4 lingue (italiano, inglese, cinese ed arabo), il sistema di chiamata prevede che il mittente sia certo e riconosciuto dal cittadino, e per rendere ancora più efficace l'azione di chiamata, le allerte possono essere estese non solo ai numeri mobili ma anche ai numeri di rete fissa. Al fine di essere maggiormente inclusivi con tutti i cittadini anche quelli che non dispongono di un piano dati o di una wifi, consente ai Comuni l'invio di SMS di categoria 1 con assoluta priorità. Inoltre, si sta sviluppando un sistema di segreteria intelligente in grado di rendere

ascoltabile il messaggio inviato anche per i cittadini che non hanno potuto rispondere al momento della campagna o che al momento dell'invio non si trovavano sotto copertura di rete telefonica.

Comune di Grosseto – Progetto Ecoattivi

Il Comune di Grosseto, ha per primo sposato il nuovo progetto che consente di premiare i cittadini virtuosi che si distinguono nel rispettare le buone pratiche in ambito ecologico, di sostenibilità ambientale, solidarietà e promozione del territorio. Tramite un'apposita funzione dell'App, quasi **1.000 cittadini hanno da subito aderito al progetto**, partecipando ai quiz ecologici, rendicontando l'accesso a luoghi strategici come biblioteca o ecocentro comunale o musei cittadini. I dati di accesso e di utilizzo delle funzionalità hanno evidenziato un costante aumento di interesse sul progetto, grazie anche alla campagna di comunicazione impostata con l'assessorato all'ambiente del Comune.

—

Unione Tresinaro Secchia – Comune di Baiso – Progetto CRM Protezione Civile

La piattaforma Municipium® è stato un alleato virtuoso nell'ambito della gestione della comunicazione di ultimo miglio nei giorni dell'alluvione che ha colpito l'Emilia-Romagna. Grazie al sistema ERM/CRM integrato, il Comune di Baiso (3.300 abitanti in provincia di Reggio Emilia), particolarmente colpito dall'alluvione a causa della morfologia del territorio, è riuscito a comunicare in modalità targettizzata per tipologie di abitanti, sfruttando i vari canali SMS, Mail e chiamate vocali, i propri cittadini, ottenendo feedback in tempo reale che hanno consentito la condivisione di informazioni in tempo reale e una conseguente gestione organizzata dell'emergenza.

“Il Comune di Baiso – ha commentato il Sindaco Fabrizio Corti – è stato particolarmente colpito dall'ondata di maltempo che si è abbattuta a maggio sull'Appennino emiliano e romagnolo. I danni ad abitazioni, patrimonio pubblico e infrastrutture sono ingentissimi. Fondamentale è stata però la possibilità di aggiornare con efficacia i cittadini del nostro territorio.

Il Comune di Baiso – ha sottolineato Rita Bacchi Pessina, della Segreteria del Sindaco – ha inserito la quasi totalità della popolazione residente nel-

le anagrafiche di Municipium®, permettendoci di raggiungere la popolazione nell'immediatezza dei fatti. Sono stati utilizzati tutti i canali che Municipium® offre a livello comunicativo e questo è stato un grande vantaggio per “resilienza” ed efficacia. I nostri cittadini hanno particolarmente apprezzato l'invio della chiamata vocale, che ha raggiunto tutti i telefoni fissi e mobili registrati: un messaggio del Sindaco ha avvertito la popolazione dell'allerta di livello rosso e dei provvedimenti conseguenti. Si è trattato di un messaggio speciale, grazie al quale, i cittadini, tramite la tastiera del telefono, hanno potuto interagire col Comune.”

I comuni italiani sono 7904. Di questi, i Comuni con meno di 5.000 abitanti sono 5.511; quelli con meno di 10.000 sono 6.694 e quelli con meno di 15.000 abitanti sono 7.170. I comuni italiani con più di 15.000 abitanti sono, in totale, 734.

La questione demografica italiana può quindi essere così riassunta: circa il 10% del totale dei comuni ospita circa il 60% della popolazione italiana, con un'assoluta prevalenza di Comuni di piccole dimensioni.

Nel contesto italiano il Gruppo Maggioli si occupa della digitalizzazione di oltre 2.500 front office di questi Comuni, che hanno come obiettivo strategico la digitalizzazione dei rapporti tra gli uffici comunali e i cittadini. Per questo molto spesso i Comuni costituiscono appositi assessorati che si occupano proprio di innovazione. Avere creato assessorati appositi consente di gestire in modo efficace anche i problemi legati al divario digitale e al cyberbullismo che si presentano spesso nei progetti correlati all'introduzione di tecnologie digitali.

I Comuni definiscono progetti per recepire le indicazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino quando comunica con la pubblica amministrazione, e della Carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124) che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale.

Insieme agli Enti, Maggioli conduce progetti per analizzare tutti i servizi erogati dall'ente verso i cittadini e i processi seguiti per gestire le istanze ricevute, finalizzati a garantire alla popolazione di presentare da casa qualunque tipo di istanza.

Queste attività comportano:

- l'analisi della normativa (europea, nazionale e locale), dei regolamenti comunali e dei processi gestiti, finalizzata alla redazione di guide dei servizi online in grado di accompagnare e guidare il cittadino in ogni step necessario per presentare la pratica online;
- l'analisi della modulistica cartacea, finalizzata alla sua standardizzazione, semplificazione e digitalizzazione;
- l'attivazione dello sportello telematico polifunzionale che consente ai cittadini di trasmettere online ogni tipo di istanza.

Al termine delle attività vengono generalmente attivati circa 500 procedimenti telematici basati su 400 moduli digitali, accessibili in modo sicuro dallo sportello telematico polifunzionale attraverso l'utilizzo dell'identità digitale del cittadino SPID (Sistema pubblico di identità digitale), CIE (Carta d'identità elettronica), Tessera sanitaria.

Lo sportello telematico polifunzionale è, infatti, un luogo virtuale dove l'Amministrazione espone i propri servizi di e-government, consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

All'interno dello sportello telematico polifunzionale ogni utente ha a disposizione una scrivania del cittadino tramite la quale gestisce la propria relazione con l'amministrazione: modifica dei dati del proprio, accesso alle pratiche in compilazione e a quelle inviate, consultazione dello stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e di tutte le informazioni.

L'obiettivo dello sportello telematico polifunzionale è quello di aumentare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle pratiche da parte dell'Ente e nel contempo di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di presentare le istanze in modalità completamente digitale.

I Comuni sono, altresì, consapevoli del rischio legato al divario digitale. Si tratta di un rischio generato da un utilizzo dei servizi online della pubblica amministrazione che lascia ancora esclusi i cittadini con particolari condizioni di reddito, istruzione, connettività, età, lingua, provenienza geografica.

Recenti analisi internazionali (Digital Economy and Society Index 2022 della Commissione europea) hanno

proprio evidenziato come l'utilizzo dei servizi pubblici digitali italiani sia insoddisfacente a causa del livello di competenza dei cittadini, tale da non permettere il pieno accesso agli strumenti di democrazia digitale. Nonostante un miglioramento del divario rispetto alla media europea, oggi oltre la metà dei cittadini italiani non possiede ancora competenze digitali di base.

Pertanto, Maggioli stimola l'avvio di una serie di azioni locali (distribuzione dell'identità digitale SPID alla popolazione, reclutamento di giovani volontari digitali per supportare i cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali del Comune, formazione ai soggetti con fragilità digitale, etc.) per supportare la creazione di una cittadinanza digitale. L'obiettivo è contrastare le condizioni di svantaggio delle persone fragili, intervenendo sui fenomeni di marginalità e di esclusione sociale, contribuendo a reinserire e avvicinare ai servizi e alle opportunità offerte dalle tecnologie digitali i cittadini oggi esclusi, presupposto per la piena partecipazione alla vita politica, economica e sociale.

L'attivazione dello sportello telematico polifunzionale permette ai Comuni di raggiungere già al primo anno dalla sua attivazione importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione;
- riduzione dei tempi di attesa;
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Tipicamente, a tre anni dall'attivazione, le pratiche presentate da casa in un Comune di circa 10.000 abitanti sono quasi seimila e si riferiscono a tutti i servizi comunali. L'Ente riesce quindi a dare la possibilità ai cittadini di poter presentare da casa ogni tipo di pratica.

Anche dal punto di vista ambientale i risultati quantitativi sono notevoli.

Considerando che ogni pratica è composta mediamente da dieci fogli cartacei, un Comune di circa 10.000 abitanti evita l'utilizzo di 60.000 fogli, corrispondenti a 120 risme di carta da 500 fogli ciascuna.

Si evitano, inoltre, ai cittadini circa 12.000 viaggi andata e ritorno verso la sede comunale che, considerando una media di 4 chilometri a viaggio, rappresentano un risparmio di 48.000 chilometri.

Considerando che un'automobile italiana consuma mediamente 90 grammi di CO₂ a chilometro, sono quindi risparmiati 4.320.000 grammi di emissioni di anidride carbonica.

Comune di Azzano San Paolo (BG)

Il Comune che conta circa 8.000 abitanti è stato monitorato nel 2023 dall'iniziativa Monithon nata nel 2013 dal team del portale nazionale open data OpenCoesione.

Il monitoraggio si è svolto presso il Comune nell'ambito del Laboratorio Spesa pubblica e monitoraggio civico del Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università di Bergamo coordinato dalla Prof. Carmela Barbera in collaborazione con Monithon.

Azzano è uno tra gli oltre 6.000 di Comuni italiani che ha aderito alla misura 1.4.1 del PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", ottenendo un finanziamento per migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali, adottando i modelli messi a punto dal team istituzionale di Designers Italia. Il progetto si proponeva di migliorare i siti web e i servizi digitali offerti dal Comune, seguendo le linee guida stabilite dalla misura 1.4.1. L'obiettivo era semplificare l'accesso ai servizi, rendendo più efficiente l'interazione tra cittadini e Amministrazione.

Il monitoraggio ha evidenziato, nelle sue conclusioni, in particolare come siano riconosciute le potenziali ripercussioni in termini di snellimento della struttura organizzativa dell'Ente comunale, che nel concreto appare essere l'effetto più immediato.

Per maggiori informazioni: [link](#)

COLLABORATION E WORKFLOW MANAGEMENT

Applicazioni e in generale strumenti digitali possono favorire i processi di collaborazione e condivisione del lavoro, utili in primis alle persone e chiaramente alle performance lavorative.

In tal senso, tra le principali soluzioni fornite dal Gruppo Maggioli c'è la Digital Work Experience Platform 'Interacta', La soluzione SaaS che mette le persone al centro di ogni interazione ed evolve in modo naturale le organizzazioni nella condivisione della conoscenza e nella gestione dei processi.

Interacta - la piattaforma pluripremiata made in Injenia - ha, infatti, il principale obiettivo di favorire la condivisione della conoscenza e la comunicazione tra gli utenti. Un vero e proprio strumento di interazio-

ne che sfrutta i principi classici dei social media per rendere smart anche le comunicazioni di lavoro. La soluzione SaaS supporta, infatti, le organizzazioni nella gestione dei processi, con un approccio che mette le persone al centro di ogni interazione e permette di classificare, archiviare e 'taggare' tutte le informazioni e i commenti correlati.

Il sistema di notifiche e mention, la ricerca full text nei post, filtri, hashtag e la possibilità di uploadare e scaricare documenti e file multimediali, permette di snellire e rendere trasparenti i processi, semplificando la ricerca e mantenendo nei feed le informazioni utili: una modalità consueta nel nostro quotidiano, oggi applicabile anche alla vita professionale.

Tra le funzionalità interessanti, inoltre, in ottica ESG ci sono i sondaggi, particolarmente utili per raccogliere feedback, monitorare il sentiment della popolazione aziendale e coinvolgere le persone. Essendo poi una digital platform elimina lo scambio di documenti cartacei a favore di un document workflow management completamente digitale che permette, inoltre, un costante controllo dello stato di attività e flussi operativi. Lo sviluppo della piattaforma parte da un fondamento: "le persone felici diventano le vere risorse, non a caso, le organizzazioni più produttive sono quelle dove il senso di appartenenza è più sviluppato". Sviluppare un'interazione spontanea ed efficace implica immediatezza e semplicità. La naturalezza con cui si sviluppa una comunicazione è la chiave per ripensare i processi, più snelli, rapidi e condivisi. "Quando c'è interazione naturale, ogni persona esprime le sue capacità e conoscenze portando nei processi un contributo unico e originale". **[Manifesto Interacta]**

Le persone hanno bisogno di strumenti digitali veloci nell'emissione e nella ricezione, ma capaci di profondità, analisi e ragionamento dialogante. Servono strumenti che possano moltiplicare il valore del coinvolgimento e della conoscenza del singolo. La conoscenza diffusa va preservata, determina la memoria dell'organizzazione e il modo in cui costruisce il presente e mette in prospettiva il futuro.

La conoscenza diffusa genera intelligenza collettiva e l'evoluzione verso una capacità superiore di risolvere problemi. "Le persone vanno messe in condizione di essere felici e realizzarsi. Le persone sono il vero vantaggio competitivo". **[Manifesto Interacta]**

Lo sviluppo di Interacta a livello di business ha portato ad eccellenti casi di successo sia nell'ambito del set-

tore privato che pubblico, impattando positivamente anche a livello sociale e di governance.

Interacta attraverso un approccio intuitivo e naturale favorisce la comunicazione interna, la condivisione delle conoscenze e il coinvolgimento dei dipendenti. L'adozione di Interacta da parte di sempre più Aziende ed Enti, permette quindi una crescente diffusione di una cultura lavorativa di collaborazione e benessere e di creare ambienti di lavoro positivi e stimolanti trasversalmente agli ambiti professionali di appartenenza.

A conferma di questo segnaliamo che nel corso del 2023 **38 nuove realtà** (21 aziende e 17 enti pubblici) hanno iniziato ad utilizzare Interacta come strumento di collaborazione digitale. Segnando **un aumento del 50% degli utenti registrati**, che sono passati dai **circa 30.000 del 2022 agli oltre 45.000 del 2023**.

Il caso di ABF - Azienda Bergamasca Formazione

ABF (Azienda Bergamasca Formazione) è un ente autonomo della Provincia di Bergamo, accreditato per formazione professionale e i servizi all'impiego. Diffonde e realizza attività formative lungo tutto l'arco della vita della persona e risponde alle richieste specifiche di aziende, enti e privati nell'ambito della formazione, dell'orientamento, dell'accompagnamento e del sostegno al lavoro. **È presente sul territorio provinciale con 8 sedi e forma oltre 2.500 studenti e studentesse all'anno.**

Attraverso Interacta, ABF ha rivoluzionato e unificato la sua operatività in 8 sedi. Si è partiti dalla parte di **ticketing e di comunicazione interna** per poi arrivare alla **gestione dei processi per i corsi dell'area lavoro**. Interacta è stata anche la soluzione per creare uno spazio dedicato alle **comunicazioni di servizio**.

Per quanto riguarda ticketing e comunicazione i risultati in termini di efficienza sono positivi: con chiara individuazione della segnalazione di un guasto che favorisce prontezza a livello di risoluzione tecnica.

L'ufficio comunicazione ha una panoramica completa di tutto ciò che accade nelle varie sedi e può preparare in tempo tutto il materiale necessario per informare l'utenza attraverso sito web e canali social.

Una volta definiti i processi, a questi sono stati associati dei task automatici. Questo significa che la piattaforma non consente di passare alla fase successiva se quelle precedenti non sono state completate. Così facendo i Responsabili hanno un quadro complessivo dei processi in atto e possono monitorare che tutto proceda come deve. E gli operatori hanno sempre a disposizione date di scadenza e priorità.

La gestione dei corsi su Interacta permette, inoltre, ad ABF di monitorare parametri come il numero di iscritti, l'andamento dei corsi o il fatturato e di poter effettuare con facilità un successivo controllo di gestione.

Interacta ha messo a disposizione anche una sezione di analisi, dove ABF può consultare dashboard di riepilogo e rielaborazione di tutti i dati del gestionale, integrato a Interacta.

Inoltre, sempre grazie alle dashboard, ABF è riuscita ad avere una mappatura strutturata e una visione chiara delle loro oltre 4.000 collaborazioni, cosa che li ha portati a una maggior comprensione dei fabbisogni di mercato.

In soli 6 mesi dall'adozione, già il 50% dei corsi è stato gestito su Interacta, per un totale di oltre 2.200 corsisti.

Il caso dell'Osservatorio Nazionale del Miele e CTR - Centri di Riferimento Tecnico per l'apicoltura

Al fine di innovare uno strumento fondamentale come il CRT, Centri di Riferimento Tecnico per l'apicoltura, l'Osservatorio si è posto la sfida di **creare una piattaforma particolarmente performante a supporto della rifondazione del sistema di elaborazione e fruibilità di dati e informazioni che costituiscono un patrimonio unico e composito di conoscenze per il settore apistico.**

I CRT sono stati istituiti nel 2010 dal Ministero per aprire una nuova strategia nazionale di sostegno tecnico al settore attraverso la promozione di pratiche e attività innovative e uniche di informazione, divulgazione e assistenza tecnica agli operatori della filiera. A distanza di oltre 10 anni, Il Ministero ha ritenuto di supportare nuovamente i CRT al fine di rispondere all'esigenza di far fronte alle vecchie e nuove criticità che mettono

a rischio produzione apistica, produzione agricola ed ecosistema.

L'Osservatorio Nazionale del Miele si è posto l'obiettivo di promuovere una profonda innovazione partendo proprio dalla necessità di ripensare gli strumenti utilizzati per poter sviluppare al meglio informazione, interazione, conoscenza condivisa. Si è concretizzata la volontà di modernizzare i processi e gli strumenti per offrire soluzioni moderne e funzionali alle esigenze del settore. **Gli strumenti di cui le persone hanno bisogno non si limitano a trasmettere solo dati, ma devono mettere le persone nella condizione di cogliere informazioni di valore, dettagli e sfumature del contesto.**

Con l'esigenza di utilizzare, quindi, la tecnologia per diffondere al meglio la conoscenza e le informazioni sul mondo delle api e dell'apicoltura: creare interazioni tra le persone che sostengono e promuovono il settore apistico, rispondere in modo veloce e semplice alle richieste e, soprattutto, promuovere un patrimonio di conoscenza tecnica e scientifica superiore, è stato avviato il percorso di utilizzo di Interacta. Attraverso la collaborazione tra l'Osservatorio Nazionale Miele e Interacta è nato il progetto **MieleinForma**, un'innovativa piattaforma che consente a tutte le persone coinvolte nel settore dell'apicoltura di ricercare e ottenere informazioni e dati costantemente aggiornati.

Inoltre è stata istituita un'assistenza diretta con l'esperto: uno spazio che rappresenta il cuore dell'assistenza tecnica, in cui viene offerto supporto sul mondo della produzione e del mercato apistico. Questo sistema non solo valorizza le competenze specifiche di ciascun esperto ma promuove anche la condivisione di best practice e l'interazione continua tra gli apicoltori. Attraverso la piattaforma Interacta si gestisce lo spazio che offre diverse community, ognuna ricca di contenuti dedicati a un aspetto specifico: dalla legislazione, al mondo associativo, fino a dettagliate schede su ogni tipo di miele prodotto in Italia. Gli utenti possono trovare materiali preziosi per approfondire e discutere vari argomenti. **La piattaforma promuove l'interazione, permettendo a tutti di condividere e confrontarsi su dati e analisi. Questo è proprio quello che Interacta promuove da sempre: la creazione di una conoscenza collettiva e condivisa per portare a un'evoluzione continua.**

SANITÀ E SERVIZI SOCIALI

Le soluzioni che si identificano nell'ambito di Sanità digitale e Servizi Sociali sono funzionali a rendere inclusivi e accessibili i servizi sanitari. La tecnologia applicata pone il cittadino al centro dei sistemi sanitari offrendo vantaggi diretti rispetto alla fruizione dei servizi stessi e anche a livello di management (performance, allocazione risorse, saving e riallocazione costi).

Il percorso di concretizzazione di un ecosistema sanitario incentrato sulla persona/utente si avvale di tutte le opportunità intrinseche alla trasformazione digitale; una delle principali sfide è correlata all'erogazione di assistenza, oltre che a nuovi sistemi per screening medico, in cui il ruolo dei professionisti sanitari è fondamentale: per poter trasformare la digitalizzazione in beneficio occorre, infatti, aumentare anche competenze e consapevolezza.

La digitalizzazione rappresenta anche per il sistema sanitario l'opportunità di sviluppo verso nuovi modelli di cura e assistenza sostenibili, oltre che di supporto ai professionisti del settore, ad esempio interconnessione e interoperabilità permettono di collocare l'ecosistema sanitario all'interno del più ampio sistema di smart city e non solo, impattando positivamente, ad esempio, anche sul contenimento e controllo delle risorse, fenomeni demografici, affermazione di nuove emergenze sanitarie connesse al fenomeno della globalizzazione, ricerca, permettendo un costante dialogo tra pubblico e privato.

La maggior disponibilità di tecnologia, l'evoluzione delle abitudini degli stessi cittadini, sempre più digitali anche nelle fasce di popolazione over 65, si riflette sull'evoluzione in ambito sanitario. Ad oggi è effettiva una maggior consapevolezza rispetto ai limiti sistemici su cui intervenire e a livello tecnico-organizzativo, per poter rendere sempre più concreto ed efficace la digitalizzazione del settore e l'utilizzo di strumenti di telemedicina.

Missione "Salute" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

Il PNRR attraverso la **Missione 6 "Salute"**, propone di rendere le strutture italiane più moderne, digitali e inclusive, favorendo equità di accesso ai migliori servizi sanitari del nostro Paese per tutti i cittadini ([link](#)).

La trasformazione digitale si pone come un tassello fondamentale per uniformare opportunità e standard su tutto il territorio nazionale, il Dipartimento per la

Trasformazione Digitale che opera in sinergia con il Ministero della Salute, coerentemente agli obiettivi di Italia digitale 2026, si propone di per agevolare il raggiungimento di due obiettivi specifici:

- potenziare il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) per garantirne la diffusione su tutto il territorio nazionale (Componente 2: innovazione, ricerca e digitalizzazione del servizio sanitario nazionale).
- promuovere e finanziare lo sviluppo di nuovi progetti di telemedicina per l'assistenza a distanza da parte dei sistemi sanitari regionali (Componente 1: reti di prossimità, strutture intermedie e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale).

Focus PNRR e Telemedicina

Teleassistenza domiciliare, telemonitoraggio attraverso sensori e apparecchiature personali e televisite, la telemedicina consente agli operatori sanitari di fornire una migliore assistenza ai pazienti, anche a distanza, grazie a **dati accessibili in sicurezza**.

La strategia nazionale nell'ambito del PNRR mira a **promuovere e finanziare lo sviluppo di una piattaforma nazionale di telemedicina e la diffusione di nuovi progetti e soluzioni innovative all'interno dei sistemi sanitari regionali**. Il **potenziamento dei servizi domiciliari**, anche attraverso soluzioni di telemedicina, è previsto dall'investimento del PNRR "[Casa come primo luogo di cura e telemedicina](#)".

Gli **obiettivi** indicati dal **PNRR** prevedono che la **telemedicina assista oltre 200.000 pazienti entro il 2025** ([link](#)). Anche il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione nella Strategia per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione del Paese 2025 evidenzia tra le sfide principali: ottenere una Società digitale, individuando azioni per favorire la diffusione e l'utilizzo delle piattaforme abilitanti già esistenti nonché di nuove piattaforme in grado di offrire servizi digitali a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni.

Sanità digitale in forte crescita: nel 2023 mercato ICT a 2,23 miliardi di euro (+11%)

Il mercato della sanità digitale in Italia continua la sua crescita a ritmi sostenuti. Secondo il [rapporto di Anitec-Assinform](#), nel 2023 il valore del mercato ICT in sanità ha raggiunto i 2,23 miliardi di euro, con un incremento dell'11% rispetto al 2022.

I principali obiettivi delle strutture sanitarie nel percor-

so di digitalizzazione sono l'**adozione della telemedicina, priorità per il 72% del campione** e l'**estensione delle cartelle cliniche elettroniche cruciale per il 60% delle realtà ospedaliere e territoriali**. Fondamentale è anche la **piena integrazione dei dati sanitari**: l'80% delle Regioni sta lavorando attivamente in questa direzione, con strategie avanzate di raccolta e gestione dei dati. **L'intelligenza artificiale rientra tra gli obiettivi nel 21% delle aziende sanitarie italiane**.

A livello politico, l'Unione Europea punta a creare lo "**Spazio europeo dei dati sanitari**", con l'obiettivo di **favorire l'accesso e la condivisione dei dati sanitari per finalità di ricerca e innovazione**, con due piattaforme chiave, MyHealth@EU per i cittadini e Health-Data@EU per gli enti di ricerca; si prevede che questa iniziativa porterà a risparmi fino a 11 miliardi di euro in 10 anni e ad una crescita del 20-30% nel mercato digitale della sanità.

Anche il rapporto [Health at a glance 2023](#), elaborato dall'**Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE)** in collaborazione con la Commissione europea registra che il progressivo invecchiamento della popolazione produce inevitabilmente un aumento della domanda di operatori sanitari e di assistenza a lungo termine, a fronte però di una minor capacità attrattiva delle professioni sanitarie. Nei Paesi Ocse, il 57% dei medici e degli infermieri ospedalieri ritiene che i livelli di personale e i ritmi di lavoro non siano sicuri. La digitalizzazione rappresenta anche in questo senso un elemento fondamentale.

La pervasività della tecnologia e l'aumento esponenziale della produzione di dati hanno contribuito a rendere il digitale parte integrante della vita quotidiana di ciascun individuo, impattando su molteplici aspetti della vita sociale, lavorativa e relazionale delle persone. L'approccio data-driven permette di raccogliere e leggere dati sanitari ed erogare servizi sempre più efficaci e personalizzati. L'ecosistema della salute svolge, infatti, un ruolo da protagonista nella Data Economy attraverso l'uso di tecnologie digitali abilitanti tra cui High Performance Computing, Cloud, IoT, Big Data Analytics e Intelligenza Artificiale in un mondo sempre più interconnesso e dinamico.

La stessa Organizzazione Mondiale Sanità, negli ultimi anni, ha riaffermato il valore strategico del digitale anche per rendere i sistemi sanitari più efficienti e sostenibili e contribuire a garantire un accesso più equo e trattamenti di maggiore efficacia per migliorare la salute e la qualità di vita dei cittadini.

Le principali potenzialità di una sanità digitalizzata possono essere sintetizzate in:

- **espansione dei servizi sanitari** alle popolazioni più svantaggiate che tendenzialmente hanno difficoltà ad accedervi ed usufruirne;
- **incremento del controllo** sulla sanità pubblica e i servizi erogati;
- possibilità di porre il **paziente al centro** delle decisioni e delle cure fornite;
- **supporto e incoraggiamento alle cure** fornite presso il domicilio del paziente anziché negli ospedali;
- possibilità di fornire servizi sanitari al di fuori dal sistema sanitario formale tramite le maggiori opportunità di **monitorare e predire lo stato di salute delle persone**;
- **maggiore capacità di allocare, prioritizzare e programmare le risorse** in modo ottimale;
- **supporto al personale sanitario** nel comprendere le necessità dei pazienti e fornire cure più personalizzate e mirate alle specifiche esigenze degli stessi. La crescente produzione di dati sanitari
- implementazione di **sistemi flessibili, scalabili e modulabili** in grado di assicurare una corretta conservazione del dato a fronte di qualsiasi imprevisto e di consentirne un'efficace elaborazione.

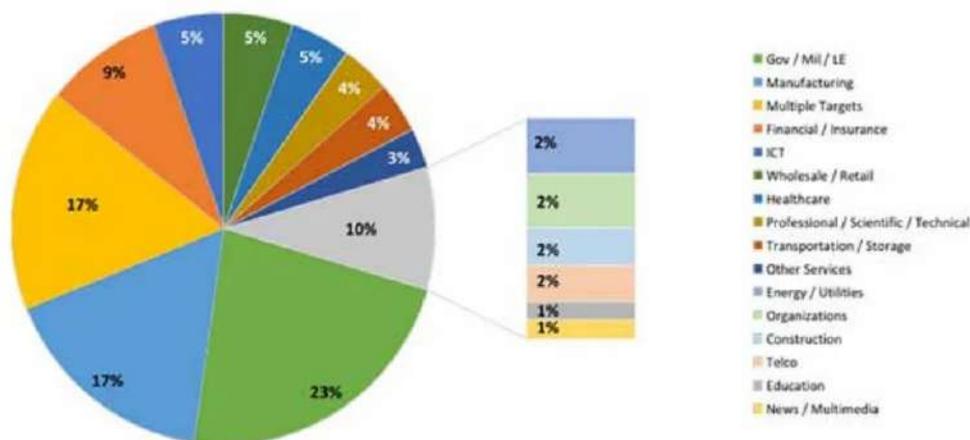
Dal **Report Anitec-Assinform** sono emerse alcune priorità e messaggi chiave volti a contingentare le criticità del mercato 'Sanità':

- **Valorizzare l'innovazione tecnologica:** incentivare strutture e aziende sanitarie a investire

energeticamente in nuove tecnologie.

- **Risolvere sfide normative e di privacy:** è imperativo affrontare e superare gli ostacoli normativi e le questioni relative alla privacy per promuovere l'innovazione e la diffusione di tecnologie avanzate.
- **Promuovere interoperabilità e standardizzazione:** servono azioni mirate a migliorare e facilitare lo scambio di dati e l'efficacia complessiva dei processi sanitari.
- **Facilitare l'accesso al finanziamento:** il supporto alle aziende attraverso finanziamenti e incentivi adeguati è fondamentale per stimolare la crescita e l'innovazione nel settore.
- **Rafforzare formazione e competenze:** l'accento è posto sull'importanza cruciale dello sviluppo di competenze specifiche e della formazione continua, elementi chiave per capitalizzare appieno le opportunità offerte dalla digitalizzazione nel campo sanitario.

In relazione anche alla cybersecurity e all'importanza di una crescita digitale consapevole, il posizionamento del **settore Healthcare** in Italia rispetto ad altri settori si mantiene costante nel 2023 e, in controtendenza con il dato globale, in cui il mondo della sanità risulta il più colpito. Tuttavia, in valore assoluto, all'aumentare del numero complessivo degli attacchi nel primo semestre 2023, anche questo settore in Italia risulta **più colpito che in passato**, con un incremento del 33% anno su anno.



[Fonte: Report Clusit 2023]

In relazione alle tematiche di Sanità Digitale e Servizi Sociali, che riguardano l'applicazione delle tecnologie digitali a supporto dell'**innovazione del Sistema Sanitario e Socio-Assistenziale Nazionale e Locale**,

il Gruppo Maggioli è attivo su diversi fronti: sia in termini di tecnologie innovative per rendere più efficace l'erogazione di diverse prestazioni; sia a livello di condivisione di competenze, formazione, networking e

costruzione di opportunità di sviluppo in ambito pubblico-privato. L'ampia offerta integrata del Gruppo si avvale, nell'ambito ICT, sia di soluzioni gestionali che di progetti di sviluppo custom.

Nello specifico, il Gruppo attraverso Sinapsys si occupa di soluzioni per la gestione di:

- Pronto soccorso
- Cartella clinica
- ADT
- Orchestratore dei flussi
- Cup
- Spsal
- 118
- Veterinaria
- Rendicontazione Farmaceutica
- Screening Mammografico, Colon retto, Cervice uterina
- Screening neonatale

Riteniamo di importanza primaria, tra le soluzioni del Gruppo, quella che riguarda la gestione della prevenzione secondaria attraverso gli screening e fra questi in particolare gli screening oncologici. La soluzione permette la gestione efficace dei protocolli di erogazione degli screening, fornendo un contributo attivo nel raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Diminuire la mortalità specifica per la malattia
- Ridurre l'incidenza (nuovi casi) della malattia
- Garantire ed Incrementare i Livelli Essenziali di Assistenza

Gli Enti che attualmente utilizzano la soluzione sono distribuiti su tutto il territorio nazionale. Il percorso messo in atto per l'avvio del progetto è estremamente personalizzato sulla base delle prassi consolidate in ogni realtà pur rispettando le linee guida nazionali.

Il Piano Oncologico Nazionale 2023-2027 prevede un potenziamento degli screening e della capacità diagnostica attraverso le nuove tecnologie; quindi, investire in prevenzione rimane una priorità. Sono diversi, a livello generale, gli ambiti di miglioramento su cui è importante intervenire:

- Percentuale di adesione ancora troppo bassa
- Necessità di aumentare la copertura in particolare per gli screening cervicale e colon retto
- Divario importante tra nord e sud (sia in termini di inviti che di adesioni)

In relazione ai sistemi di gestione degli screening, la tecnologia fornisce già un insostituibile supporto ma, anche attraverso l'adozione di algoritmi di IA, potreb-

be migliorare significativamente il raggiungimento degli obiettivi su più fronti.

Sinapsys oggi vanta un'esperienza più che decennale sulla tematica della gestione degli screening oncologici. La rilevanza dell'attività svolta, è strettamente correlata al valore che tale servizio può avere per la salute del cittadino, per questo motivo il Gruppo Maggiori continua ad investire nella ricerca di soluzioni sempre più funzionali al raggiungimento dello scopo, proponendosi come partner tecnologico di riferimento.

Progetto NGUS con ATS Milano e Regione Lombardia

Il progetto NGUS, sviluppato da Sinapsys in collaborazione con ATS Milano e Regione Lombardia, ha rappresentato un importante passo avanti nell'ottimizzazione degli screening oncologici attraverso l'integrazione di diverse piattaforme e l'implementazione di nuove funzionalità. L'obiettivo principale del progetto era migliorare l'accessibilità agli screening, ridurre i tempi di attesa e promuovere una maggiore adesione alle campagne di prevenzione oncologica.

Step 1

Durante questa fase iniziale, è stato introdotto con successo un modello temporaneo di prenotazione tramite il gestionale NGUS. Ciò ha permesso alle donne di prenotare gli screening in modo più rapido ed efficiente, migliorando significativamente l'accessibilità ai servizi di screening oncologico.

Obiettivi raggiunti:

- Implementazione del modello temporaneo di prenotazione tramite NGUS.
- Avvio del nuovo sistema di prenotazione per le prenotazioni massive.
- Mantenimento dell'operatività delle prenotazioni individuali tramite altri canali.

Step 2

Durante questa fase successiva, sono stati introdotti ulteriori miglioramenti al sistema, con l'introduzione di nuovi canali di prenotazione e l'avvio di una campagna comunicativa regionale per sensibilizzare sull'importanza dello screening oncologico.

Obiettivi raggiunti:

- Implementazione dei nuovi canali di prenotazione (MMG e CUP regionale ARIA).

- Avvio della campagna comunicativa regionale per sensibilizzare sull'importanza dello screening oncologico.

Step 3

Nella fase finale del progetto, è stata completata l'integrazione totale tra le agende di prenotazione tramite NGUS, garantendo una gestione più efficiente e coordinata del processo di prenotazione.

Obiettivi raggiunti:

- Completa integrazione tra le agende di prenotazione tramite NGUS.
- Ottimizzazione del processo di prenotazione per garantire una gestione più efficiente.

Il progetto NGUS ha dimostrato di essere un'importante innovazione nel campo degli screening oncologici, contribuendo in modo significativo a migliorare l'accessibilità, l'efficienza e la partecipazione agli screening nella Regione Lombardia.

Maggioli, inoltre, attraverso 'Auxilium' il software per l'assistenza integrativa, si occupa della gestione delle pratiche di concessione e della consegna di protesi, di presidi e ausili a varie tipologie di individui residenti nel territorio di competenza dell'Azienda Sanitaria Locale (soggetti con invalidità o in attesa del completamento della pratica e minori). Il sistema è integrato con la Base Informativa Anagrafica Aziendale e riceve in tempo reale gli aggiornamenti sui soggetti di competenza.

All'interno del software Auxilium si annoverano diversi moduli: **per la gestione dei presidi e ausili**, dal magazzino aziendale alle pratiche di concessione e della consegna di protesi e dispositivi monouso, per la gestione dell'ossigenoterapia e la gestione delle certificazioni rivolte a soggetti celiaci.

In merito ai **Servizi Sociali**, per Maggioli l'area di presidio è estesa, infatti, oltre a quelli afferenti l'**area socio-assistenziale**, vi possono rientrare anche i **servizi a domanda individuale**, in cui mette a disposizione degli operatori del settore sia strumenti che competenze.

In particolare, **ICARO Evo** è il **sistema informativo cloud nativo realizzato per supportare gli Enti Locali e le Aziende Sanitarie nella gestione integrata dei Servizi Socio-Assistenziali**. Supporta tutti i processi organizzativi legati all'attività di assistenza a persone o a famiglie che si trovano in uno stato di bisogno o che devono essere assistite a domicilio,

permettendo agli operatori di risolvere tutte le problematiche legate alla gestione operativa, di occuparsi del monitoraggio, della programmazione e della rendicontazione, attraverso diversi moduli.

- Sportello e Segretariato Sociale
- Cartella Sociale
- Gestione Interventi
- Contributi Economici, Affidi, Adozioni, Interventi con prestazioni e Inserimenti in struttura
- App mobile mSAD per la rilevazione attività domiciliari
- Gateway di Cooperazione Applicativa
- Anagrafe, Protocollo, Contabilità, INPS
- Gestione Flussi e Debiti Informativi
- Business Intelligence e Analisi dei Dati
- PUA e UVMD
- Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative
- Residenzialità strutture Accreditate e Private
- Assegni di cura
- Consulteri Familiari
- Psichiatria Adulti e Neuropsichiatria Infantile
- Business Intelligence e Analisi dei dati

I punti di forza:

- Integrazione con Sicraweb EVO (Anagrafe, Protocollo, Contabilità, Sportello Telematico, PagoPA);
- Riduzione dei tempi alla condivisione e collaborazione
- Riduzione dei costi, grazie ad una migliore capacità di controllo, previsione rendicontazione.
- Disponibile in modalità cloud (qualificato Marketplace AgID).

Le installazioni del software sono circa 250 in Italia, considerando Comuni e Ambiti Territoriali, per un bacino complessivo di comuni utilizzatori pari 1.250, oltre a 5 AUSL e 4 Regioni. La soluzione consente agli Enti di organizzare e coordinare l'intero processo dalla segnalazione e/o richiesta del cittadino o paziente alla valutazione di personale competente (amministrativi, assistenti sociali o medici) fino all'erogazione di contributi, servizi e materiale di consumo. Il governo di tali procedure consente un monitoraggio costante della spesa, equità e trasparenza oltre che efficientamento dell'erogazione con benefici diretti per i cittadini.

Caso dell'informatizzazione del Servizio di Telefonia Sociale Fragilità - Auser Leucum ODV

Dal 2006, grazie ad un accordo con Regione Lombardia, la telefonia sociale di Auser Lombardia si è strutturata sul territorio con 19 punti di ascolto a copertura di tutti i prefissi telefonici tra cui Lecco.

Il servizio di Telefonia Sociale, sostenuto attraverso la propria rete di volontari, è sicuramente uno degli interventi prioritari che l'Associazione ha garantito negli anni per il **sostegno alla domiciliarità degli anziani e della popolazione più fragile** e sul quale continua ad investire, promuovendo anche progettualità innovative. La telefonia rappresenta oggi un concreto aiuto di sostegno leggero e di prossimità, capace di prevenire e/o far fronte a situazioni di solitudine e isolamento, rappresentando un punto di riferimento stabile per le persone. Oltre che strumento di compagnia e ascolto, che contrasta la solitudine e permette ad anziani e fragili di permanere in modo più positivo al proprio domicilio, la telefonia punta l'attenzione sul benessere della persona, sul contesto familiare in cui vive, sul suo stato di salute, sui rapporti con il medico di medicina generale, sul grado di autonomia delle attività quotidiane che svolge.

Nel 2023 a seguito di gara d'Appalto, Auser Leucum e Auser Monza Brianza si aggiudicano il servizio di "telefonia sociale fragilità" per l'anno 2023/2024 e decidono di dotarsi di uno **strumento informatico per la gestione del servizio, valutando la soluzione IcaroEVO del Gruppo Maggioli la più adatta e corrispondente alle esigenze di progetto**. Nel mese di Settembre 2023 è stato pertanto avviato il progetto che ha visto coinvolti Auser, ATS Brianza e tutti i comuni delle province Lecco (84) e Monza- Brianza (55).

Attraverso IcaroEVO è stato possibile mettere a sistema più di 150 operatori tra Operatori/Volontari Auser e Assistenti Sociali dei 139 Comuni. Il servizio di Telefonia Sociale rappresenta la prima sperimentazione di digitalizzazione che potrebbe essere estesa ad altri servizi erogati da Auser quali consegna farmaci, trasporto sociale, consegna pasti, etc. Di seguito si riportano alcune informazioni relative al progetto.

Auser Provinciale di Lecco	Volontari: 452	Soci: 1731
Persone Over 65	Regione Lombardia: 2.286.466	Provincia di Lecco: 80.674
Persone Fragili	ATS Brianza: 118.323	Provincia di Lecco: 34.374
Persone con Disabilità	ATS Brianza: 67.848	Provincia di Lecco: 19.710

Caso relativo alla realizzazione dell'Infrastruttura del Sistema Informativo Sociale - Regione Abruzzo

Si è concluso positivamente a fine 2023 il progetto per la Realizzazione dell'Infrastruttura del Sistema Informativo Sociale di Regione Abruzzo che, con Determinazione n.140 del 06.08.2020, era stato aggiudicato al RTI costituito da Tinn S.r.l., Maggioli S.p.a. e Infoteam S.r.l.

L'oggetto della fornitura è stata la Realizzazione dell'Infrastruttura del Sistema Informativo Sociale, attraverso un **sistema di software integrato per la gestione dei Servizi Sociali**, che ha permesso di supportare la gestione informatizzata dei servizi socio-assistenziali erogati dagli ambiti territoriale prefiggendosi di:

- realizzare un sistema applicativo interoperabile tra Comuni, Ambiti e Regione ed eventuali altre strutture coinvolte;
- fornire un servizio che permettesse ai Comuni e agli Ambiti Distrettuali Sociali regionali di gestire le informazioni relative alla cartella sociale del cittadino;
- fornire un servizio che consentisse alla Regione di monitorare le informazioni in forma aggregata e anonima, dei servizi erogati al cittadino e dei loro costi.

Attraverso il sistema realizzato (denominato SISR) è stato possibile **mettere in rete con un sistema cloud-native l'Ufficio di Piano Sociale Regionale e i 24 Ambiti Territoriali Sociali consentendo un'attività di monitoraggio sullo stato di attuazione dei 24 piani sociali distrettuali e di rendicontazione sulle misure FNNA , FISS e FNPS**.

Le risultanze dei monitoraggi sono illustrate nei dati di seguito, relativi al Bilancio Sociale Regionale.

Vedi tabella a pagina seguente

Target	Bisogno semplice	Bisogno complesso	Totale utenti	
Famiglie e minori	32.660	9.061	47.722	
Anziani	25.975	6.114	33.790	
Disabili	700	10.245	11.689	
Non Autosufficienti	179	4.282	4.501	
A rischio di esclusione sociale	2.451	7.950	13.150	
Immigrati/Richiedenti asilo	1.531	2.573	4.305	
Multiutenza	89.647	93.215	225.065	
Totale	153.143	133.440	340.222	

Target di utenza	Utenza evasa	Utenza inevasa	Totale richiedenti	Spesa impegnata
Famiglie e minori	47.722	511	48.233	23.161.272,44
Anziani	33.790	32	33.822	8.046.803,60
Disabili	11.689	303	11.992	26.462.354,04
Non Autosufficienti	4.501	72	4.573	11.000.277,15
A rischio di esclusione sociale	13.150	1.149	14.299	8.355.241,63
Immigrati/Richiedenti asilo	4.305	20	4.325	7.217.414,22
Multiutenza	225.065	270	225.335	7.863.452,57
Totale	340.222	2.357	342.579	92.107.815,66

[Fonte: Bilancio Sociale Regione Abruzzo]

SIMEAL è il software che supporta gli Enti nella gestione dei Servizi a Domanda Individuale, una soluzione applicativa innovativa, che offre servizi specifici non solo all'Ente, ma anche a cittadini, genitori e alle strutture di produzione di pasti per la comunità.

Di seguito sono riportate le principali attività presidiate:

- Gestione mensa;
- Gestione trasporto scolastico;
- Gestione asilo nido;
- Gestione contributi regionali;
- Gestione cedole librerie;
- Gestione massivo ISEE attraverso INPS;
- Gestione pre/post scuola;
- Gestione bandi;
- Qualsiasi ulteriore servizio comunale che prevede un pagamento da parte del cittadino.

I punti di forza:

- Risparmio della stampa di buoni pasto e del tempo impiegato per l'eventuale distribuzione;
- Pagamento del servizio mensa tramite PagoPA;
- Utilizzo da parte dei genitori dell'App "SIMEAL" scaricabile da Google play o Apple store;

- Risparmio di tempo ai genitori che non devono presentarsi negli uffici comunali per:
 - presentare domanda di iscrizione online sul sito del Comune;
 - ricaricare periodicamente il credito a disposizione per usufruire del servizio;
 - avere informazioni sulla propria posizione;
 - ottenere in automatico la documentazione utile per la detrazione delle spese di mensa dalla dichiarazione dei redditi;
- Interazione consolidate e testate verso le aree amministrative dell'Ente che impattano sui servizi di mensa oppure verso le soluzioni di terzi;
- Una preziosa fonte di informazioni per stimare in anticipo i fabbisogni dell'utenza, misurare l'efficienza dei servizi erogati e prendere in tempo utile le azioni correttive più opportune.

L'ambito educativo è presidiato, inoltre, attraverso **applicativi volti a contrastare la dispersione scolastica**, integrando Ente, Istituto Scolastico e famiglie, attraverso un unico gestionale.

A software e tecnologie già in essere Maggioli affianca ricerca e innovazione relativi, anche, allo sviluppo di progetti in ambito europeo e dal know-how che ne deriva. Ne è un esempio la **piattaforma Eligen-ce**, un innovativo approccio scientifico per l'allenamento delle abilità cognitive, attraverso il gaming si stimolano in modo preventivo, riabilitativo e personalizzato ad esempio persone affette da demenza.

Gli oltre 30 giochi, creati da esperti di neuropsicologia, rendono l'attività praticabile sia presso centri sanitari autorizzati, sia a domicilio, permettendo ai Professionisti sanitari e ai caregiver di monitorare le performance e disporre di report in tempo reale, per poter restituire un'assistenza puntuale.

La piattaforma, in sviluppo presso la branch di Atene del Gruppo, rappresenta un modello replicabile ed estendibile anche ad altre tipologie di problematiche, con il supporto di un network di esperti che esprimono le loro competenze attraverso la creazione di 'giochi', esercizi, che la piattaforma 'web-based' eroga, andando a stimolare 7 abilità cognitive: memoria, ragionamento, attenzione, orientamento, funzioni esecutive, abilità di costruzione e linguaggio.

All'innovazione digitale si affianca l'offerta editoriale con volumi e periodici di approfondimento specializzati, come la collana "Sociale e Sanità" che contiene con un'ampia selezione di volumi che spaziano dalla psicologia al diritto sanitario, dall'assistenza ai servizi sociali, la tutela dell'infanzia e le delicate tematiche legate a genitorialità e "terza età" e non profit. Ai volumi si affiancano le riviste Welfare Oggi e Sanità Pubblica e Privata (oltre 7.000 copie diffuse), disponibili anche in formato digitale, e i portali di informazione online tematici come Dimensione Infermiere, il portale dedicato agli aggiornamenti per il personale infermieristico: clinica, piani di assistenza, informazioni tecniche, video etc..

A completamento dell'offerta trasversale anche la **formazione professionale** diffusa attraverso corsi online e in presenza, grazie alla rete di Esperti che Maggioli vanta su molteplici discipline ed **eventi, convegni di approfondimento** volti anche a favorire il networking. In particolare si cita il Forum della non autosufficienza e autonomia possibile, da 15 anni è l'evento centrale per tutti gli operatori, studiosi ed esperti del settore per sviluppare, discutere e progettare le politiche per la "non autosufficienza" e gli interventi nella pratica quotidiana. È inoltre un momento di confronto sulle azioni di supporto e sollievo per

chi si assume il pesante lavoro di cura, con convegni, workshop e formazione su:

- Best practice
- Metodologie e proposte operative di noti professionisti
- Idee e spunti al di fuori dei canali istituzionali
- Presentazione e discussione di innovazioni organizzative
- Il parere e le indicazioni degli esperti giuridico-legali e del diritto amministrativo

Nel 2023 sono stati confermati oltre 900 partecipanti, 265 relatori e più di 60 workshop durante la due giorni di evento nazionale a Bologna, per il 2024 sono previsti oltre ai Roadshow (eventi locali dedicati ai decision maker delle strutture e RSA) altri 2 Forum nazionali su Milano e Bari per ampliare le opportunità di partecipazione e mitigare il divario Nord - Sud. I convegni permettono, inoltre, di ricevere crediti formativi: accreditamento presso il CROAS per la formazione continua degli assistenti sociali, accreditamento ECM e il rilascio di un attestato comprovante le ore di formazione effettivamente svolte per gli OSS.

SMART CITY IOT E SICUREZZA URBANA

La Commissione Europea definisce la smart city un luogo *"in cui le reti e i servizi tradizionali sono resi più efficienti con l'uso di tecnologie digitali e di telecomunicazione a beneficio dei suoi abitanti e del business"*.

Nella smart city, l'uso delle **tecnologie IoT (Internet of Things)** è fondamentale nel processo di rinnovamento delle infrastrutture e dei servizi erogati ai cittadini, con l'utilizzo di sistemi tecnologici connessi e integrati risulta, infatti, possibile gestire le risorse con maggior efficienza, sia a livello ambientale con minori emissioni, reti di trasporto urbano sostenibili, una gestione del sistema idrico e smaltimento dei rifiuti efficaci e soluzioni più efficienti per l'illuminazione e il riscaldamento; che a livello sociale garantendo una maggior sicurezza.

Il concetto di "città intelligente" è parte integrante del processo di trasformazione digitale, volto non solo a garantire una maggiore efficienza economica ma a favorire la relazione proficua tra le infrastrutture materiali e il capitale umano, intellettuale e sociale; che assume un ruolo centrale all'interno di un modello di pianificazione urbana intelligente.

Secondo l'Unione Europea, la smart city si basa, infatti, su sei assi principali:

- 1. Smart People** - L'obiettivo è la condivisione di una politica partecipativa, in cui tutti gli individui sono coinvolti e possono 'dialogare' con la Pubblica Amministrazione
- 2. Smart Governance** - Il concetto di smart city agisce anche a livello di governance, mettendo in relazione capitale umano, risorse ambientali e beni comunitari.
- 3. Smart Living** - In una smart city i servizi devono essere facilmente accessibili e garantire standard qualitativi, soprattutto in relazione ad aree fondamentali, ad es. salute, educazione, sicurezza e cultura.
- 4. Smart Economy** - L'economia e il commercio urbano devono essere finalizzati all'aumento della produttività e dell'occupazione, utilizzando l'innovazione tecnologica per apportare valore in termini ESG.
- 5. Smart Mobility** - La mobilità sostenibile è un driver fondamentale nell'ambito smart city e in connessione anche all'aspetto ambientale.
- 6. Smart Environment** - L'attenzione allo sviluppo sostenibile è alla base del progetto smart city, in relazione all'utilizzo corretto delle risorse naturali ed efficienza energetica.

In Italia la crescita digitale media delle città, negli ul-

timi anni, è stata progressiva, la ricerca annuale **ICity Rank** mette in luce, infatti, uno sviluppo progressivo sia "funzionale", con la messa on line di sempre più servizi e la creazione di piattaforme di identità, pagamento, interazione che ne hanno facilitato l'utilizzo, che a livello di "comunicazione", con la diffusione di social media, app, open data, reti WiFi pubbliche e gratuite.

Nell'edizione 2023 della ricerca, la valutazione delle città è stata articolata in tre dimensioni (sulla base di 37 indicatori costruiti su 171 variabili) che hanno mostrato caratteristiche e dinamiche diverse: la dimensione "**Amministrazioni digitali**" riguarda la digitalizzazione dell'attività amministrativa, tra siti web, fruizione dei servizi online e adozione delle piattaforme nazionali; quella "**Comuni aperti**" analizza il livello di utilizzo dei social media, la diffusione di dati aperti e la fruibilità di app e "**Città connesse**" la dimensione di impatto della trasformazione digitale sul governo delle città e riguarda lo sviluppo di reti di connessione, sistemi di sensori e device a essi collegabili e strumenti per l'elaborazione dei flussi informativi e analisi dei dati.

Si rileva che (si veda immagine di seguito) gli effetti della discriminante demografica sono relativamente contenuti nell'indice AMMINISTRAZIONI DIGITALI, ma rimangono significativi nell'indice COMUNI APERTI ed ancor più in quello CITTÀ DIGITALI dove il gap si amplia ulteriormente.



[Fonte: ICity Rank ricerca annuale realizzata da FPA]

Il Gruppo Maggioli offre soluzioni nell'ambito dei 6 assi UE dedicati alle smart city

Il termine smart city, spesso inflazionato, è oggi comunemente attribuito a grandi città che non sempre hanno gli stessi punti di vista, risorse e necessità della media dei Comuni italiani. Ma il concetto di smart city, nella sua accezione più estesa, è espressione fondante dello

sviluppo progressivo e necessario che tutti i Comuni, indipendentemente dalle proprie dimensioni, devono affrontare per poter creare valore per i propri cittadini. Il progresso del settore ICT porta a una più puntuale risposta alle esigenze dei cittadini aumentando in prospettiva anche le aspettative, un'accelerazione favorita dal PNRR e che trova nel partenariato pubblico – privato l'indispensabile motore propulsivo del cambiamento.

La vera e propria rivoluzione intelligente però afferisce alle competenze umane, alla responsabilizzazione dei cittadini e alla consapevolezza diffusa, di cui le tecnologie smart sono un supporto e non un driver.

Le città intelligenti, con la loro promessa di migliorare la qualità della vita attraverso l'uso strategico delle tecnologie digitali, sono diventate un fulcro di innovazione e cambiamento. Tuttavia, mentre gran parte dell'attenzione si è concentrata sulle metropoli, il Gruppo Maggioli sta abbracciando una visione più ampia: quella delle Smart Communities.

Nella **città del valore** il concetto di smart city viene superato nella sua accezione puramente tecnologica e di efficientamento, per raggiungere un ecosistema evoluto e valoriale che include, in una visione unitaria, obiettivi e piani di sviluppo per aree fondamentali tra cui, sicurezza urbana e cybersecurity, sanità e servizi sociali, gestione intelligente ed efficiente di energia e risorse, valorizzazione del patrimonio territoriale, creazione e consolidamento di comunità attive e una comunicazione bidirezionale con le Istituzioni.

Ridefinendo l'Intelligenza Urbana: dalle Città alle Comunità

L'approccio del Gruppo Maggioli all'intelligenza urbana va oltre l'idea tradizionale di Smart City. Comprendiamo che le esigenze e le sfide delle comunità non si limitano alle grandi metropoli; sono altrettanto rilevanti per i piccoli centri, i borghi e le regioni rurali. La nostra missione è quella di creare soluzioni innovative che rispondano alle esigenze specifiche di ogni comunità, migliorando la vita di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro luogo di residenza.

Pilastrini della Trasformazione Intelligente

Il Gruppo Maggioli sta plasmando l'evoluzione delle Smart Communities attraverso diversi pilastri fondamentali:

1. **Smart Governance:** la governance intelligente è la chiave per guidare la crescita e lo sviluppo sostenibile di ogni comunità. La nostra visione di piattaforma si compone di strumenti avanzati per la gestione efficiente delle risorse, la partecipazione attiva dei cittadini e la preservazione del patrimonio comune, dal villaggio al quartiere cittadino. Attraverso la tecnologia e l'innovazione, promuoviamo un coinvolgimento civico più profondo, consentendo ai cittadini di partecipare attivamente alla costruzione del proprio futuro.
2. **Smart Living:** la qualità della vita è al centro del-

la nostra missione. Stiamo sviluppando soluzioni per rendere facilmente accessibili servizi essenziali come salute, educazione e sicurezza in tutte le comunità, promuovendo il benessere di giovani e anziani, indipendentemente dai loro luoghi di residenza. Dalla telemedicina all'e-learning, la nostra piattaforma mira a garantire un accesso equo e completo a servizi essenziali per migliorare il benessere delle persone in ogni comunità del territorio nazionale.

3. **Smart Economy:** l'economia è il motore di ogni comunità. Attraverso l'innovazione tecnologica e la collaborazione tra settori, stiamo supportando la crescita economica e l'occupazione, valorizzando le risorse locali e stimolando lo sviluppo sostenibile. La nostra piattaforma promuove un ecosistema imprenditoriale dinamico, favorendo l'interazione tra aziende locali e internazionali, e agevolando l'accesso a nuovi mercati e opportunità.
4. **Smart Mobility:** la mobilità è un elemento cruciale per la connettività e la prosperità delle comunità. Stiamo lavorando su soluzioni di trasporto ibrido umano/commerciale, oltre a strumenti per la logistica e il trasporto su lunghe distanze, garantendo la fluidità dei flussi sia all'interno che tra le comunità. La nostra piattaforma integra servizi di mobilità intelligente, promuovendo l'uso condiviso dei mezzi di trasporto, la mobilità elettrica e soluzioni di guida autonoma per ottimizzare la circolazione e ridurre l'impatto ambientale.
5. **Smart Environment:** la sostenibilità ambientale è la nostra priorità. La gestione responsabile delle risorse naturali, l'efficienza energetica e la tutela delle aree verdi sono parte integrante delle soluzioni del Gruppo Maggioli, aiutando le Smart Communities a diventare custodi del loro territorio. Dall'energia rinnovabile alla gestione dei rifiuti, la nostra piattaforma supporta progetti e iniziative che preservano l'ecosistema locale, proteggendo la biodiversità e riducendo l'impatto ambientale delle comunità.

Superare le sfide dell'unicità

Le comunità italiane sono caratterizzate da una varietà di bisogni e sfide uniche. Il Gruppo Maggioli affronta questa diversità con soluzioni in grado di adattarsi alle esigenze specifiche di ogni luogo. Dalle colline ai litorali, dalle piccole cittadine ai borghi montani, la nostra piattaforma intelligente si adatta e si evolve, assicurando che ogni Smart Community possa prosperare e crescere in armonia con il proprio contesto sociale e territoriale. Insieme con le amministrazioni

locali, le imprese e i cittadini, creiamo una roadmap personalizzata per ciascuna comunità, garantendo un'evoluzione intelligente e sostenibile.

Il concetto stesso di “Città del Valore” mira a **trasformare le aree urbane in ambienti più sostenibili e inclusivi attraverso l'utilizzo avanzato della tecnologia**, il 2024 vedrà il concretizzarsi di questo nuovo approccio attraverso due azioni:

1. una diversa fruizione dei dati basata su una nuova piattaforma software che attraverso la raccolta e l'analisi dei dati, diventi la base decisionale per interventi ad impatto positivo sulla vita di cittadini ed imprese effettuati dai nostri clienti;
2. un accrescimento del valore dell'offerta di Gruppo anche in termini di impatti ambientali (Es: efficienza/risparmi energia) e sociali (sicurezza, inclusione).

La **piattaforma software digital twin** è al centro del progetto e si propone come uno strumento per Comuni e comunità per avviare la trasformazione del loro territorio in una “smart community”.

La roadmap prevede tre fasi: l'integrazione dei servizi esistenti; l'integrazione di servizi basati su dati gestionali e, infine, l'aggiunta di informazioni e servizi esterni necessari per le Smart Communities. **Il focus è sul collegamento di piccoli centri e sulla creazione di una piattaforma aperta e integrabile.** La piattaforma è, inoltre, collegabile a servizi terzi tramite APIs.

Il Gruppo ha già avviato da tempo diverse iniziative che hanno un impatto positivo sui cittadini e sulle imprese in vari ambiti:

- **mobilità e sicurezza:** con software, tecnologie e sistemi di videosorveglianza e di controllo del traffico basati sull'intelligenza artificiale;
- **ambiente:** attraverso soluzioni software, tecnologie IoT e una Control Room che utilizza data visualization e location intelligence per una gestione smart dei servizi pubblici;
- **digitalizzazione:** con piattaforme che facilitano la comunicazione tra Comuni e cittadini;
- **cultura e turismo:** promuovendo l'ecosistema territoriale attraverso soluzioni digitali, consulenza e realizzazione di eventi, mostre, per la valorizzazione del Paese.

L'obiettivo principale è quello di innovare i servizi essenziali al cittadino ed al territorio sfruttando al

massimo il digitale, le connessioni e la potenzialità di scambio dati tra dispositivi (machine-to-machine), riducendo quanto più possibile l'impatto ambientale.

Digitalizzazione del Servizio Idrico Integrato (SII) - come contribuiamo ad appianare le perdite idriche apparenti

Le soluzioni di SC-IoT sfruttano pienamente il concetto Internet of Things (ndr – [articolo blog di Osservatori.net del Politecnico di Milano](#)), applicano nuove tecnologie per agevolare e semplificare la relazione tra cittadino e chi eroga il servizio, prevedendo fasi di monitoraggio, per misurare le prestazioni ed il corretto funzionamento e di conseguenza la reazione con eventuali interventi correttivi e/o di ripristino anche di tipo predittivo senza sollecito da parte del cittadino e comunque con tempi e costi molto più ridotti. In particolare nel mondo idrico, aiuta la relazione tra gestore e cittadino, con la possibilità di calcolare i consumi ed i costi con dati certi e non presunti evitando quindi contestazioni e contenziosi e, più semplicemente, conti salati ed improvvisi dopo una lettura del consumo effettivo magari effettuata una volta all'anno. Dati alla mano, l'innovazione in questo tipo di servizi incide anche nel **mitigare i consumi delle risorse idriche, energetiche ed ambientali** perché consentono di gestire in modo oculato la risorsa (si consuma solo quello che serve) e di intervenire tempestivamente quando questa è a rischio (es. perdita idrica per guasto tubo).

Il processo di lettura dei consumi idrici, rilevati dai misuratori di portata sia domestici che industriali, è alla base di un sistema di utilizzo virtuoso della risorsa idrica: tanto più è frequente, tanto più ricca e aggiornata è la base dati sulla quale effettuare analisi, statistiche, monitoraggio operativo con alerting e, non ultimo, fornire servizi puntuali ai consumatori come la fatturazione sul consumo effettivo e l'informazione sulle modalità e quantità di consumo.

Uno degli indicatori su cui i gestori dei servizi idrici integrati sono chiamati a lavorare ed investire è quello che misura il delta tra il volume d'acqua immesso in rete e quello effettivamente fatturato in modo da individuare la perdita della risorsa. Il delta va ridotto della parte che è *consumo autorizzato* e non soggetto a fatturazione: si tratta dell'acqua utilizzata per la pulizia delle condotte e altre attività utili a mantenere efficiente il servizio. La quota rimanente è a tutti gli effetti la perdita per vari motivi: rottura tubi, vetustà e corrosione tubi e/o dispositivi, prelievi non autorizzati, frodi e altri casi simili.



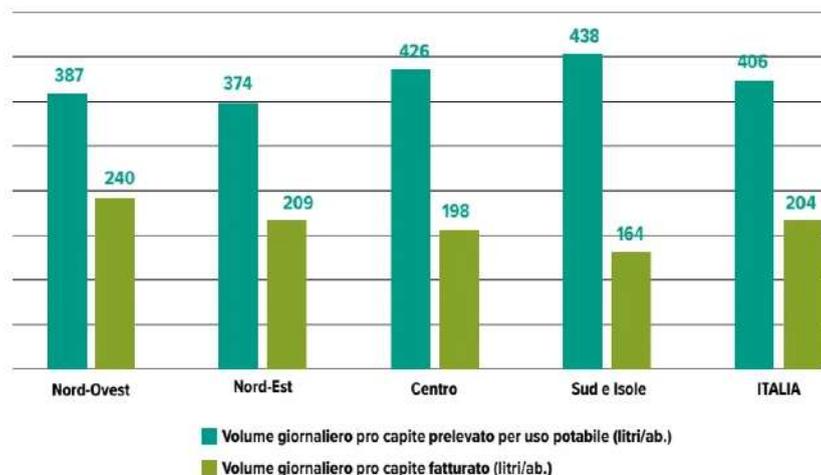
Trend di consumo e fatturazione dal momento della captazione a quello della fatturazione rappresentato con il modello dell'International Water Association (IWA)

Su questo i gestori del servizio idrico sono chiamati ad intervenire sia per ammodernare la rete che per arricchirla di tecnologia utile a controllarla e ad avere prestazioni efficienti come, ad esempio, quella di sapere in pochi minuti quale sia l'effettivo consumo di centinaia di migliaia di contatori sparsi sul territorio. Nell'ultima **relazione annuale sullo stato dei servizi pubblicata da Arera²** (ndr pubblicata a luglio 2023 con riferimento al 2022) osserva una lenta ma costante riduzione dei livelli di perdita idrica abbattendo di 2 punti percentuali quelli registrati nel 2021. In media quindi la perdita si attesta intorno al 40% con cluster diversi tra nord centro e sud-isole come rappresentato dall' infografica di seguito, tratta dalla relazione (pag. 391). Nella medesima relazione si conferma anche quest'anno che il volume medio pro capite a livello

nazionale prelevato dalle sorgenti è di circa 400 lt/abitate/gg a fronte di un volume medio fatturato alle utenze di circa la metà (200 lt/abitate/gg). La virtuosità che emerge da questo confronto cambia in funzione del cluster geografico preso in esame perché gli investimenti, sempre come spiega Arera nella relazione, sono stati più cospicui in alcune zone rispetto ad altre del territorio nazionale. Gli investimenti ovviamente non riguardano solo l'ammodernamento ma anche la tecnologia; molti gestori stanno man mano cambiando i contatori e smartizzando quelli già a campo ma relativamente "giovani" con dispositivi che permettono il controllo costante del consumo e l'ottenimento di questo dato in maniera rapida e semplice.



² Relazione Annuale Stato dei Servizi 2023 volume 1, redatto e pubblicato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, i.e. ARERA



Da un recente comunicato stampa di Legambiente³ rilasciato in occasione del IV Forum Acqua si rileva che solo in Italia ogni anno le perdite ammontano ad oltre 7 miliardi di metri cubi e di questi circa 3 si verificano in ambito civile. Parte di queste ultime possono essere apparenti:

- consumi non autorizzati (ad es. per allacciamenti abusivi);
- imprecisione dei contatori utenti (ad es. perché usurati ed obsoleti);
- inaccessibilità dei contatori utenti da parte dei lettori: da analogia relazione ARERA si apprende che le utenze con contatore non accessibile o parzialmente accessibile rappresentano poco meno del 50% delle utenze dotate di misuratore.

Considerata l'entità della perdita e le motivazioni di quelle occulte, si è individuato nel limitare se non eliminare quelle apparenti con interventi tecnologici sui punti di fornitura per migliorare le prestazioni di lettura e ridurre i tempi di intervento in caso di anomalie. Fino a qualche anno fa i gestori idrici adottavano esclusivamente sistemi semi-automatici, basati su dispositivi e reti di comunicazione in grado di soddisfare solo parzialmente l'esigenza di ripetere le letture con elevata frequenza. Infatti, se da una parte consentivano di superare gli errori umani derivanti dalla trascrizione della lettura con uno scambio dati automatizzato tra dispositivi, dall'altra però il dispositivo in grado di leggere il consumo doveva essere portato in prossimità del contatore da una persona, in auto (metodo drive-by) o a piedi (metodo walk-by). I limiti evidenti di questo tipo di soluzione sono:

- troppo tempo necessario ad effettuare le letture di tutti i contatori;
- non certezza di raggiungere tutti i contatori ma solo quelli entro una distanza limitata dal dispositivo di lettura;
- considerevole costo derivante dal personale e mezzi, ivi compresi gli investimenti per l'infrastruttura di una rete radio privata ed i relativi costi di manutenzione.

La conseguenza primaria è che il numero di letture possibili all'anno era ovviamente molto basso, difficilmente rispettoso del numero minimo richiesto da ARERA (i.e. 2). Da qualche anno la b.u. Smart City & IoT di APKAPPA - società del Gruppo Maggioli ha rilasciato sul mercato la soluzione **SMAQ (Smart Metering Acqua)** che sfrutta e risolve in modo "furbo" (i.e. smart) gli ostacoli dei sistemi realizzati fino ad allora realizzati. **Il dispositivo di telelettura viene abbinato al contatore, indipendentemente dal fatto che sia già in servizio e dalla sua marca e/o portata; a seguito di ciò è in grado di recuperare il dato di lettura e trasmetterlo con frequenza anche oraria e tutti i giorni attraverso rete di comunicazione dati standard e pubblica NB-IoTTM, resa disponibile dai più importanti operatori di telefonia mobile nazionali ed internazionali con tutte le caratteristiche di affidabilità, accessibilità e sicurezza che ne derivano.**

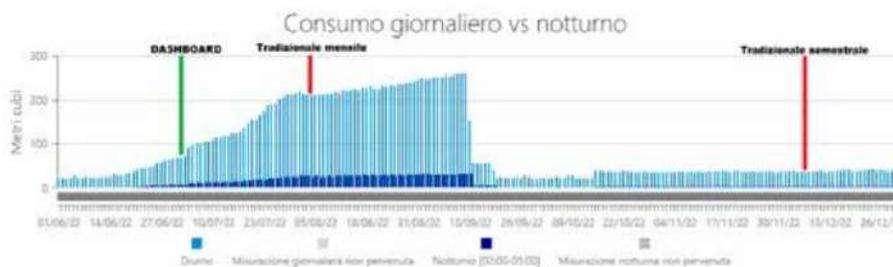
L'effetto dirompente di SMAQ, che ha richiamato l'attenzione dei più grandi gestori SII italiani alle prese con disposizioni di ARERA circa la *smartizzazione* della rete idrica, si concentra su due caratteristiche:

3 Comunicato stampa IV Forum Acqua 3/11/2022 - <https://www.legambiente.it/comunicati-stampa/l'impronta-idrica-come-strumento-di-adattamento-alla-crisi-climatica-al-iv-forum-acqua/>

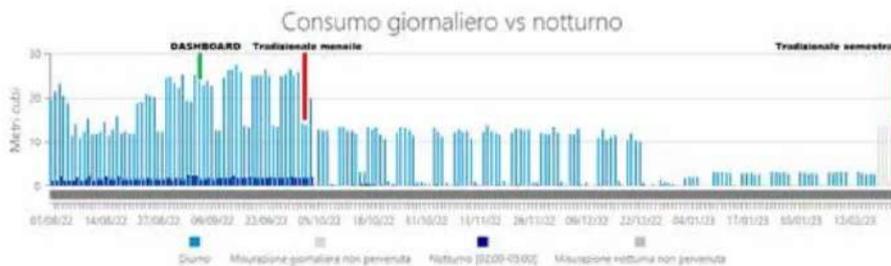
Caratteristica	Effetto	beneficio
Universalità	il sistema consente di smartizzare contatori di qualsiasi marca e/o portata	il gestore ottimizza la spesa evitando di sostituire il contatore ma aggiungendo solo il dispositivo radiologger SMAQ
Uso della rete NB-LoT	il contatore, tramite il radiologger SMAQ, è sempre connesso direttamente al Centro di Gestione via internet sfruttando la rete cellulare NB-LoT a cui è agganciato per tutto il suo periodo di lifetime (circa 10 anni)	il gestore può ricevere anche più volte al giorno la lettura del consumo senza ulteriori costi legati a persone, mezzi, infrastrutture di reti radio private e altro. il gestore supera gli ostacoli dell'inaccessibilità del contatore, che viene letto comunque a prescindere dalla disponibilità del consumatore.

Particolarmente significativa per evidenziare l'effettivo benefico effetto di SMAQ nei confronti del cittadino è stata l'esperienza con HERA S.p.A., che ha voluto sfruttare la banca dati alimentata dai radiologger SMAQ per realizzare un portale ad uso dei suoi clienti in modo che possano in ogni momento controllare il proprio consumo ed essere avvisati di eventuali criticità (es. consumo anomalo quale possibile indicatore di una perdita idrica in atto) anche su smartphone. Questo, oltre a contribuire al processo di trasparenza del servizio nei confronti del consumatore finale, è di sicuro contribuito alla riduzione delle perdite apparenti e, non da ultimo, dei contenziosi derivanti dalla non tempestività di avviso in caso di situazioni anomale. Negli ultimi anni Hera S.p.A. ha fornito questa soluzione ai circa 920 suoi cosiddetti Grandi Utenti (920

utenze e 1160 contatori), cioè imprese particolarmente idroesigenti (es. impianti di produzione industriale di Phillip Morris); in questo periodo SMAQ ha evidenziato oltre 98 casi di consumi anomali che sono stati effettivamente riscontrati a campo a causa di rotture e hanno consentito di provvedere in tempi brevi a sostituzioni di contatori e/o tratti di tubazione. Nei diagrammi che seguono si rappresentano un paio di questi casi: le anomalie sono evidenziate dalla presenza di un eccessivo consumo in un determinato periodo rispetto all'ordinario. Il protrarsi nel tempo dell'anomalia è giustificato dal fatto che il gestore, per sua motivata scelta, ha tenuto sotto osservazione l'evento per un periodo prima di classificarlo come una reale anomalia ed intervenire per eliminarla.



CASO 1: presunta perdita segnalata a Luglio 2022 e riparata a Settembre 2022 - nella migliore delle ipotesi (impianto a lettura mensile), con il metodo tradizionale sarebbe stato possibile identificare e segnalare il consumo anomalo solo ad Agosto. Nelle peggiori delle ipotesi (impianto a lettura semestrale), l'identificazione e la segnalazione del consumo anomalo sarebbe avvenuto a Dicembre.



CASO 2: presunta perdita segnalata a Settembre 2022 e riparata ad Ottobre 2022 – questo caso è differente, visto l'andamento altalenante dei consumi probabilmente la griglia di certificazione delle letture non avrebbe intercettato l'anomalia. In caso di rilevazione invece, come sopra, sarebbe stato possibile identificare il consumo anomalo nel mese di Ottobre (se impianto a lettura mensile) oppure a Marzo (se semestrale).

A dicembre 2023, sono circa 125.000 i contatori smartizzati con SMAQ in Italia che contribuiscono al risultato di eliminare le perdite apparenti. Basti pensare che ACEA ATO 2, nel suo [bilancio di sostenibilità 2022](#), dichiara di aver ridotto complessivamente nell'anno i volumi persi del 6%, arrivando a 436,7 Mm3 (erano 465,7 Mm3 nel 2021); paragonando lo stesso dato al valore del 2020, pari a 507,5 Mm³, la riduzione è addirittura del 14%. Questo risultato, che migliora di anno in anno, l'ha raggiunto grazie alle attività messe in capo da parte delle Società del Gruppo ACEA, ivi compresa la smartizzazione dei contatori in cui è attiva anche APKAPPA (oltre 40.000 dei 200.000 contatori usano la tecnologia di telelettura di APKAPPA).

GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

La grande variabilità del prezzo dell'energia, e la sua complessiva tendenza alla crescita, ha ricadute importanti anche per le reti di illuminazione pubblica ed assume un peso molto rilevante nella composizione della spesa corrente nei bilanci degli Enti Locali. Il recente conflitto russo-ucraino ha inasprito questo aspetto, elevando il prezzo € 0,17/KWh agli attuali € 0,29 KW/h, e ciò ha spinto i gestori ad adottare soluzioni anche borderline (ndr illuminare sempre al minimo possibile, accendere con 30 minuti di ritardo e spegnere con 30 minuti di anticipo rispetto alle effemeridi locali) per limitare il levitare improvviso dei costi.

Per ridurre gli sprechi ed i consumi sono in corso in numerosi Comuni italiani interventi di ammodernamento e riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica con l'adozione delle soluzioni a LED, sulla scia dell'esperienza tedesca che con questo tipo di azione ha visto una riduzione di circa il 53% della spesa. Il risparmio stimato con questo tipo di intervento è di circa 300 milioni di euro all'anno.

In base all'esperienza di APKAPPA, che da oltre 10 anni applica le tecnologie della telegestione sia dei lampioni che degli armadi di alimentazione, questo risparmio aumenta ancora di più se si attiva il processo di digitalizzazione del servizio inteso come:

- **possibilità di telecontrollare** il singolo dispositivo (lampione e/o armadio elettrico) per controllare costantemente lo stato di servizio (misure, operatività, funzionalità, usura) e fornire al gestore elementi utili, anche sotto forma di allarmi e avvisi, per intervenire con azioni di manutenzione preventiva volti a risolvere anomalie, prevenire guasti totali e consumi anomali;
- **possibilità gestire l'illuminazione in forma adattiva** grazie a sensori IoT disposti sul territorio; in questo modo l'impianto può essere istruito a tenere un livello di illuminazione più basso ed innalzarlo automaticamente al passaggio di veicoli e/o persone (c.d. onda luminosa)
- **disporre di una piattaforma software che dia la possibilità di analizzare i dati** di servizio raccolti, pianificare cronoprogrammi di luminosità e dove possibile anche di colore per singoli lampioni/aree in funzione di particolari esigenze (es. festa patronale, festa della mamma, del papà, dei nonni ecc..) e trasferirli direttamente, tramite comunicazioni dati machine-to-machine, ai lampioni interessati.

Il sistema di telegestione e telecontrollo di APKAPPA, denominato LUMINIBUS e attivato ad oggi su circa 250.000 lampioni, ha contribuito a migliorare i citati risparmi, soprattutto in questi ultimi tempi che hanno visto un incremento di circa il doppio del costo energetico rendendo ancora più virtuoso il servizio di illuminazione pubblica.

Valori per anno 250.000 lampioni	lampada SAP	LED	LED+Luminibus
Consumo kW	136.500.000	68.250.000	52.500.000
Emissioni CO ₂ (tonnellate)	89.107	44.554	34.272
Spesa energia	39.585.000 €	19.792.500 €	15.225.000 €
Spesa manutenzione	7.500.000 €	7.500.000 €	3.750.000 €
Spesa energia+manutenzione	47.085.000 €	27.292.500 €	18.975.000 €

[Fonte interna]

Come si vede dalla tabella sopra indicata, il rincaro energetico rende ancora più rilevante il risparmio sulle spese ottenute con l'adozione di Luminibus su tutti

i lampioni: solo per il **consumo energetico** la spesa sostenuta con i lampioni a LED equipaggiati **con Luminibus si riduce di un ulteriore 30%**, pari ad oltre

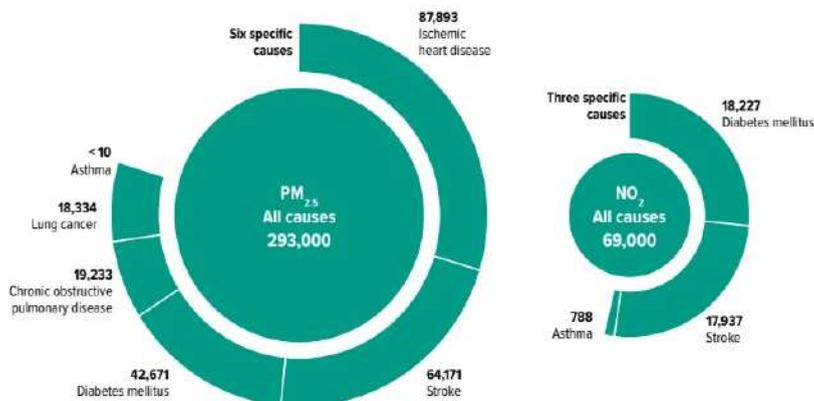
4,5 milioni di euro a cui si aggiunge il risparmio del 50% sulla gestione della manutenzione, pari a 3,7 milioni di euro. Sul piano ambientale, le emissioni di CO2 si riducono di circa 10.000 tonnellate, diminuendo la compensazione con la piantumazione di alberi di circa 62.000 unità (ndr – dato numero alberi per smaltire 1 tonnellata di CO2 vedi <https://climate.selectra.com/it/attualita/albero-assorbe-co2>).

DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ARIA – COME CONTRIBUIAMO AD INFORMARE ED AGIRE RISPETTO AL LIVELLO DELLA QUALITÀ DELL'ARIA OUTDOOR E INDOOR

Si è aggiunto di recente un nuovo servizio, realizzato sempre con le tecnologie IoT, che potenzia la trasparenza nella relazione cittadino-amministratore e riguarda un tema molto importante, la qualità dell'aria. In questo caso si tratta di un servizio che aiuta chi amministra a sorvegliare zone a rischio e ad intervenire tempestivamente con strumenti, ordinanze e mezzi per migliorare la qualità dell'aria rilevata non consona al benessere delle persone. Il servizio è pensato sia

per zone all'aperto che per ambienti chiusi come uffici pubblici, asili, scuole e simili. Il servizio avvisa tramite APP i diretti interessati che possono agire di conseguenza prima ancora di avvertire disturbi causati dalla cattiva qualità dell'aria nell'ambiente chiuso in cui si trovano. Il monitoraggio è accessibile, in trasparenza, anche dai cittadini.

Oltre 250mila persone hanno perso la vita in Europa negli ultimi anni a causa dell'esposizione a livelli eccessivi di particolato fine (PM2.5), di cui 46.800 nel nostro Paese. A cui ne vanno aggiunti 11.300 causati dal biossido di azoto e 5.300 dall'ozono". Nonostante tra il 2005 e il 2021 il numero di decessi nell'Unione europea attribuibili al particolato fine (PM 2.5), uno degli inquinanti atmosferici più dannosi, sia diminuito del 41% (fonte: Agenzia europea per l'ambiente), continua a rappresentare il principale rischio ambientale per la salute degli europei (seguito da altri fattori quali l'esposizione al rumore, alle sostanze chimiche e ai crescenti effetti sulla salute dovuti alle ondate di calore) ed è responsabile di malattie croniche e decessi, in particolare nelle città e nelle aree urbane". Per le sei malattie specifiche considerate rispetto all'esposizione al PM2,5 l'impatto più elevato corrisponde alla cardiopatia ischemica, seguita da ictus, diabete mellito, broncopneumopatia cronica ostruttiva, cancro ai polmoni e asma.



[Fonte: Rapporto “Harm to human health from air pollution in Europe: burden of disease 2023” pubblicato il 24 novembre dall’European environmental agency (Eea) e Altraeconomia, Le morti attribuite al particolato fine (a sinistra) e al biossido di azoto (a destra) suddivise per le diverse patologie]

Oltre ai 253mila decessi legati all'esposizione a livelli eccessivi di particolato fine (la soglia fissata dall'Oms è di cinque microgrammi per metro cubo, µg/m3), l'inquinamento da biossido d'azoto ha provocato 52mila morti mentre i decessi attribuibili all'esposizione a breve termine dell'ozono sono circa 20mila.

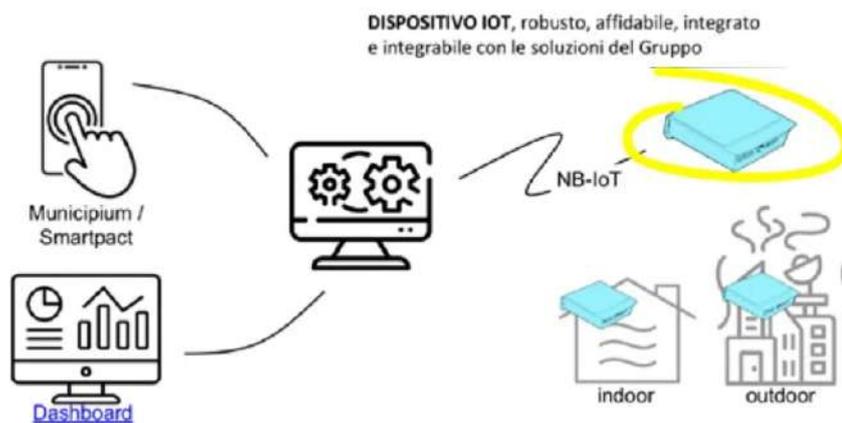
In questo quadro allarmante l'Italia figura tra gli Stati i cui abitanti pagano il prezzo più alto, ci supera solo la Polonia (47mila morti) mentre la Germania ha registrato 33mila decessi. Islanda, Finlandia, Svezia, Norvegia ed Estonia si collocano all'estremo opposto della scala.

Il **Consiglio Europeo** continua a muoversi, con azioni legislative e dialogiche, per **assicurare una migliore qualità dell'aria ai cittadini europei da qui al 2030, con l'obiettivo di centrare la soglia dell'inquinamento zero entro il 2050**: l'inquinamento atmosferico in Europa rimane però, ad oggi, ben al di sopra dei livelli raccomandati dall'Organizzazione mondiale della sanità (Oms) e rappresenta una minaccia significativa per la salute degli abitanti del continente. La proposta della Commissione fissa obiettivi intermedi per il 2030, vicini alle linee guida dell'OMS. Gli standard stabiliti saranno ri-esaminati periodicamente fino al 2050. Sono disciplinate molte sostanze inquinanti, tra cui il particolato fine e il particolato (PM2,5 e PM10), il biossido di azoto (NO2), il biossido di zolfo (SO2), il benzene, l'arsenico, il piombo e il nickel. PM2,5 e NO2, sostanze particolarmente dannose e diffuse nelle città, passerebbero da 25 µg/m³ a 10 µg/m³ e da 40 µg/m³ a 20 µg/m³ (i valori indicati negli orientamenti dell'OMS sono 5 µg/m³ per il PM2,5 e 10 µg/m³ per l'NO2).

La direttiva europea prevede l'istituzione di almeno un super-sito per il monitoraggio della qualità ambientale nel territorio di ciascuno degli Stati membri dell'UE. Il testo impone di elaborare piani per migliorare la qualità dell'aria per le zone in cui i livelli di inquinanti superano i valori limite. I Paesi membri saranno tenuti a fissare soglie di allarme per i principali inquinanti atmosferici, al fine di proteggere la popolazione e in particolare i gruppi anagrafici più vulnerabili (bambini e anziani).

Inoltre, la direttiva mira a garantire il diritto dei cittadini a chiedere un indennizzo in caso di danni alla salute a seguito di una violazione dolosa delle norme da parte dello Stato di appartenenza, oltre a facilitare l'accesso alla giustizia a chi intenda sollevare contestazioni in merito alla qualità dell'aria: i ricorsi giurisdizionali dovranno essere equi, tempestivi e non eccessivamente onerosi. Tale forma di giustizia ha già portato a varie class action nei confronti degli amministratori locali dei comuni italiani. Con l'accusa di "inquinamento ambientale in cooperazione colposa", la Procura di Torino ha depositato la richiesta di "citazione diretta a giudizio" per i sette ex amministratori che hanno guidato il Comune di Torino e la Regione Piemonte tra il 2015 e il 2019. L'accusa per gli ex amministratori pubblici regionali e comunali è quindi quella di non aver fatto abbastanza – tra "misure inadeguate", "interventi mancati", "imprudenza", "negligenza" – per rispettare i limiti delle concentrazioni di sostanze nocive nell'aria.

Il sistema di monitoraggio dell'aria proposto da APKAPPA è un sistema integrato agli applicativi del Gruppo Maggioli per il monitoraggio outdoor e indoor per il controllo degli agenti inquinanti dell'aria maggiormente diffusi. Il progetto nasce sia per **sensibilizzare l'opinione pubblica sulla qualità dell'aria che per aiutare gli amministratori pubblici a prendere decisioni politiche maggiormente precise e utili per il territorio.**



[Fonte interna: soluzione è in fase di lancio sul mercato]

L'utilizzo dello strumento permette di **conoscere i momenti in cui l'aria è maggiormente salubre e di conseguenza ridurre l'esposizione del corpo all'aria insalubre con un diretto beneficio nella riduzio-**

ne delle malattie respiratorie. La gestione dei dati è facilmente fruibile e interpretabile garantendo elementi di trasparenza e diffusione del dato.

Gli Amministratori potendo monitorare in autonomia i siti che ritengono di maggiore interesse possono con dati oggettivi valutare l'impatto delle politiche (es. aumento piste ciclabili, verde pubblico, ...) migliorando la vivibilità delle città con politiche più efficaci e meno invasive per la collettività; le ztl invece di avere momenti di orari fissi (come gli orari notturni e festivi) non sono direttamente collegati all'innalzamento dei tassi di inquinamento e potrebbero essere soppiantati da scelte di fasce orarie di momenti con maggiore presenza di inquinanti, anche aprendo la strada a varchi intelligenti.

LA RACCOLTA RIFIUTI CONNESSA CON GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La soluzione SaaS K-TARIP di Sikuel, società del Gruppo Maggioli, dedicata alla gestione della Raccolta Rifiuti e della Tariffazione Puntuale, gestisce tutte le fasi del ciclo attivo della Raccolta Rifiuti ed è integrata con tecnologie evolute di localizzazione satellitare in real time e di acquisizione dei dati in campo tramite Internet of Things. K-TARIP è qualificata ACN e consente la pianificazione delle attività, la certificazione dei servizi e la gestione dei rapporti con gli utenti:

- **Distribuzione KIT Utenti** - Pianificazione su Portale web delle zone e dei giri territoriali per la consegna Porta a Porta dei Kit alle Utenze. Calcolo dei Kit per tipologia di Utenza, consegna tramite App
- **Flotte Automezzi** - Localizzazione, Telemetrie di bordo, Gestione dei costi amministrativi e di manutenzione della Flotta automezzi con storico movimentazioni
- **Raccolta porta a porta** - Monitoraggio in tempo reale degli svuotamenti e Certificazione delle attività di Raccolta tramite dispositivi GPS & Smart IoT
- **CRM Attività, Servizi, Operatori** - Pianificazione delle Attività e dei Servizi da svolgere sul territorio. Gestione dei Turni e degli Operatori, indisponibilità di automezzi e personale.
- **Punti di contatto** - Gestione del rapporto con gli utenti tramite Portale Online. Istanze, storico documenti, pagamenti elettronici. Call Center con struttura personalizzabile

- **Centri Comunali di Raccolta** - Tracciabilità degli ingressi ai CCR, archiviazione delle pesate degli automezzi, gestione documenti amministrativi. Consistenze, Frazioni e notifiche scadenze
- **Isole Ecologiche e premialità** - Controllo della Raccolta Differenziata tramite riconoscimento utenti, pesatura e scontrinatura dei conferimenti e calcolo della premialità prevista
- **Trasparenza dei dati** - Pubblicazione degli elementi informativi minimi del Servizio secondo la Delibera 444/2019 Arera
- **App per gli utenti** - Applicazione mobile per la gestione dei servizi di Raccolta Differenziata per le utenze domestiche e commerciali. Disponibile per Android e iOS

Inoltre, K-TARIP mobile è l'APP nativa creata per gestire dal proprio smartphone l'intero ciclo delle attività di Raccolta Differenziata delle utenze domestiche e commerciali, mettendo in contatto: Cittadino, Gestore del Servizio Rifiuti e Pubblica Amministrazione.

Le funzioni dell'APP sono state pensate per rendere semplici le principali attività legate ad una corretta gestione dei rifiuti, e per fornire gli strumenti necessari per monitorare i propri consumi di rifiuti differenziati e le premialità previste.

Attraverso il **Riciclabolario** è possibile conoscere le modalità per differenziare in modo corretto i rifiuti, utilizzando anche il servizio di ricerca vocale. Il calendario di raccolta costituisce uno strumento importante per sapere sempre quale tipologia di rifiuto esporre, e attraverso l'uso delle notifiche è possibile creare un promemoria personalizzabile.

Per la tipologia dei rifiuti ingombranti è possibile richiedere un ritiro a domicilio del rifiuto, attraverso pochi clic, inserendo foto e descrizione. L'applicazione, che dialoga con il portale web K-TARIP gestito dall'azienda che effettua il servizio, indicherà il giorno e l'orario per effettuare il ritiro.

Questo sistema di contatto tra utente e gestore è stato sviluppato anche per l'invio di segnalazioni relative a disservizi o scariche urbane abusive, attraverso un sistema di comunicazione in tempo reale di foto, descrizione e posizione georeferenziata.

Di facile consultazione, inoltre, sono i riepiloghi degli svuotamenti giornalieri della raccolta porta a porta ordinati per tipo di rifiuto, data e ora. Allo stesso modo vengono visualizzati i conferimenti all'Isola Ecologica con le quantità conferite e i punti accumulati per ogni categoria di rifiuto.

La sezione news mantiene il dialogo tra Amministrazione e Utente con le informazioni collegate alla Gestione Ambientale della propria Città.

La soluzione mira ad agire sia su una più puntuale consapevolezza e sensibilizzazione del cittadino, sia sull'efficienza del servizio che su una comunicazione smart e bidirezionale tra cittadino, Ente e Multi-utility, semplificando e migliorando le performance.

Case: Comune di Busto Arsizio: quando transizione ecologica e transizione digitale si incontrano

Il Comune di Busto Arsizio, importante polo commerciale e industriale della provincia di Varese che conta oggi oltre 80.000 abitanti, ha deciso di avvalersi del software per la gestione rifiuti K-Tarip di Sikuel, società del Gruppo Maggioli specializzata nello sviluppo di sistemi informatici integrati al servizio di pubbliche amministrazioni e multi-utilities. Obiettivo: implementare la gestione del servizio di igiene ambientale offrendo alla cittadinanza un servizio di maggiore qualità, secondo un approccio sempre più cliente-centrico.

Obiettivo principale: migliorare la gestione del servizio di igiene ambientale.

L'attenzione a un'offerta di valore e alla customer satisfaction orienta già da tempo le scelte amministrative del Comune lombardo: Busto Arsizio ha, infatti, in attivo diverse iniziative in materia di economia circolare ed educazione ambientale – un esempio è il centro del riuso per contrastare gli sprechi attraverso il riciclo –; l'accordo con Sikuel si inserisce quindi in questa tendenza che si consolida fortemente.

“Con l'entrata in vigore delle disposizioni Arera in materia di qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti urbani – ha dichiarato Mariachiara Bagni, Responsabile Marketing e Relazioni esterne di Agesp, società che gestisce il servizio di igiene ambientale per Busto Arsizio e per Fagnano Olona –, abbiamo deciso di rafforzare questo sistema e affinare ulteriormente i nostri strumenti at-

traverso il digitale e l'informatica. Abbiamo infatti ripensato e integrato i touch point messi a disposizione dell'utente, per un'esperienza più fluida tra applicazione mobile, portale e numero verde, e centralizzato le richieste in un unico sistema informatico che ci consente di gestire i rapporti con gli utenti e misurare la qualità del servizio”.

«Con K-Water per l'Idrico e K-Tarip per i rifiuti, entrambe soluzioni qualificate ACN e presenti sul marketplace per la PA, ci siamo posizionati tra i principali player di questo mercato, supportando PA e Multiutility in oltre 500 Smart City di tutta Italia, dalla Valle di Fiemme in Trentino fino a Lampedusa in Sicilia», ha affermato l'AD della società del Gruppo Maggioli.

SICUREZZA URBANA

Sono diversi i fattori da considerare all'interno del processo di transizione digitale, soprattutto per quanto riguarda le smart city, ad esempio, il crescente bisogno di sicurezza urbana, l'esigenza di una maggiore fruibilità di servizi pubblici e di diffusione delle informazioni, nonché l'attenzione sempre maggiore rivolta al risparmio energetico e all'ambiente.

Il concetto di sicurezza urbana è ampio e complesso, da sempre dibattuto, ma fondamentale all'interno di una logica evolutiva. È necessario un controllo sempre più capillare del territorio, non solo per quanto riguarda il rispetto del Codice della Strada, ma in generale l'utilizzo di IoT, ad esempio applicata all'illuminazione e videosorveglianza di strade e parchi quale deterrente. Si manifesta, inoltre, sempre più l'esigenza di avere una maggiore capacità non solo di prevedere e prevenire ma soprattutto reagire tempestivamente alle potenziali situazioni di crisi, si tratti di catastrofi naturali o atti terroristici. In tutti questi aspetti le tecnologie più moderne svolgono un ruolo di fattore abilitante fondamentale.

Nelle Smart City la sicurezza è un bene fondamentale e primario poiché alla base della coesione sociale, la tecnologia deve essere la chiave per coinvolgere attivamente anche i cittadini e, ovviamente, agevolare gli interventi delle Forze dell'Ordine.

Partendo dalla sicurezza urbana, passando per l'innovazione tecnologica, le Smart City possono davvero contribuire a creare un contesto sempre più sicuro per i cittadini, da qui l'importanza dello sviluppo di

soluzioni e competenze integrate e del ruolo fondamentale che player del settore ICT come il Gruppo Maggioli giocano.

L'ecosistema Concilia del Gruppo Maggioli supporta i Comandi di Polizia Locale al fine di garantire un livello crescente di sicurezza stradale e urbana. Contribuisce in modo appropriato alla necessità di monitoraggio, efficienza e controllo degli spostamenti su strada, tenendo conto delle sfide specifiche del territorio.

Sono **oltre 2000 i clienti tra Comuni, Associazioni di Comuni, Consorzi, Unioni e Province che rendono la soluzione tra le più diffuse del settore.** Disponibile in versione multiente, si interfaccia con pubblici registri e banche dati, oltre a consentire la gestione di incidenti stradali.

Concilia comprende:

- **Concilia Service Plus**, il servizio in “outsourcing” per l'esternalizzazione digitale della gestione delle violazioni al Codice della strada ed extra CdS che gestisce in modo automatizzato l'invio dei verbali tramite PEC e canali ordinari (servizio postale, messi notificatori);
- **Concilia Software**, l'applicativo per la gestione delle violazioni al Codice della Strada ed extra Codice della Strada (Regolamenti Comunali, Leggi sul Commercio, Leggi Polizia Amministrativa), completo di moduli integrati che garantiscono la condivisione degli archivi principali e la creazione di un'unica banca dati per il Comando di Polizia;
- **Autosc@n**, la piattaforma nativamente interfacciata con Concilia, per la gestione dei sistemi tecnologici per la lettura delle targhe dei veicoli e del rilevamento delle violazioni al codice della strada.

L'ecosistema è integrato anche con le **App Concilia Mobile per la gestione informatizzata dei verbali e Concilia View per la consultazione da mobile delle banche dati del Comando di Polizia.** Maggioli è partner tecnologico PagoPA, questo garantisce l'integrazione dei pagamenti tramite PagoPA. È integrato con l'App io e Municipium per un dialogo aperto e costante tra Amministrazione e cittadini.

Tra le recenti implementazioni risulta la **Piattaforma Notifiche, una infrastruttura prevista dal PNRR che ha l'obiettivo di semplificare e rendere certa la notifica degli atti amministrativi con valore legale verso cittadini e imprese, con un risparmio di tempo e costi.** Il processo di notificazione con valore legale di atti, provvedimenti, avvisi e comunicazioni della Pub-

blica Amministrazione sarà pertanto più semplice ed efficiente grazie all'adozione della PN.

Con l'avvento della PN, infatti, i Comandi di Polizia Locale diventeranno sempre più parte attiva del processo di Transizione Digitale in corso, Maggioli ha sviluppato, in tal senso, **Service Notification Hub**, un'infrastruttura che gestisce tutte le tipologie di atti amministrativi presenti nell'avviso della misura 1.4.5 del PNRR. SNH è inoltre in grado di far dialogare tutti i software di back office proposti dal Gruppo Maggioli tramite un'unica soluzione integrata con la Piattaforma Notifiche. Service Notification HUB permette ai CPL di gestire in modo completamente automatizzato la fase di caricamento dati sulla PN e di aggiornare in tempo reale il database con i dati relativi alla data di notifica. Inoltre, Service Notification HUB è in grado di offrire ulteriori servizi migliorativi che possono ottimizzare il processo.

La chiave di successo di un intervento profondo, come quello dell'introduzione della Piattaforma Notifiche è, infatti, la **comunicazione chiara ed efficace del nuovo processo al cittadino**, che ne è l'attore principale. Per questo Concilia Service Plus comprende, tra gli altri servizi, anche quello di call center e un **chatbot evoluto**, che forniranno ai cittadini le informazioni di primo livello relative alla notifica degli atti tramite PN.

Le soluzioni tecnologiche sono affiancate da una completa offerta **editoriale**, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di competenze e l'aggiornamento professionale: volumi specializzati compresi Codici e Prontuari e periodici specializzati di approfondimento (La Polizia Locale e Disciplina del Commercio e dei Servizi), servizi online di aggiornamento quotidiano.

Per quanto riguarda la **formazione professionale** vengono realizzati sull'intero territorio nazionale corsi di aggiornamento e momenti di confronto e condivisione, volti a favorire il networking e la messa a sistema di best practice.

L'evento principale di riferimento è **“Le Giornate di Polizia Locale e Sicurezza Urbana”** il convegno che vanta oltre 40 anni di storia e una partecipazione a livello nazionale, con ospiti internazionali che accoglie oltre 1.500 Comandanti e Operatori di Polizia Locale: realizzato in collaborazione con le principali associazioni di categoria professionale, tra cui l'ASAPS Sicurezza Stradale.

Nell'arco del 2023 è stata maturata la volontà di predisporre anche survey e focus group su clienti rappresentativi specifici per aree di business/prodotto.

L'attività si svilupperà nel corso del 2024 ad iniziare dall'area Concilia dedicata alla sicurezza urbana al fine di instaurare con i clienti un rapporto che, oltre alla fiducia maturata, comprende uno scambio reciproco di esigenze, aggiornamenti e innovazione per far evolvere le soluzioni attraverso un progresso costante e monitorato. Il confronto con il cliente è da sempre vicendevole grazie alla capillarità e vicinanza della rete commerciale, oltre alle indagini approfondite lato assistenza tecnica; la volontà di ampliare l'ascolto dei propri clienti è in linea con l'approccio del Gruppo che tende al miglioramento continuo.

Con l'ingresso nel Gruppo di Smart-I si è ulteriormente rafforzata l'area relativa alla sicurezza urbana puntando maggiormente su **soluzioni e servizi smart basati sull'Intelligenza Artificiale combinata alla Video Analisi** per ottimizzare la mobilità e il risparmio energetico in città.

Case: SmartEye IVA 5G con Vodafone e Roma Servizi Mobilità

Nel corso del 2023, Smart-I ha lavorato alla realizzazione del nuovo modulo SmartEye IVA 5G. Si tratta di un dispositivo, sviluppato con Vodafone, che rappresenta l'evoluzione dell'esistente SmartEye IVA in termini di design e performance. Il modulo si integra alle telecamere di videosorveglianza distribuite sul territorio, ma rispetto alla versione già esistente è dotato della rete 5G di Vodafone.

Grazie a quest'ultima, SmartEye IVA 5G analizza contemporaneamente molteplici flussi video provenienti dalle telecamere IP, inviandoli all'edge computing (MEC) di Vodafone per la successiva elaborazione. Sfrutta potenti e precisi algoritmi di IA per riconoscere gli eventi di sicurezza stradale e inviare allerte in tempo reale. Durante l'anno, il team tecnico di Smart-I ha anche migliorato le prestazioni del servizio di riconoscimento delle targhe dei veicoli (ANPR). Si tratta di una soluzione che può essere applicata in tanti contesti urbani, dal controllo della targa per l'accesso a determinate aree al suo riconoscimento per la verifica dello stato dell'assicurazione del veicolo. ANPR è stato reso più efficace nel riconoscere le targhe anche da diverse angolazioni e più rapido sfruttando il full edge computing.

Il progetto pilota che ha avuto luogo a Roma con Roma Servizi Mobilità, ha sperimentato la soluzio-

ne SmartEye IVA, 5G per rivoluzionare la sicurezza stradale nella Capitale. Tale soluzione ha permesso di innovare l'attuale attività di monitoraggio della mobilità, rendendola più dinamica. È stato così possibile identificare in tempo reale i principali problemi di sicurezza per i cittadini e i conducenti. Grazie alla nuova soluzione, i responsabili di Roma Servizi Mobilità hanno potuto visualizzare e conoscere in tempo reale e accuratamente tutti i dettagli delle infrazioni verificate (luoghi, orari ed eventi) a portata di clic e in ogni momento.

SmartEye IVA 5G è un dispositivo che si integra all'impianto di sorveglianza già esistente sul territorio per fornire molteplici servizi simultaneamente e non lo sostituisce, andando a evitare impatti economici e ambientali aggiuntivi. Si applica anche in tutti i contesti dotati di sistema di videosorveglianza che si intende innovare facilmente utilizzando le tecnologie all'avanguardia.

CYBERSECURITY

Una view sugli attacchi informatici nel 2023

L'incremento degli attacchi informatici a livello globale è un fenomeno in costante crescita, con 1.382 incidenti gravi registrati dal [Clusit](#) nel solo primo semestre del 2023, segnando un aumento del 11% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Questa cifra rappresenta il numero più alto di attacchi mai registrato fino ad ora.

Un trend che si registra anche in Italia con un incremento del 40% rispetto al 2022 e un totale di 132 attacchi nel primo semestre del 2023. Il mercato italiano della cybersecurity ha raggiunto i 2,15 miliardi di euro, ma la necessità di implementare competenze e sistemi risulta prioritaria non solo a livello di Pubblica Amministrazione ma anche a livello Enterprise. L'interesse delle aziende italiane per la cybersecurity, infatti, continua a crescere e rimane la principale priorità di investimento nel settore digitale per le imprese, sia grandi che piccole. L'81% delle grandi imprese ha elaborato un piano strutturato di sviluppo in materia, con una strategia a lungo termine.

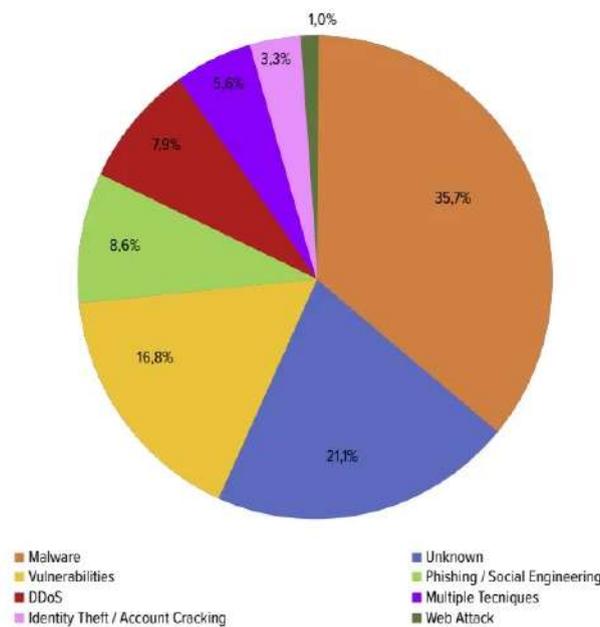
Anche il [rapporto dell'Osservatorio Cybersecurity & Data Protection della School of Management del Politecnico di Milano](#) evidenzia che il 62% delle grandi organizzazioni ha aumentato la spesa in cybersecurity,

un incremento guidato dall'introduzione di nuovi strumenti (68%), dalla maggiore attenzione da parte dei consigli di amministrazione (62%) e dalla necessità di adeguarsi alle normative (43%). La ricerca dell'Osservatorio evidenzia anche un aumento degli attacchi di tipo supply chain e **un legame sempre più stretto tra gli attacchi informatici e le tecnologie che utilizzano algoritmi di intelligenza artificiale**. Infine, la formazione e la sensibilizzazione dei dipendenti rappresentano una delle principali priorità di azione in ambito cybersecurity per il 71% delle grandi aziende.

Focus Italia

Malware e **Ransomware** risultano le tipologie di attacchi più diffuse in Italia ma in calo rispetto al 2022 e al dato globale. In aumento il dato degli **attacchi di tipo phishing e ingegneria sociale**, che in Italia risulta incidere in maniera maggiore rispetto al resto del mondo (14% vs 8,6% globale). Segnale che è necessario intensificare gli sforzi mirati all'aumento della consapevolezza rispetto alle minacce cyber da parte degli utenti che hanno quotidianamente a che fare con i sistemi informatici.

DISTRIBUZIONE DELLE TECNICHE H1 2023



[Fonte: Rapporto Clusit 2023]

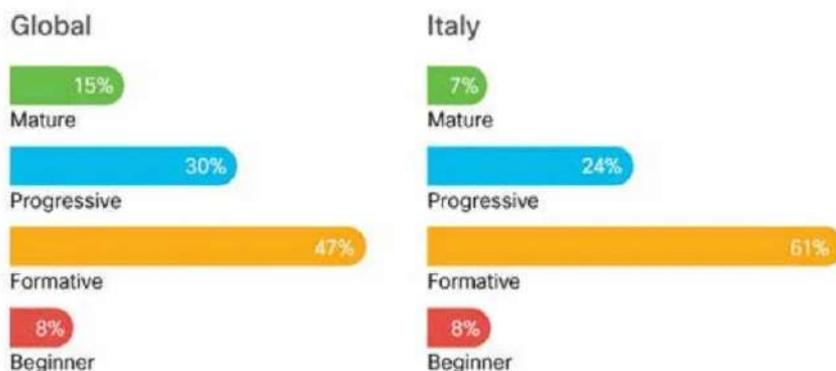
Oltre il 37% degli attacchi mondiali "Hacktivism" è avvenuto in Italia, la maggioranza degli attacchi noti si riferisce, infatti, alla **categoria Cybercrime**, che rappresenta il 69% del totale, con una quota in significativo calo rispetto all'anno precedente (nel 2022 costituiva il 93,1% degli attacchi).

Anche il **Cisco Cybersecurity Readiness Index**, riportato nell'indagine condotta su un campione di 6.700 professionisti provenienti da 27 paesi, fra cui l'Italia, che operano nell'ambito della cybersecurity, indica che solo il 7% delle aziende si difende dalle minacce informatiche e classifica secondo **4 gradi di maturazione**: da **Iniziale**, a **Formativo**, a **Progressivo** e **Maturo**, lo stato della cybersecurity integrandolo con 5

pilastri: identità, dispositivi, rete, carichi di lavoro delle applicazioni e dati, rispetto alla preparazione in ambito cyber.

Il 75% degli intervistati si aspetta inoltre nei prossimi **12-24 mesi** un'interruzione della propria attività a causa di un attacco informatico, mentre il 31% ha dichiarato di averne subito uno nel corso dell'ultimo anno. Essere impreparati, infine, può costare caro: il 25% delle aziende colpite ha dovuto spendere almeno 500.000 dollari per riprendere il controllo della propria attività. Per questo l'87% degli intervistati prevede di aumentare il proprio budget per la sicurezza di almeno il 10% nei prossimi 12 mesi.

Overall cybersecurity readiness of organizations



[Fonte: Cisco Cybersecurity Readiness Index 2023]

I risultati dello studio all'interno dei cinque pilastri fondamentali della cybersecurity:

- **Identità:** è necessario fare progressi in questo ambito, poiché solo il 13% delle aziende è classificato come "Maturo".
- **Dispositivi:** la percentuale più alta di aziende in fase Matura è del 20%.
- **Sicurezza della rete:** le aziende sono in ritardo su questo fronte, con il 72% degli intervistati che si trova nella fase Iniziale o Formativa.
- **Carichi di lavoro applicativi:** è l'area in cui le aziende sono meno preparate, con l'80% che si trova in fase Iniziale o Formativa.
- **Dati:** secondo posto per numero di aziende in fase Matura (14%).

Il punto di vista del Gruppo

Il panorama nazionale in ambito di cybersecurity è profondamente e rapidamente cambiato negli ultimi anni, la crescente digitalizzazione ha reso imprescindibile per ogni entità organizzativa la necessità di dotarsi di sistemi informatici sempre più connessi, interoperabili e soprattutto sicuri, accompagnati da maggior competenza per poter essere incisivi anche in fase di prevenzione.

Adottare, inoltre, un approccio che garantisca la coerenza tra sicurezza digitale e sostenibilità significa, infatti, orientare il ruolo della cybersecurity per proteggere ed implementare l'infrastruttura aziendale e industriale, contemperando, però, anche un interesse generale di sostenibilità e soprattutto di sicurezza nel-

la gestione dei dati personali.

Il Gruppo Maggioli in tal senso ha sviluppato una serie di servizi che assicurano l'efficienza nella prevenzione e nella difesa dalle minacce, mediante un approccio innovativo ma fortemente pragmatico, per essere un solido alleato di Enti e Aziende anche da questo punto di vista.

La linea di business Cybersecurity di Maggioli insieme a DeepCyber è specializzata, infatti, in **consulenza, sviluppo, progettazione e fornitura di soluzioni informatiche e digitali finalizzate alla protezione dei sistemi informativi e degli archivi digitali della Pubblica Amministrazione, di aziende e di liberi professionisti.**

I settori che sono principalmente serviti dal Gruppo con riferimento a servizi di cybersecurity sono quelli: della Pubblica Amministrazione, dei servizi finanziari, della difesa, delle infrastrutture critiche, del trasporto, delle società di pubblica utilità, energetico e del lusso. Nello specifico i servizi sono suddivisibili in due macro-aree: prevenzione e difesa.

Le soluzioni del Gruppo sono pensate, infatti, per agire a più livelli, dalla **prevenzione** come il servizio di **Security Assessment e Vulnerability Management, alla formazione specifica per aumentare la Cybersecurity awareness** ad aree di intervento quali: **Cyber Threat Intelligence, Protection e Anti-fraud**, alla difesa con i **servizi MDR – Managed Detection and Response.**

SERVIZI DI PREVENZIONE

- **DeepAcademy**
 Il servizio DeepAcademy ha l'obiettivo di incrementare il livello di attenzione degli utenti che potenzialmente potrebbero diventare vittime inconsapevoli di attacchi informatici. Sulla piattaforma e-learning i dipendenti dell'Ente potranno formarsi sulle tematiche della cybersecurity visualizzando una serie di video, in continuo aggiornamento.
 - **Servizio di campagna phishing simulata**
 È il servizio che permette di testare la consapevolezza e la prontezza degli utenti di fronte a tentativi di attacchi informatici veicolati principalmente attraverso la posta elettronica. Il servizio consiste nell'invio di email di attacco simulato che inducono l'utente ad effettuare determinate azioni: aprire allegati, cliccare sui link, etc. Successivamente il servizio monitora le reazioni degli utenti, registrando le attività effettuate.
 - **Servizio di identificazione delle vulnerabilità e test di sicurezza**
 Il servizio ha come obiettivo l'individuazione dei punti deboli e delle vulnerabilità presenti nei sistemi, nelle reti e nelle applicazioni e che valuta il danno potenziale che un eventuale attacco può infliggere all'Ente/Azienda. Attraverso un processo definito e una successione di attività identificate a priori vengono mappate le vulnerabilità dei vari asset (PC, server, apparati vari) e predisposti adeguati piani di soluzione o contenimento, allo scopo di elevare la sicurezza complessiva. Per le attività di identificazione delle vulnerabilità è previsto l'utilizzo di una delle migliori piattaforme in ambito internazionale (Qualys) e, se necessario, l'esecuzione del penetration test, un test eseguito da un esperto di sicurezza (Ethical Hacker) che simula un attacco informatico per valutare l'efficacia delle difese di un sistema e la capacità di resistere a tentativi di violazione da parte di un attaccante. Il **vulnerability assessment** è fondamentale per seguire le migliori pratiche per una buona gestione della sicurezza, come contemplato dalle principali linee guida e standard internazionali (ISO 27001, NIST, etc.).
 - **Assessment e compliance normativa**
 La conformità normativa in materia di sicurezza diventa una condizione essenziale per le Pubbliche Amministrazioni, al fine di identificare e attuare modelli di gestione dei rischi cibernetici.
- L'obiettivo è sostenere i Comuni nell'allineamento alle normative vigenti sulla sicurezza informatica (GDPR, Misure AGID, Nuovo Regolamento UE 2023/2841, etc.). Attraverso un'analisi approfondita, vengono individuati i rischi specifici e fornite le raccomandazioni necessarie per avviare le attività di correzione (remediation), che contribuiscono a garantire agli Enti sistemi più resilienti a minacce e incidenti informatici.
- **Servizio di Responsabile della Protezione dei Dati – DPO as a service**
 Il **Servizio di DPO (Data Protection Officer)** prevede la messa a disposizione di una **figura manageriale di DPO esperto**. La sua responsabilità principale è quella di **osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali e dunque la loro protezione**, affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.
 - **Servizio di Responsabile della Sicurezza delle Informazioni – Referente Cyber as a service**
 Il **Referente Cyber** è una **figura manageriale esperta, focalizzata sulla sicurezza IT**, supportata da un team di professionisti con elevate competenze multidisciplinari di cybersecurity (tecnologiche, organizzative e legali). Il suo compito è di **potenziare la sicurezza dell'Ente**, mediante una serie di attività volte a **migliorare il livello di sicurezza dell'organizzazione**. Il servizio si rivolge agli Enti che non hanno un Referente cyber interno e desiderano esternalizzare questo ruolo.
 - **Servizio di valutazione dell'esposizione nella rete (Digital Footprint)**
 Il servizio di Digital Footprinting (impronta digitale) permette agli Enti di capire quanto la propria organizzazione sia resiliente e preparata a preservare la sicurezza e la privacy online. Il monitoraggio e la rilevazione del rischio di esposizione nel web permettono di individuare quali e quanti dati dell'organizzazione o di terze parti (partner, fornitori, ...) sono presenti in rete (nel web, nel Deepweb e nel Darkweb) e fornisce un report dettagliato che consente all'Ente di pianificare e mettere in atto tutte le azioni necessarie per migliorare il proprio livello di sicurezza. L'analisi ricerca anche errori umani e configurazioni errate che potrebbero esporre servizi e dati sensibili ai malintenzionati, consentendo loro di sfruttare queste informazioni per condurre attacchi mirati, phishing o altre attività malevole.

SERVIZI DI DIFESA

- **MDR – Endpoint Protection**

Il servizio ha l'obiettivo di aumentare il livello di sicurezza delle infrastrutture dell'Ente, mitigando ogni possibile attacco. Ha, infatti, la capacità di rilevazione e risposta immediata, a qualunque tipo di incidente. La soluzione EDR Endpoint Protection alla base del servizio, è in grado di proteggere le workstation e i server (asset) del cliente dalle minacce note e sconosciute e dispone di funzionalità avanzate, come l'analisi comportamentale e l'intelligenza artificiale, che aumentano notevolmente la capacità di rilevare e rispondere ad attività malevole. Si avvale di analisti esperti con competenze in materia di cybersecurity che analizzano e monitorano costantemente l'infrastruttura del cliente, con l'ausilio di una piattaforma di elevata qualità. Il servizio è operativo H24, 7 giorni su 7.

- **MDR - Network**

Questo servizio permette di rilevare possibili attività malevole attraverso l'analisi comportamentale dei sistemi, in modo proattivo, adottando tecnologie che esaminano e indagano la rete, così da permettere un'analisi più approfondita sulle dinamiche sospette e condurre indagini più puntuali.

- **MDR - Sicurezza Account & Cloud**

Microsoft 365 (M365), Google Workspace e Zimbra sono piattaforme (suite) di collaborazione tra le più utilizzate sul mercato, a cui si affidano e si connettono centinaia di milioni di persone per collaborare e lavorare ogni giorno. Con un numero così elevato di utenti, tali piattaforme sono anche un bersaglio primario dei cyber attaccanti per rubare le credenziali, impossessarsi degli account, accedere a sistemi critici o lanciare campagne dannose.

Il servizio Sicurezza Account Cloud svolge l'analisi comportamentale dell'account e di tutta la suite e garantisce un rilevamento immediato, chiaro e preciso, per far emergere eventuali minacce, tentativi di attacco e attività dannose.

- **MDR - Mail Security**

Il servizio consente di filtrare tutte le email interne e il traffico email in entrata per proteggere gli Enti dalle minacce trasmesse via posta elettronica.

Utilizzando tecnologie avanzate a vari livelli di protezione, il sistema filtra lo spam e analizza tutti i link, gli allegati e i documenti contenuti nelle mail. Impedisce agli utenti di ricevere e aprire file dannosi, allo scopo di prevenire efficacemente le minacce di phishing.



4





GOVERNANCE E CONDOTTA DEL BUSINESS

Il governo dell'impresa

GRI STANDARDS 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-14 | 2-19 | 2-20 | 2-21

GLI ORGANI DI GOVERNO

Il Gruppo Maggioli adotta un modello di governance di tipo tradizionale, che prevede i seguenti organi di governo: Assemblea degli azionisti e Consiglio di Amministrazione.

Fondatore del Gruppo (Maggioli S.p.A.) è Manlio Maggioli.

L'attuale Consiglio di Amministrazione (CdA) rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2024 ed è composto da 6 membri.

Maggioli SpA - Consiglio di Amministrazione	
Paolo Maggioli	Presidente Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato
Amalia Maggioli	Consigliere (Commerciale – Marketing – Estero)
Cristina Maggioli	Consigliere (Risorse Umane, Sicurezza e ambiente)
Francesco Gianni	Consigliere
Nicola Sanese	Consigliere (Operations)
Carlo Salvato	Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione, composto dai membri della famiglia Maggioli e da altri Consiglieri, definisce le strategie deliberando sulle materie che gli sono riservate, su quelle per le quali viene interpellato da uno o più amministratori e su quelle previste dalla legge.

Relativamente alle informazioni sulla diversità si precisa che i componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA) si collocano nella fascia di età "maggiore di 50 anni" (4 di genere maschile e 2 di genere femminile).

COMITATI AZIENDALI

Comitato Operations	<p>Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto dal Consigliere Operations, dalla Direzione Operativa, dalla Direzione Servizi Centrali, dalla Direzione Partecipate Estere, dal Business Plan Manager e dal CFO. In base all'ordine del giorno dell'incontro si unisce il Consulente Finanziario Esterno e il Business Controller Manager.</p> <p>Il Comitato Operations svolge attività di condivisione dell'avanzamento degli obiettivi della prima linea dei Direttori, del Business Plan Manager e del CFO, che informano sull'evoluzione delle attività e sulle operazioni più rilevanti l'Amministratore Delegato, affiancato dal Consigliere Operations. L'Amministratore preposto alla convocazione del comitato e alla proposta di ordine del giorno è il Consigliere Delegato all' Operations, d'intesa con l'Amministratore Delegato.</p>
Comitato Strategico e Comitato Business	<p>Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto da Consiglieri Delegati, Componenti Operations e in relazione all'argomento trattato dai Dirigenti e funzionari di riferimento.</p> <p>Il Comitato Strategico è dedicato ad esaminare prospettive particolarmente importanti e fortemente innovative rispetto agli obiettivi ordinari individuati e indicati puntualmente nel Business Plan e in ogni altra occasione eventuale di necessità.</p> <p>Il Comitato Business esamina gli obiettivi più rilevanti del Business Plan (e in ogni altra occasione eventuale di necessità), affidando al dirigente di riferimento la sintetica presentazione con la proposta di realizzazione, il relativo budget, le aspettative attese e i tempi previsti.</p>

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione approva il Bilancio di sostenibilità ed i relativi temi materiali risultanti dalle fasi di valutazione e prioritizzazione degli impatti. Per il coordinamento delle fasi operative del processo, quali il coinvolgimento degli stakeholder, l'integrazione delle valutazioni e l'identificazione degli impatti e temi rilevanti, il Consiglio di Amministrazione si avvale del supporto della direzione generale e di un gruppo di lavoro che coinvolge diverse aree aziendali.

Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per implementare e gestire progetti e iniziative legate ai temi della sostenibilità ambientale e sociale, grazie alla collaborazione di funzioni aziendali trasversali,

quali: risorse umane, salute e sicurezza e ambiente, marketing, ufficio tecnico, ufficio acquisti.

È stato inoltre istituito un Comitato Guida costituito da Consigliere delegato Risorse Umane, Direttore Servizi Centrali e dall'HR Manager ramo Reward&Performance-Welfare&CSR, per fornire direzione strategica, supervisione e consulenza sui temi legati alla parità di genere e alla certificazione UNI/PdR 125:2022.

ORGANI DI CONTROLLO

Il **Collegio Sindacale** ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sulla corretta gestione dell'azienda da parte degli amministratori.

Maggioli SpA - Collegio Sindacale	
Marco Petrucci	Presidente
Manuel Menis	Sindaco
Valeria Conti	Sindaco

Il Collegio Sindacale, nominato dall'assemblea del 30 aprile 2021, è rimasto in carico fino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2023.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** presidia i seguenti rischi: Reati contro la PA; Reati Societari; Reati in materia di Salute e Sicurezza del Lavoro; Reati Ambientali; Delitti informatici e trattamento illecito dei dati; Delitti contro l'industria e il commercio; Reati di Ricettazione e Riciclaggio; Delitti in materia di violazione del diritto d'autore ; Falso nummario e segni di riconoscimento; Impiego di lavoratori stranieri irregolari; Delitti contro la personalità individuale; Razzismo e Xenofobia; Altri reati – Corruzione tra privati, autoriciclaggio, associazione per delinquere; Reati tributari.

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione attraverso apposita delibera consiliare, con la quale viene inoltre stabilita la durata e il compenso per l'incarico conferito. L'incarico può essere rinnovato tramite delibera del Consiglio di Amministrazione.

All'**Internal Audit** è conferito l'incarico di valutare l'a-

deguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e precisamente di:

- Verificare l'efficacia delle procedure amministrative interne, individuando le aree di rischio;
- Formulare protocolli di comportamento e direttive aziendali;
- Verificare la corretta applicazione delle direttive, fornendo consulenza sulla loro implementazione;
- Controllare le procedure relative alle autorizzazioni interne;
- Valutare la rispondenza delle procedure e formulare eventuali correttivi.

La funzione di controllo contabile è affidata ad un organo esterno di revisione contabile (PwC/Price Waterhouse Coopers S.p.A.).

All'**Enterprise Risk Management (ERM)** è conferito l'incarico di identificare, valutare e gestire i rischi che potrebbero influenzare il raggiungimento dei suoi obiettivi. Le organizzazioni affrontano diversi tipi di rischi, tra cui rischi finanziari, operativi, strategici, di conformità e reputazionali. Le attività principali svolte nell'ambito dell'ERM includono:

- Identificazione dei rischi: Identificare e catalogare tutti i possibili rischi che potrebbero influenzare l'organizzazione.
- Valutazione dei rischi: Valutare la probabilità e

l'impatto di ciascun rischio identificato per determinare la sua importanza.

- **Mitigazione dei rischi:** Sviluppare strategie per ridurre o mitigare i rischi. Ciò potrebbe includere l'implementazione di controlli interni, politiche o procedure migliorate.
- **Monitoraggio continuo:** Monitorare costantemente l'ambiente aziendale per identificare nuovi rischi e valutare l'efficacia delle strategie di mitigazione esistenti.
- **Comunicazione e reportistica:** Comunicare efficacemente le informazioni sui rischi a tutte le parti interessate, compresi i dirigenti, i dipendenti, gli investitori e altre parti interessate.
- **Integrazione con la strategia aziendale:** Assicurarsi che l'ERM sia integrato nella strategia aziendale complessiva e che supporti il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

All'**Alta Direzione del Sistema di gestione per la**

prevenzione della corruzione è conferito l'incarico di gestire, monitorare e rispondere a temi legati alla prevenzione della corruzione.

LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La prassi consolidata di remunerazione dei Consiglieri Delegati del Gruppo Maggioli prevede l'approvazione di un compenso complessivo da parte dell'Assemblea dei Soci. I membri del Consiglio di Amministrazione ripartiscono gli emolumenti in base alle specifiche deleghe ed agli incarichi ricoperti. In alcune Società del Gruppo, a completamento del compenso fisso, viene erogato una premialità variabile calcolata sulla base dei risultati raggiunti. Tale importo è vincolato all'indicatore "Ebitda".

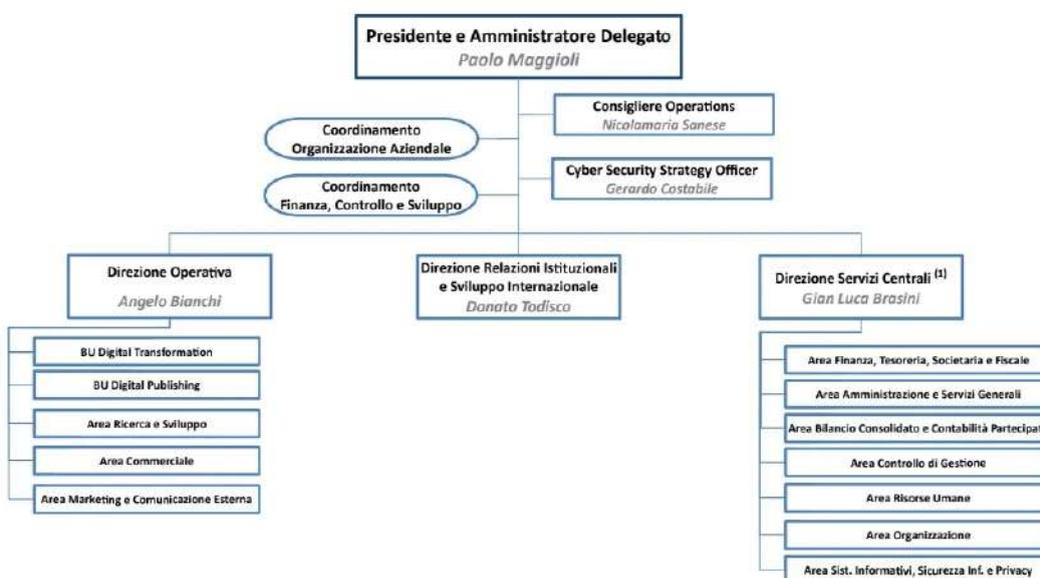
Struttura organizzativa e sistema di delega

GRI STANDARDS: 2-13 | 2-16

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa e i meccanismi di corporate governance sono stati definiti secondo logiche finalizzate a presidiare al meglio alcuni fattori chiave nelle

diverse aree: a) raggiungimento degli obiettivi d'impresa; b) conformità alle normative di legge; c) presidio e gestione delle diverse aree di rischio.



IL PROCESSO DI DELEGA

Il processo di delega si basa sull'assegnazione di specifiche procure, con le quali i Senior Director e i Director vengono investiti dei poteri di firma e di spesa per svolgere le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Oltre alle procure formali

vengono assegnate specifiche deleghe interne con l'obiettivo di responsabilizzare i Referenti di Funzione rispetto ad aspetti operativi.

La struttura organizzativa è caratterizzata da alcuni gruppi di lavoro e Comitati stabili.

Comitato Gruppo Direzionale	Guidato dall'Amministratore Delegato, è composto dal Consigliere Operations, dal Direttore Operativo, dal Direttore Centrale, dal Direttore Relazioni Istituzionali e Sviluppo Internazionale, dai Direttori di BU ed dagli A.D. delle Partecipate. Condivide i casi di successo su progetti, commesse e attività svolte dalle BU e dalle Partecipate al fine di stimolare un reciproco confronto sulle strategie da adottare.
Coordinamento Organizzazione Aziendale	Riporta direttamente all'Amministratore Delegato, è affiancato dal Direttore Centrale ed è composto dall'Area Organizzazione e dai Referenti dell'Organizzazione nelle BU. Si occupa dell'overview della struttura organizzativa delle BU, dell'adozione di indirizzi strategici e del presidio dei processi aziendali, facilitando i rapporti tra i vari riferimenti e coordinando azioni permanenti della Maggioli SpA rispetto alle Società Partecipate. E' invitato a partecipare il Direttore Operativo.

<p>Coordinamento Finanza, Controllo e Sviluppo</p>	<p>Riporta direttamente dall'Amministratore Delegato, è affiancato dal Direttore Centrale ed è composto dai Responsabili delle Aree: Finanza, Fiscale-Societario-Tesoreria, Controllo di Gestione e Business Plan. Si occupa di analizzare e valutare in maniera collegiale e condivisa le operazioni di investimento, di finanziamento e tutte le operazioni straordinarie del Gruppo (acquisizioni, fusioni, dismissioni). È invitato a partecipare il Direttore Operativo.</p>
<p>Comitato Cultura Aziendale e Sviluppo Societario</p>	<p>Le funzioni coinvolte sono: Direzione Centrale, Consigliere Operations, Direttore Operativo, Direttore Relazioni Istituzionali e Sviluppo Internazionale, Area Amministrazione e Bilancio, Area Consolidato e Contabilità Partecipate, Area Finanza-Tesoreria-Societario e il Controllo di Gestione. Ha l'obiettivo di rendere la Struttura Centrale una funzione al servizio delle BU coordinando le attività del comparto AFC e di supportare l'A.D. e i direttori di B.U. nella crescita del business per linee esterne attraverso l'analisi dei dati delle aziende che vengono sottoposte e la gestione delle varie fasi di acquisizione della partecipazione.</p>
<p>Comitato Guida UNI/PdR 125:2022</p>	<p>Costituito da Consigliere delegato Risorse Umane, Direttore Servizi Centrali e dall' HR Manager ramo Reward&Performance-Welfare&CSR. Definisce la Politica per la parità di genere, redige il piano strategico (temi e relativi obiettivi misurabili, raggiungibili, realistici, pianificati nel tempo ed assegnati ai responsabili dell'attuazione), governa e monitora la diversity e la gender equality nel contesto aziendale, supporta l'applicazione di tutti i KPI relativi all'inclusione, monitora l'andamento e l'applicazione dei KPI degli obiettivi descritti nel piano strategico, partecipa alla revisione periodica del sistema da parte della Direzione, gestisce e monitora la ricezione di segnalazioni anonime a cui tutte le risorse possono ricorrere per denunciare episodi di molestie o mobbing in totale sicurezza e nel rispetto della privacy.</p>
<p>Comitato PAC e Progetti Speciali Grandi Clienti</p>	<p>Costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consigliere Delegato Commerciale-Marketing-Estero che presiede il Comitato; • Direttore Operativo che dirige il Comitato; • Direttore BU Digital Transformation; • Responsabile PAC e Progetti Grandi Clienti; • Responsabile Area Progetti Consulenza e Redazione Offerte ICT; • Commerciale per lo sviluppo del Business PAL, PAC e Grandi Clienti. <p>Analizza le opportunità di business, coordina le attività e gestisce i rapporti con le aziende partner relative ai contratti instaurati con la Pubblica Amministrazione Centrale ed in generale dei progetti speciali con grandi clienti.</p>

PROCESSI DI COMUNICAZIONE

La Capogruppo Maggioli S.p.A. è dotata di un Modello Organizzativo e di Controllo (D.Lgs. 231/01) e ha definito precise modalità per ottemperare agli obblighi di informazione e comunicazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello.

La gestione di tali comunicazioni è assicurata dall'organizzazione attraverso regole generali, procedure e specifiche istruzioni atte a disciplinare tanto i flussi informativi provenienti dagli uffici e dalle unità operative e diretti all'OdV (Organismo di vigilanza), quanto quelli prodotti dall'OdV e diretti agli organi di amministrazione e controllo.

In ottemperanza al principio di tracciabilità tali comunicazioni sono scritte e conservate dallo stesso OdV. L'organo dirigente ha predisposto un opportuno canale per consentire il flusso delle informazioni (indirizzo e-mail odv@maggioli.it).

Ulteriori strumenti di comunicazione interna adottati dalla Società sono le procedure e le informative emanate dalle diverse funzioni aziendali in coerenza con quanto predisposto dagli organi direttivi. Tali comunicazioni sono messe a disposizione tramite i canali intranet che prevedono strutture ad hoc per veicolare correttamente le varie tipologie di informazioni, come: comunicazioni istituzionali, procedure, regolamenti interni ecc.

Adesioni ad associazioni e iniziative esterne



Di seguito si riportano le associazioni cui Gruppo Maggioli aderisce:

Italia	
Confindustria	Le Associazioni del Gruppo Maggioli a Confindustria sono distribuite nelle diverse aree geografiche ove la società è presente (Confindustria Romagna, Confindustria Toscana Sud, Confindustria Ancona, Confindustria Bari, ecc.).
Associazione Italiana per L'information and Communication Technology (ICT)	Associazione di settore di riferimento per le aziende di ogni dimensione e specializzazione: dai produttori di software, sistemi e apparecchiature ai fornitori di soluzioni applicative e di reti, fino ai fornitori di servizi a valore aggiunto e contenuti connessi all'uso dell'ICT ed allo sviluppo dell'innovazione Digitale.
Fondazione Unicampus San Pellegrino	La Fondazione Unicampus San Pellegrino opera a livello internazionale nel campo della ricerca sulla traduzione e sulla comunicazione interculturale e si occupa di alta formazione linguistica.
AIE (Associazione Italiana Editori)	Nata nel 1869, l'Associazione Italiana Editori è la più antica associazione di categoria italiana. Da oltre 150 anni rappresenta e tutela sul piano nazionale e internazionale gli editori che pubblicano libri, riviste scientifiche e contenuti digitali.
AIDAF (Associazione Italiana delle aziende familiari)	Italian Family Business è stata fondata nel 1997 da Alberto Falck insieme ad un gruppo di imprenditori legati dagli stessi principi e raggruppa oggi più di 200 aziende familiari, rappresentando il 15% circa del PIL del Paese, raccogliendo più di 600 mila collaboratori.
Le Village By Ca Milano S.r.l. - Gruppo Crédit Agricole (promozione e diffusione dell'innovazione dei prodotti e servizi)	Le Village by CA Milano sostiene la crescita delle startup e accelera l'innovazione delle aziende grazie a sinergie tra corporate, startup e il gruppo CA.
UNINFO - Ente di normazione per le tecnologie informatiche	UNINFO è l'ente nazionale di normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni. Ente federato all'UNI, su delega di quest'ultimo rappresenta l'Italia in CEN e ISO, promuove e sviluppa le norme nel settore di sua competenza, e partecipa direttamente alle attività ETSI come socio effettivo.
UNI-Ente nazionale unificatori	L'ente nazionale italiano di unificazione (acronimo UNI) è un'associazione privata senza scopo di lucro che svolge attività di normazione tecnica.
ASSINTEL	Assintel è l'associazione nazionale di riferimento delle imprese ICT e digitali e aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia, la più grande confederazione imprenditoriale del Terziario italiano. Rappresenta le imprese presso autorità ed istituzioni, ne tutela gli interessi, progetta iniziative e servizi a loro concreto supporto, ed è in prima linea per favorire lo sviluppo di una cultura dell'Innovazione tecnologica nel Sistema-Paese.
Confcommercio	Unione Confcommercio-Imprese per l'Italia Milano, Lodi, Monza e Brianza, precedentemente denominata Unione del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni della Provincia di Milano, costituisce l'organismo di rappresentanza delle imprese che sono impegnate nel commercio, nel turismo e nei servizi nelle province di Milano, Lodi, Monza e Brianza (settore terziario) e nasce nel 1945 con la ricostruzione delle Libere Associazioni di Categoria da parte del Comitato di Liberazione Nazionale dell'Alta Italia (CNLA). Confcommercio della Provincia di Rimini è l'espressione territoriale di CONFCOMMERCIO, Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo.
AssoTLD	AssoTLD è un'associazione di soli Registrars, dove per Statuto possono divenire soci soltanto coloro che hanno un contratto con il registro italiano dei nomi a dominio. Attualmente conta circa 250 associati distribuiti per la maggior parte in Italia, ma ci sono anche associati esteri.

FITSTIC (Fond.ne Ist.Tecnico Superiore Tecnologie Industrie Creative)	FITSTIC è una Fondazione che realizza corsi biennali post diploma professionalizzanti, ideati e sviluppati per acquisire le competenze tecnico-tecnologiche fondamentali nei settori della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, offrendo l'opportunità di entrare immediatamente nel mondo del lavoro.
TTS ITALIA (Ass.italiana della Telematica per i Trasporti e la Sicurezza)	TTS Italia, Associazione Nazionale per la Telematica per i Trasporti e la Sicurezza, è stata costituita l'8 marzo 1999 con lo scopo di contribuire al miglioramento dell'efficienza e della sicurezza del sistema dei trasporti italiano, attraverso l'analisi dei problemi e delle opportunità, la formulazione di proposte e la diffusione delle informazioni e delle conoscenze nel settore dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS) e dei loro benefici.TTS Italia è stata creata con una missione ben precisa: promuovere l'implementazione, lo sviluppo e la diffusione dei Sistemi Intelligenti di Trasporto in Italia nelle modalità più utili per l'utenza.TTS Italia riunisce organizzazioni sia pubbliche che private attive nello sviluppo e nell'implementazione dei Sistemi Intelligenti per il Trasporto e la Sicurezza, sull'esempio del modello proposto da ERTICO a livello europeo e da altre associazioni a carattere nazionale come ITS America, ITS Japan, ITS Canada, ITS United Kingdom, ITS France, ITS Sweden.
UNI.RIMINI-Soc.consortile per L'Università nel Riminese	Uni.Rimini nasce nel 1992 con l'obiettivo di sostenere i corsi di laurea dell'Università di Bologna Campus di Rimini. L'obiettivo principale di Uni.Rimini è stato da sempre quello di mettere a disposizione risorse umane ed economiche a favore della didattica e della ricerca, per un'attività di promozione dell'Università di Bologna Campus di Rimini.
Fondazione ITS INCOM	La Fondazione ITS per l'Informazione e la Comunicazione progetta corsi di formazione post diploma per offrire specializzazione qualificata nell'ambito del digitale a giovani diplomati e laureati con meno di 29 anni.
Fondazione Marisa Bellisario	La Fondazione Marisa Bellisario è a sostegno delle donne e premia ogni anno le donne che si sono distinte nella professione, nel management, nella scienza, nell'economia e nel sociale.
Banca Etica	Banca Etica è la prima e unica banca italiana, nata nel 1999 in forma di società cooperativa per azioni, ispirata ai principi della finanza etica.
UNA	UNA ha lo scopo di creare, gestire e sviluppare il valore dei marchi e della reputazione dei clienti favorendo la condivisione di principi ed obiettivi.
USPI	USPI aiuta gli editori di quotidiani e periodici italiani, cartacei e online, in ogni aspetto del proprio lavoro, compreso quello contrattualistico, gestionale e amministrativo. Un impegno quotidiano e concreto per arricchire il patrimonio informativo del Paese, favorendo il pluralismo dell'informazione.
Associazioni Territoriali	Il Gruppo Maggioli aderisce a varie Associazioni Territoriali distribuite nelle diverse aree geografiche ove la società è presente (Assindustria Veneto Centro-Unindustria Padova e Treviso, Assolombarda, Unindustria Roma, Unindustria ER, Unindustria FAV, Ente Bilaterale del Commercio e dei Servizi della provincia di Verona, CNA Ravenna)
Estero	
DistriPress - The world of printing and digital distribution	DistriPress è un'associazione commerciale senza scopo di lucro fondata nel 1955 per sostenere e promuovere la circolazione e la distribuzione globale di giornali e riviste in formato cartaceo e digitale. di giornali e riviste in formato cartaceo e digitale.
UN Global Compact	ATM Gruppo Maggioli aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite, un patto non vincolante delle Nazioni Unite, nato per incoraggiare le aziende e imprese di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e osservanti la responsabilità sociale d'impresa, e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese.

Maggioli crede nel networking, con l'obiettivo di favorire relazioni con Privati, Associazioni ed Istituzioni per aggiungere valore alle proprie attività e coinvolgere player di mercato con i quali generare, congiuntamente, un impatto positivo sul territorio, per la comunità e i cittadini. Si propone di mantenere un dialogo aperto con le associazioni di categoria, po-

nendo massima attenzione alle istanze che riceve. L'elenco di partnership e collaborazioni, incrementato negli anni, conta numerose Associazioni di Categoria, Università ed anche Aziende con cui sono stati avviati progetti strategici prevalentemente rivolti alla digitalizzazione (<https://www.maggioli.com/it-it/chi-siamo/partners-e-collaborazioni>).

La condotta responsabile del business

GRI STANDARDS 2-23 | 2-24 | 2-25 | 2-26 | 2-27

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO – MODELLO 231

La capogruppo Maggioli S.p.A., al fine di garantire costanti condizioni di correttezza e trasparenza dal punto di vista etico e normativo, ha ritenuto opportuno dotarsi di un **Modello di organizzazione, gestione e controllo** che consenta di utilizzare e integrare in tale Modello le regole attualmente esistenti formando, insieme al Codice Etico, un corpus organico di norme interne e principi, diretto alla diffusione di una cultura dell'etica, della correttezza e della legalità.

Il D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche il "Decreto") ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti ed ha adottato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs 8 giugno 2001, n. 231 ("Modello 231") approvato dal Consiglio di Amministrazione e periodicamente aggiornato.

Tale approccio:

- consente di valorizzare al meglio il patrimonio già esistente in azienda in termini di prassi aziendali, politiche, regole e normative interne che indirizzano e governano la gestione dei rischi e l'effettuazione dei controlli;
- rende disponibile in tempi brevi un'integrazione all'impianto normativo e metodologico da diffondere all'interno della struttura aziendale, che sarà comunque perfezionato ed aggiornato nel tempo;
- permette di gestire con una modalità univoca tutte le regole operative aziendali, incluse quelle relative alle "aree sensibili".

La responsabilità dell'Ente si aggiunge – e non si sostituisce - a quella penale della persona fisica che ha compiuto materialmente l'illecito, ed è autonoma rispetto ad essa. La previsione della responsabilità amministrativa di cui al Decreto coinvolge, nella repressione degli illeciti ivi espressamente previsti, gli Enti che abbiano tratto vantaggio dalla commissione del reato o nel cui interesse siano stati compiuti i reati.

L'articolo 6 del Decreto prevede una forma di esonero della responsabilità dell'Ente dai reati previsti qualora lo stesso Ente dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, un modello di organizzazione e gestione ("Modello 231") idoneo a prevenire i reati della specie di quello eventualmente verificatosi e abbia incaricato un apposito organismo indipendente di vigilare, affinché questo modello sia osservato e continuamente aggiornato. Nello specifico, il sistema di controllo (Modello 231) di Maggioli prevede:

- La definizione di regole comportamentali a cui i Destinatari devono attenersi nei rapporti con i terzi, richiamate nel Codice Etico.
- Un sistema organizzativo adeguato sotto il profilo della definizione dei compiti, delle deleghe e delle procure.
- Un sistema di procedure manuali ed informatiche chiare e costantemente aggiornate;
- Un sistema di controllo di gestione che possa segnalare tempestivamente situazioni di criticità, con particolare attenzione alla gestione dei flussi finanziari.
- Un sistema di poteri autorizzativi e di firma assegnati in coerenza con le responsabilità organizzative e gestionali definite, prevedendo, quando richiesto, una puntuale indicazione delle soglie di approvazione delle spese.
- Un'efficace comunicazione del Modello 231 al personale.
- Una formazione specifica e continua per tutto il personale interessato.

Il Modello 231 adottato è discusso e costantemente aggiornato e viene approvato dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo Maggioli SpA. Come previsto dalla normativa di riferimento, è stato nominato un organismo (c.d. "Organismo di Vigilanza" o "OdV") specificatamente dotato della funzione di vigilare sul funzionamento e sull'applicazione del Modello.

Il Modello 231 di Maggioli SpA è disponibile e consultabile al seguente indirizzo: [Gruppo Maggioli - Codice etico](#). La documentazione relativa alla 231/01 è inoltre pubblicata sulla intranet aziendale.

La formazione in materia di Modello 231 avviene in due fasi:

- fase pre-assunzione: viene fornito il modello 231 di Maggioli S.p.A con un test di verifica della comprensione
- fase post-assunzione: è stato istituito un nuovo processo di formazione continua destinato a tutta la popolazione aziendale riguardante sia il modello 231 sia la certificazione ISO 37001, composto da un videocorso con test finale.

Il Modello 231 viene diffuso: tutti i fornitori (compresi agenti, collaboratori, autori e relatori) firmano per presa visione del modello.

Nel 2023 il Gruppo Maggioli ha iniziato un percorso strutturato di adozione del Modello 231 che sta portando sempre più aziende del Gruppo ad avere un proprio Modello 231 in linea con quello della Capogruppo Maggioli Spa.

CERTIFICAZIONE ISO 37001 E POLITICA AZIENDALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La corruzione genera costi che riducono l'efficienza economica, da un lato privando le comunità di alcuni di servizi a beneficio di pochi, dall'altro distogliendo l'azienda dal proprio sforzo continuo rivolto allo sviluppo tecnologico e alla competitività. La corruzione può anche pregiudicare la dignità e l'integrità di coloro che ne subiscono involontariamente le conseguenze. Per tali motivi, il Gruppo Maggioli condanna la corruzione sotto tutte le sue forme, in qualsiasi momento, luogo o circostanza.

La Capogruppo Maggioli S.p.A. ha ottenuto nel corso del 2023 la certificazione ISO 37001:2016 che dimostra ancor di più l'impegno profuso e perpetrato nei controlli e sistemi anticorruzione.

La ISO 37001 aiuta a prevenire, individuare e gestire situazioni di corruzione (attiva o passiva) da parte dell'organizzazione, del suo personale e dei suoi soci in affari, promuovendo una serie di misure e controlli e fornendo una guida di supporto per la relativa applicazione. Lo standard specifica una serie di requisiti riguardanti i seguenti aspetti:

- Analisi del contesto aziendale (interno ed esterno) e dei requisiti delle parti interessate;
- Valutazione del rischio: identificazione dei rischi di corruzione, determinazione dei livelli e del loro im-

patto, verifica di efficacia delle misure intraprese;

- Definizione della politica anticorruzione e degli obiettivi;
- Attuazione di opportuni controlli finanziari e non finanziari e due diligence;
- Formazione e comunicazione;
- Sistema di segnalazione dei sospetti (whistleblowing);
- Reporting, monitoraggio, analisi e riesame;
- Azioni di miglioramento continuo.

La capogruppo Maggioli S.p.A. ha deciso di implementare un sistema organizzativo volto alla prevenzione e al contrasto della corruzione, di sottoporlo a verifica e validazione da parte di un organismo indipendente e riconosciuto internazionalmente, così da ottenere la certificazione secondo la norma ISO 37001 e fornire testimonianza della propria scelta e del proprio impegno

La Politica anticorruzione di Maggioli S.p.A. esplicita gli obiettivi che l'Alta Direzione si impegna a perseguire, raggiungere e migliorare:

- implementare e mantenere il Sistema Maggioli di Gestione per la Prevenzione della Corruzione conforme allo standard ISO 37001:2016, come presidio contro la corruzione e per il miglioramento continuo delle proprie attività;
- fornire adeguata sensibilizzazione e formazione al personale, appropriata in base al ruolo, per la prevenzione della corruzione;
- fornire adeguata sensibilizzazione e formazione alle organizzazioni controllate affinché adottino, in tutte le attività pertinenti, il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione di Maggioli SpA oppure diano evidenza dell'attuazione di proprie politiche per la prevenzione della corruzione, che siano rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con gli obiettivi di Maggioli SpA;
- sensibilizzare i soci in affari alle tematiche della prevenzione del fenomeno corruttivo;
- garantire il perseguimento di qualsiasi comportamento non conforme attraverso l'applicazione del sistema sanzionatorio adottato;
- verificare l'aggiornamento, l'adeguatezza e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione assicurando il riesame della Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale) tenendo in considerazione le pertinenti modifiche legislative e ogni altro fattore di novità pertinente dell'organizzazione;
- incoraggiare la segnalazione di casi sospetti di violazione delle norme e regole anticorruzione, qualora tale segnalazione venga effettuata in buona

fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, assicurando il mantenimento della riservatezza dei dati degli informatori e tutelando gli stessi rispetto a provvedimenti disciplinari / sanzionatori o ritorsioni di qualsiasi tipo.

Il certificato ISO 37001, la Politica anticorruzione e i canali di segnalazione whistleblowing sono tutti accessibili tramite il sito istituzionale <https://www.maggioli.com/it-it/chi-siamo/etica-e-conformita>

CODICE ETICO

La storia del Gruppo Maggioli ha inizio oltre un secolo fa e da allora sono susseguiti molteplici cambiamenti all'interno dell'azienda, nel nostro business, nel mercato e nella società. I cambiamenti hanno permesso al Gruppo di evolvere, crescere e migliorare, contribuendo a creare e distribuire valore nei territori in cui opera direttamente e indirettamente attraverso i clienti, i partner, i fornitori e ciascuna delle persone del Gruppo.

Seguendo questa evoluzione si è dato vita al Consorzio Maggioli, che si propone, principalmente, di rappresentare la complementarietà rispetto ai servizi resi dalle singole consorziate, trasferendo un senso di unione mutuamente condiviso, al fine di contribuire al processo di trasformazione digitale: promuovendo soluzioni software e servizi ICT, competenze e conoscenze nell'ambito del Digital Publishing e investendo in aree strategiche per un contesto sicuro, innovativo e di valore. Alla base dell'agire responsabile del Consorzio e delle sue Società risiede la condivisione e l'impegno nel rispetto dei principi di giustizia, integrità ed eticità.

Fondato sui valori e i principi condivisi all'interno del Consorzio Maggioli, il Codice Etico vuole rappresentare una linea guida per avere sempre chiari i principi etici e comportamentali all'interno delle aziende del Gruppo.

Un Codice Etico, che enunci in modo chiaro e trasparente l'insieme dei valori ai quali si ispira per il raggiungimento degli obiettivi di business, è di importanza centrale per il corretto svolgimento delle rispettive attività. Il Codice Etico costituisce inoltre un elemento di supporto del Modello 231 per la prevenzione degli illeciti previsti.

L'osservanza del Codice Etico è considerata condizione imprescindibile per un corretto funzionamento del Consorzio Maggioli, per la tutela della sua affidabilità,

reputazione ed immagine, e per una maggior soddisfazione della clientela; fattori questi che concorrono al successo e allo sviluppo attuale.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, il Consorzio si conforma ai seguenti principi (di seguito anche i "Principi"):

- rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tutti i paesi nei quali il Consorzio Maggioli opera e osservanza delle più rigorose regole comportamentali in particolare nei rapporti con l'Amministrazione Pubblica;
- eguaglianza ed imparzialità nel trattamento dei dipendenti, dei collaboratori e dei clienti;
- trasparenza e affidabilità;
- rispetto della proprietà intellettuale di terzi;
- tutela del patrimonio dell'azienda;
- assenza di conflitto di interessi;
- onestà, correttezza e buona fede;
- riservatezza;
- rispetto delle norme vigenti in materia di concorrenza;
- rispetto dei vincoli della comunicazione all'esterno;
- valore della persona e delle risorse umane.
- il valore del capitale naturale e l'impegno a ridurre l'impatto ambientale

Ogni azione, operazione o transazione deve essere correttamente registrata nel sistema di contabilità aziendale

secondo i criteri indicati dalla legge e i principi contabili applicabili, e dovrà essere inoltre debitamente autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Un'adeguata e completa documentazione a supporto delle scritture contabili deve consentire:

- l'accurata registrazione contabile;
- l'immediata individuazione delle caratteristiche e delle motivazioni sottostanti all'operazione medesima;
- l'agevole ricostruzione formale e cronologica dell'operazione;
- la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità.

Ciascun dipendente e collaboratore opera, per quanto di sua competenza, affinché qualsiasi fatto relativo alla gestione del Consorzio sia correttamente e tempestivamente registrato all'interno della contabilità.

Il Consorzio Maggioli promuove e diffonde, ad ogni livello aziendale, la cultura del controllo, sensibilizzando i propri dipendenti sulla rilevanza del sistema

dei controlli interni e del rispetto, nello svolgimento delle attività lavorative, delle normative vigenti e delle procedure aziendali, al fine di:

- accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficienza, efficacia ed economicità;
- garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale;
- assicurare la conformità degli adempimenti contabili e fiscali alla legislazione vigente ed alle direttive interne

I sistemi di controllo interno comprendono l'insieme delle attività di controllo che le singole funzioni aziendali svolgono sui propri processi, al fine di proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività sociali e fornire con chiarezza informazioni sulla situazione patrimoniale, economica e finanziaria, nonché tutte quelle attività finalizzate all'identificazione ed al contenimento dei rischi aziendali.

I dipendenti ed i collaboratori sono tenuti, per quanto di loro competenza:

- a collaborare attivamente al corretto ed efficace funzionamento del sistema dei controlli interni;
- a custodire responsabilmente i beni aziendali, siano essi materiali o immateriali, strumentali all'attività svolta e a non farne un uso improprio.

Alle funzioni aziendali preposte è garantito libero accesso ai dati, alla documentazione ed a qualsiasi informazione utile allo svolgimento dell'attività di controllo.

Il Consorzio Maggioli è particolarmente attento a sviluppare un rapporto di fiducia con tutti i suoi possibili interlocutori, ovverosia individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è necessario per perseguire la propria missione aziendale, nonché con i collaboratori, i clienti, i fornitori, professionisti e consulenti, appaltatori e sub-appaltatori, i partner in affari, le Istituzioni Pubbliche, il mercato, le organizzazioni politiche, sindacali e sociali (cumulativamente i «Business Partner»), i cui interessi possono essere, direttamente o indirettamente, influenzati dalle attività del Consorzio e delle sue Società.

Nello svolgimento delle proprie attività, il Consorzio Maggioli si uniforma ai principi di lealtà e correttezza, richiedendo a tutti coloro che operano per suo conto comportamenti onesti, trasparenti e conformi alle leggi in ogni rapporto che essi intrattengono, non tollerando condotte corruttive e/o collusive, né favoritismi non dovuti.

Nella piena consapevolezza della rilevanza dei servizi resi, il Consorzio Maggioli assicura la trasparenza del-

la propria azione e dei propri comportamenti.

Il Codice Etico di Consorzio è disponibile e consultabile nella sezione "Chi siamo -> Etica e conformità" del sito <https://www.maggioli.com/it-it/chi-siamo/etica-e-conformita> ed è inoltre pubblicato sulla intranet aziendale.

SEGNALAZIONI RISERVATE DI COMPORAMENTI POTENZIALMENTE ILLECITI ("WHISTLEBLOWING")

Il "whistleblowing" è il termine che identifica una segnalazione compiuta da un soggetto che, nello svolgimento delle proprie mansioni, si accorge di un illecito, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda per cui lavora, nonché a clienti, colleghi, cittadini e qualunque altra categoria di soggetti.

Maggioli spa nel 2023 ha implementato un sistema atto a ricevere e gestire segnalazioni di azioni, fatti o situazioni che possano costituire condotte illecite rispetto a:

- Legislazione vigente;
- Codice Etico;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs 231/01;
- Sistema Anti-Corruption ISO 37001;
- Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro;
- Sistema di Gestione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022;
- Sistema di Gestione Ambientale;
- Presunte violazioni di normative e leggi nello svolgimento delle attività lavorative che possano arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alla Società;
- Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Il sistema di segnalazione di Maggioli è descritto nella Procedura Whistleblowing, accessibile a dipendenti e terze parti, essendo pubblicata sul sito Internet aziendale al link [Segnalazioni Whistleblowing](#), e intende:

- garantire la riservatezza del segnalante e, nello spirito della norma, tutelare quest'ultimo da possibili ritorsioni;
- promuovere una cultura fondata sulla responsabilità e sull'etica;
- consentire agli Organi Sociali di Maggioli di essere informati su fatti o condotte contrarie ai principi etici adottati, al fine di individuare e gestire possibili carenze nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- fornire ai destinatari le linee guida per effettuare

e gestire le segnalazioni in maniera efficace, responsabile e in conformità con la Legge;

- garantire che le attività di gestione della Segnalazione siano svolte nel rispetto dei principi di professionalità, trasparenza e correttezza, in conformità a quanto previsto dal DL 24/2023 e più in generale alle Leggi ed ai regolamenti applicabili, nonché nel rispetto del Codice Etico aziendale, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e del Modello Anticorruzione.

Il sistema di segnalazione Maggioli è costituito da due modalità principali di segnalazione:

- Forma Scritta
 - tramite la Piattaforma "Whistleblowing Maggioli"
 - a mezzo servizio postale
- Forma Orale o Verbale

Entrambe le metodologie sono chiaramente descritte e regolamentate all'interno della Procedura Whistleblowing pubblica, sopra citata.

La procedura descrive anche il processo di istruttoria, ed eventualmente di investigazione, da parte dell'Organo di Controllo, nel momento in cui viene effettuata una segnalazione.

L'Organo di Controllo è il gruppo di lavoro responsabile della gestione delle Segnalazioni Riservate per Maggioli SpA ed è costituito da ruoli imparziali e competenti, nello specifico:

- Organismo di Vigilanza ex Dlgs 231/01;
- Internal Auditor Maggioli SpA e Responsabile del Codice Etico.

Come dichiarato in procedura, Maggioli incoraggia i propri dipendenti e le terze parti a trasmettere tem-

pestivamente le Segnalazioni.

I soggetti che posso effettuare una Segnalazione sono i seguenti:

- i componenti degli organi sociali;
- il personale (compresi dipendenti in forza, ex dipendenti, lavoratori temporanei, apprendisti, tirocinanti o volontari in relazione a circostanze avvenute durante il rapporto di lavoro o il processo di selezione);
- i soggetti esterni che intrattengono rapporti con il Gruppo Maggioli (i cd. stakeholders come soci, clienti, fornitori, agenti, soci in affari, partner, appaltatori, subappaltatori, nonché collaboratori e dipendenti dei soggetti citati).

Infine, la Procedura Whistleblowing esplicita che il Segnalante non può subire alcuna ritorsione a seguito della Segnalazione. Il divieto di ritorsione è esteso anche ai soggetti connessi al Segnalante quali Facilitatori, familiari del Segnalante ed enti giuridici connessi al Segnalante.

Nel 2023 il Gruppo Maggioli ha iniziato un percorso strutturato di adozione del sistema whistleblowing che sta portando sempre più aziende del Gruppo a dotarsi di tale sistema.

SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

Viene di seguito rappresentato in forma sintetica lo schema dei sistemi di gestione certificati adottati dalle diverse società del Gruppo ed un successivo approfondimento per i sistemi adottati in modo specifico dalla Capogruppo Maggioli S.p.A.

Primo ottenimento della certificazione nel 2023	
Certificazione rinnovata nel 2023	
Certificazione ottenuta e rinnovata prima del 2023	

Società/ Certificazione ISO	ISO 9001	ISO 14001	ISO 27001	ISO 37001	ISO 45001	ISO 20000	FSC- STD	ISO 26000	Uni- PdR 125	ISO 30415
Maggioli S.p.A.										
M.T. S.p.A.										
O1Sistemi S.r.l.										
APKAPPA S.r.l.										
ATM Grupo Maggioli S.l.										
BSD Software S.r.l.										

C&C Sistemi S.r.l.												
Commercialista Telematico S.r.l.												
DeepCyber S.r.l.												
eLogic S.r.l.												
Hibo S.r.l.												
Ica Systems S.r.l.												
I.C.C.S. Informatica S.r.l.												
Injenia S.r.l.												
MIRA PA S.r.l.												
NEVINTEC SISTEMAS S.L.												
Progel S.r.l.												
Siciliam it S.r.l.												
Siel S.r.l.												
Sikuel S.r.l.												
Sinapsys S.r.l.												
SMART-I S.r.l.												
Tinn S.r.l.												

MAGGIOLI S.P.A. - SISTEMI DI GESTIONE

UNI EN ISO 9001:2015	<p>Sistema di gestione della qualità</p> <p>Dal 2001 il Sistema di Gestione della Qualità di Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della normativa internazionale ISO 9001. Nel corso degli anni il perimetro della certificazione è stato ampliato in parallelo con l'evoluzione dell'offerta.</p>
UNI EN ISO 14001:2015	<p>Sistema di gestione ambientale</p> <p>Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Ambientale, certificazione ISO 14001, che attesta in quale misura i processi produttivi delle attività svolte impattano sulle risorse naturali, contribuendo alla conservazione e al rispetto dell'ambiente.</p>
EN ISO/IEC 27001:2013	<p>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni – con estensioni: Linee guida EN ISO/IEC 27017:2015 - Controlli relativi ai servizi Cloud Linee guida EN ISO/IEC 27018:2019 - Protezione dei dati personali in Cloud pubblici</p> <p>Dal 2010 Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, certificazione ISO/IEC 27001:2013. Dal 2018 la certificazione è stata estesa anche ai controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e 27018:2019</p>
ISO/IEC 20000-1:2018	<p>Sistema di gestione del servizio</p> <p>Maggioli S.p.A. è conforme ai requisiti della norma ISO 20000 finalizzata alla Gestione dei Servizi di Information Technology.</p>
ISO/IEC 37001:2016	<p>Sistema di gestione per la Prevenzione della Corruzione</p> <p>Maggioli Spa ha ottenuto la Certificazione accreditata del Sistema di Gestione Anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001, che attesta le azioni messe in atto per la prevenzione dei fenomeni corruttivi.</p>

MAGGIOLI S.P.A. - CERTIFICAZIONI

Qualificazione al Marketplace AgID per la Conservazione dei Documenti Informatici

Maggioli Spa è stato conservatore accreditato AgID dal 2015 al 2022 ed ha ricevuto dall'Ente internazionale DNV GL la certificazione Accredia per i servizi di conservazione dei documenti informatici. In seguito alle modifiche normative Maggioli spa dal 2022 è un Conservatore Qualificato iscritto al marketplace di AgID per la Conservazione dei Documenti Informatici.

Qualificazione SaaS, IaaS, PaaS e CSP

Dal 2018 Maggioli Spa ha ottenuto da AgID la qualifica di Cloud Service Provider per la fornitura di servizi cloud alla Pubblica Amministrazione. Tale qualifica garantisce alle PA le caratteristiche necessarie di qualità, sicurezza, performance, scalabilità, interoperabilità e portabilità dei servizi offerti in cloud, in conformità alle condizioni richieste da ACN (subentrata ad AgID nella gestione delle qualificazioni). Dal 2018 sono stati realizzati e messi a disposizione delle PA, tramite il marketplace predisposto da ACN, numerosi servizi SaaS erogati direttamente dal nostro Data Center ed anche tramite erogatori terzi qualificati.

Attestazione "SOA OS 19 classifica III" Impianti reti di telecomunicazione e di trasmissioni dati

Maggioli Spa ha ottenuto l'attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici ai sensi del D.P.E. 207/2010 per la categoria OS 19 relativa alla fornitura, il montaggio e la manutenzione o ristrutturazione di impianti di commutazione per reti pubbliche o private, locali o interurbane, di telecomunicazione per telefonia, telex, dati e video su cavi in rame, su cavi in fibra ottica, su mezzi radioelettrici, su satelliti telefonici, radiotelefonici, televisivi e reti di trasmissione dati e simili.

UNI/PdR 125:2022

Maggioli Spa nel 2023 ha ottenuto la Certificazione UNI/PdR 125:2022, sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performances Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

FSC® - Forest Stewardship Council®

Maggioli S.p.A. dal 2014 ha ottenuto la Certificazione FSC® (Forest Stewardship Council®) (FSC-C122408), il sistema di certificazione forestale che promuove nel mondo la gestione responsabile delle foreste, rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile. Tutti i prodotti cartacei sono disponibili, certificati, su richiesta del cliente.

Eccellenza Etica del lavoro EthicJobs

Maggioli Spa ha svolto anche nell'anno 2022 il questionario sul clima aziendale "Ethic Jobs", rilasciante il [Certificato d'Eccellenza Etica del Lavoro rilasciato da EthicJobs](#), società che valuta e certifica la qualità del lavoro percepita dai dipendenti all'interno delle aziende che offrono i migliori standard lavorativi in ambienti congeniali e nel rispetto del 'work-life balance', proattivo e protettivo.

L'obiettivo della certificazione è evidenziare ciò che viene percepito dai collaboratori sul posto di lavoro, rivelando punti di maggiore forza e debolezza sui quali intervenire, incrementando le performance aziendali e fornendo gli strumenti per migliorare a livello sociale ed economico.

Quest'anno inoltre, la survey è stata estesa non solo alle persone di Maggioli S.p.A., ma a tutto il Gruppo Maggioli, ad eccezione delle seguenti società: Commercialista Telematico, Siel Srl, Sikuel Srl, ATM Gruppo Maggioli SL, Maggioli Latam SaS.

Le persone di Maggioli hanno avuto modo di rispondere ad una survey composta da 75 quesiti, con l'obiettivo di far emergere il loro pensiero e il feedback sincero riguardo ogni aspetto del lavoro in azienda. I risultati ed il Certificato sono stati resi noti e comunicati nell'anno 2023.

Rating legalità Autorità Garante Concorrenza e Mercato

L'AGCM Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – come previsto dall'art. 8 del Regolamento – ha attribuito a Maggioli Spa il Rating di legalità con il punteggio ★★++

La Compliance



IL RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI

Non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali o procedimenti di natura amministrativa in materia ambientale intentati nei confronti del Gruppo Maggioli.

IN OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI IN AREA SOCIALE, ECONOMICA

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2022-2023) e alla data di pubblicazione del presente Bilancio di

sostenibilità non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2022-2023 e non si segnalano procedimenti amministrativi e/o contenziosi di rilievo al riguardo.



5





TEMI MATERIALI

Gli impatti secondo i GRI Standards



Secondo i GRI Standard, standard di rendicontazione adottati ai fini del presente documento, gli **impatti** si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello **economico, ambientale e sociale**, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il **contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile**. Gli impatti più significativi, come identificati secondo l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (**Material Topic**).

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche **finanziarie** o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.

UNIONE EUROPEA – LA DIRETTIVA UE 2022/2464 CSRD E LA DOPPIA MATERIALITÀ

La Direttiva EU 2022/2464 CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive e gli ESRS European Sustainability Reporting Standards, di prossima adozione, prevedono che i temi materiali vengano identificati e valutati dal punto di vista della rilevanza dell'impatto, della rilevanza finanziaria o da entrambe (IRO Impact Risk Opportunities) in materia ambientale, sociale e di governance. La valutazione della rilevanza (Analisi di materialità) è il processo mediante il quale l'impresa determina le informazioni rilevanti sugli impatti, i rischi e le opportunità per la sostenibilità (IRO).

- **Impact Materiality** - Impatti significativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'organizzazione.
- **Financial Materiality** - rischi e opportunità di sostenibilità che possono influenzare il valore dell'impresa (in termini di effetti finanziari).

Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche



Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali, viene svolto annualmente: è stato condotto per il reporting 2023 secondo quanto richiesto dai GRI Standards ed è applicato ad un contesto dinamico (la gestione d'impresa), caratterizzato da tematiche ed impatti associati che si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, e che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

COMPRESIONE DEL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Si rinvia a quanto descritto nei precedenti paragrafi del Bilancio di Sostenibilità relativamente agli ambiti di analisi relativi a scenario e quadro di riferimento di Maggioli, modello di business, attività e relazioni commerciali, contesto di sostenibilità e relazioni con gli stakeholder. Lo scenario e quadro di riferimento del Gruppo Maggioli, il modello di business, le atti-

vità e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti Cap 2 Modello di business e value chain, Cap 3 Strategia, innovazione e digitalizzazione per lo sviluppo sostenibile del presente documento.

INDIVIDUAZIONE DI IMPATTI EFFETTIVI E POTENZIALI

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di **Maggioli** sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante **l'analisi di fonti esterne e fonti interne**, tenuto conto del confronto e ascolto degli **stakeholder** (si veda al riguardo quanto riportato nel Cap 2 / paragrafo Le relazioni con gli stakeholder. Tali analisi ha inoltre tenuto conto delle risultanze delle attività di relazione e coinvolgimento degli stakeholder, quale parte del processo di confronto e di ascolto degli stessi.

Fonti esterne
Studi e ricerche di settore: Anitec-Assinform, Il Digitale in Italia 2023 – Associazione Italia Editori, Rapporto sullo stato dell'editoria in Italia, 2023 – IDC Worldwide ICT spending Guide Enterprise 2023
Report di agenzie governative locali / nazionali / internazionali: Digital Compass EU - Digital Economy and Society Index (DESI) Full European Analysis 2022
Normativa nazionale / comunitaria / estera: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati – ISO/IEC 30071-1:2019 – ISO/IEC 22237-1:2021 – ISO/IEC 27001 – EN 16234-1:2016 – UNI11621:2016 – UNI 11506:2016
World Economic Forum - Strategic Intelligence Information and Communication Technology (ICT) – WEF The Global Risk Report 2023
OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct (2023 update) – OCSE Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct – OECD Digital Economy Papers - Rights in the digital age 2022 – Consumer vulnerability in the digital age 2023 – The security of communication – Digital enablers of the global economy 2022 – Harnessing the power of AI and emerging technologies 2022 – Building better societies through digital policy 2022.
Autorità per le garanzie delle comunicazioni (AGCOM) – Osservatorio sulle comunicazioni 2023
EU Taxonomy Navigator

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Settore Editoria Missione 1 Componente 3, Investimento 3.3 "Capacity building per gli operatori della cultura per gestire la transizione digitale verde"
EU Green Deal
SASB – Sustainability Accounting Standards - Materiality Finder (Software and IT Services; Media and Entertainment)
ESRS – European Sustainability Reporting Standards
Benchmark per comparazione con principali peers e partners strategici di Gruppo Maggioli in tema: Gestione dei temi materiali / Politiche, Sistemi di gestione, Certificazioni / Gestione dei rischi
Fonti interne
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/01 Maggioli SpA
Codice Etico Maggioli SpA
Sistemi di gestione e certificazioni (UNI EN ISO 9001 – UNI EN ISO 14001 – UNI ISO 45001 – EN ISO/IEC 27001 – ISO/IEC 20000-1 – FSC-STD)
Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) Maggioli SpA
Analisi dei Rischi – Enterprise Risk Management (ERM)
Questionari ESG banche/finanziatori/amministrazioni regionali
Questionario di valutazione EthicsJobs
News e Rassegna Stampa

VALUTAZIONE DELLA RILEVANZA E PRIORITIZZAZIONE DEGLI IMPATTI

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione delle priorità consente all'impresa di determinare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire in modo più efficace e secondo una logica di rilevanza gli impegni e le azioni necessarie per affrontare gli impatti. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

La rilevanza di un impatto negativo effettivo dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un impatto negativo potenziale dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità.

La rilevanza di un impatto positivo effettivo dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un potenziale impatto positivo dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza.

La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (threshold), definita a tale scopo. Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

Le tematiche rilevanti del Gruppo Maggioli



I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti, le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content

Index, parte integrante del presente documento.

I temi materiali vengono raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), anticipando quanto peraltro previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD).

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
E	Ambientali			
1	Utilizzo responsabile delle materie prime	Impatti derivanti dall'utilizzo di materiali non provenienti da riciclo, eventuale conseguente aumento degli scarti all'interno dei cicli produttivi, ed efficientamento nell'utilizzo di materiali (rinnovabile/non rinnovabile). [Negativo]	Effettivo: utilizzo materiali (es. carta) Gruppo Maggioli Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 301 Materiali
2	Efficienza energetica ed emissioni di CO ₂	Impatti negativi da emissioni originate dalle attività produttive e progetti / piani per riduzione delle stesse per la mitigazione degli effetti in ambito cambiamenti climatici. [Negativo]	Effettivo: consumo energetico Gruppo Maggioli Diretto e tramite le relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
3	Gestione dei rifiuti	Impatti derivanti dalla produzione diretta dalle attività/ processi produttivi del Gruppo Maggioli e azioni di ottimizzazione del ciclo dei rifiuti generati. [Negativo]	Effettivo: rifiuti generati dalle attività di Gruppo Maggioli Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 305 Emissioni

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
S	Sociali			
4	Attrazione e retention dei talenti	Capacità di attrarre e trattenere persone e fornire loro supporto nella crescita / sviluppo professionale attraverso piani formativi e sviluppo delle competenze. [Positivo]	Effettivo: capacità di attrarre e trattenere talenti, creazione di percorsi di carriera	GRI 401 Occupazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
5	Formazione e sviluppo competenze	Garantire ai dipendenti un piano formativo e di sviluppo competenze adeguato, in modo da consentire a tutti di poter svolgere le attività lavorative nel miglior modo possibile. Impatti positivi da considerare sono l'acquisizione di figure con competenze tecnico professionali coerenti con le strategie aziendali / brand reputation. [Positivo]	Effettivo: piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
6	Salute e sicurezza sul lavoro	Possibili infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro con conseguenze negative per la salute e sicurezza di tutte le persone che operano all'interno di Gruppo Maggioli. [Negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
7	Diversità, inclusione e pari opportunità (Ambiente di lavoro)	Favorire un ambiente di lavoro inclusivo, che non tolleri alcuna forma di discriminazione e che garantisca rispetto, pari opportunità, diversità e inclusione per tutti i lavoratori. [Positivo]	Effettivo: tutela attraverso Codice Etico e politiche aziendali	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
8	Qualità e affidabilità dei servizi	Capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, coerenti con le aspettative e bisogni dei clienti nel rispetto della normativa di riferimento. Eventuali episodi di non conformità. [Positivo]	Effettivo: conformità dei prodotti e servizi offerti da Gruppo Maggioli e sicurezza dei consumatori finali	GRI 417 Marketing ed Etichettatura
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
9	Sostenibilità della catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti di carattere sociale e ambientale generati da essi (diritti umani, salute e sicurezza dei lavoratori e impatti ambientali legati a consumi energetici ed emissioni). [Negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura secondo criteri ESG	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto, non intenzionale in quanto connesso a processi produttivi attuali	
10	Partnership e relazioni con il territorio	Sviluppo di progetti e iniziative di supporto e sviluppo economico, sociale e culturale della comunità e del territorio. [Positivo]	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità	Tema coperto da GRI 2 General Disclosure
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
11	Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity	Gestione della sicurezza aziendale e le misure di protezione per i clienti e i dipendenti da episodi di data breach. [Negativo]	Potenziale: eventi di data breach/ violazione dati aziendali e dei clienti	GRI 418 Privacy dei clienti
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards
		Sintesi	Caratteristiche	
12	Inclusione digitale	L'inclusione digitale quale condizione di business strategica per lo sviluppo del mercato, anche in relazione agli impatti non soltanto economici, ma sociali derivanti da un alto livello di digitalizzazione del territorio e della comunità di riferimento. [Positivo]	Effettivo: impatti positivi da servizi, progetti e iniziative che favoriscono l'inclusione digitale Tramite relazioni commerciali e partnership Di medio-lungo termine Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	Tema coperto da GRI 2 General Disclosure
13	Innovazione e digitalizzazione	Digitalizzazione, investimenti in ricerca, sviluppo e innovazione dei prodotti e dei servizi - driver per lo sviluppo economico dell'impresa e veicolo di impatti positivi sul piano ambientale e sociale. [Positivo]	Effettivo: impatti positivi da investimenti in R&D e co-design Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di medio-lungo termine Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	Tema coperto da GRI 2 General Disclosure
G Governance / Economici				
14	Performance economica e distribuzione del valore	Capacità di generare risultati economici positivi che garantiscano la sostenibilità economica dell'impresa e la distribuzione del valore generato a tutti gli stakeholder. [Positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 201 Performance economiche
15	Etica e integrità nella condotta del business	Impatti negativi derivanti da una condotta non responsabile del business attraverso non compliance normativa, mancata trasparenza fiscale e integrità nella gestione dei rapporti di business. [Negativo]	Potenziale: legato alle attività di business Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale GRI 207 Imposte

VARIAZIONI INTERVENUTE RISPETTO AL PRECEDENTE PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Rispetto ai temi materiali individuati durante il prece-

dente periodo di rendicontazione, non si segnalano variazioni significative. L'analisi di materialità effettuata per il Bilancio di sostenibilità 2023 ha sostanzialmente confermato le tematiche emerse per il Bilancio di sostenibilità 2022.

TemI materiali

- Obiettivi ed azioni



Gli impegni del Gruppo Maggioli rispetto ai temi materiali identificati sono rappresentati nella grafica successiva, che richiama anche la correlazione e coerenza degli stessi con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli SDGs - Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile – 17 Obiettivi e 164 target identificati dall'Agenda).

Gli obiettivi, le azioni e i kpi per la gestione dei temi e impatti correlati, così come i processi e le proce-

dure adottati per il monitoraggio della performance e dell'efficacia delle azioni, sono approfonditi nei rispettivi capitoli del presente documento, dove gli stessi temi sono trattati e rendicontati.

Nel 2023 è stata svolta una razionalizzazione degli obiettivi suddivisi per area ambientale, sociale e di governance con specifici KPI e un tempo di attuazione massimo triennale. Gli obiettivi sono considerati in ottica di Gruppo.

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2023	Obiettivo	#
E	Ambientali				
1	Utilizzo responsabile delle materie prime	Adozione di un Codice di Condotta per i fornitori e Implementazione di una mappatura dei fornitori sotto il profilo ESG	Formalizzazione del codice di condotta per fornitori Invio di survey ESG ad un campione di fornitori	Adottare un portale per accreditamento fornitori e mappatura in ambito ESG entro il 2025	
		Riduzione graduale e progressiva degli imballaggi costituiti da plastica vergine - Maggioli S.p.A.	Avvio procedura sostituzione imballaggi in accordo con produzione - Maggioli S.p.A.	Entro il 2026 raggiungere una % di materiale per imballaggi riciclati superiore al 60%	
2	Efficienza energetica ed emissioni di CO ₂	Aumentare l'energia prodotta da fonti rinnovabili per autoconsumo	7% energia prodotta da fonti rinnovabili per autoconsumo	Incremento dell'energia rinnovabile autoprodotta del 4,5% entro il 2026 (per un incremento totale del 9% entro il 2028)	 
3	Gestione dei rifiuti	Adozione di un registro elettronico dei rifiuti.	Adottato registro elettronico	Raccolta informativa puntuale in merito alla destinazione finale dei rifiuti prodotti e smaltiti	

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2023	Obiettivo	#
5	Sociali				
4	Occupazione Attrazione e retention dei talenti	Politiche di Welfare e worklife balance	16.665 candidature pervenute nel 2023 turnover di gruppo: 12,5% vs 11% tasso di soddisfazione rispetto a clima e rapporti interni: da survey ethic jobs pari a 8	Garantire un clima di lavoro positivo e mantenimento o riduzione del tasso di turnover	
5	Formazione e sviluppo competenze	Programmi di sviluppo del personale e aumento popolazione aziendale e popolazione femminile a partire dal cluster da responsabile.	Totale dipendenti cluster da responsabile a senior director: 180 / 2.908 totale dipendenti donne cluster da responsabile a senior director: 50 / 180 Nr 5 percorsi di coaching nr 3 percorsi di management assessment nr 60 persone coinvolte nel processo under 35	Mantenere e favorire parità di genere a tutti i livelli Mantenimento o incremento dei progetti di sviluppo e partecipanti (in egual misura fra uomo e donna)	
6	Salute e sicurezza sul lavoro	Garantire una sorveglianza sanitaria puntuale e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.	2,4 ore di formazione pro-capite erogate nel 2023	Mantenere un livello di formazione sulla salute e sicurezza adeguato negli anni	
7	Diversità, inclusione e pari opportunità (Ambiente di lavoro)	<ol style="list-style-type: none"> Ottenimento della certificazione per la parità di genere Uni/PdR 125:2022 Iniziative volte a ridurre il gender digital gap Adottare una politica di Gruppo rispetto ai temi DE&I (Diversity Equity Inclusion) 	<ol style="list-style-type: none"> Ottenuta la certificazione Uni/PdR 125:2022 per la capogruppo e una società del gruppo Iniziative realizzate: Girls Code it Better 	Proseguire impegno nella DE&I e sensibilizzazione interna: adottare entro il 2026 una politica DE&I e una carta dei valori di gruppo, rinnovo della certificazione Uni/PdR 125:2022 per la capogruppo	 

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2023	Obiettivo	#
8	Qualità e affidabilità dei servizi	<ol style="list-style-type: none"> Raccolta feedback come fase finale del processo di vendita da uniformare e integrare per ciascun canale Sviluppo CRM 	<ol style="list-style-type: none"> Avvio di survey e focus group tematici strutturati nel 2024 (area Concilia) CRM da implementare entro il 2026 	<ol style="list-style-type: none"> Rafforzare l'analisi di customer satisfaction con survey temi materiali ai clienti Sviluppo del CRM a livello Maggioli S.p.A. ed estensione al Gruppo entro il 2026 	
9	Sostenibilità della catena di fornitura	Adozione di un Codice di Condotta per i fornitori e Implementazione di una mappatura dei fornitori sotto il profilo ESG entro il 2025	Implementazione del codice di condotta Invio di survey ESG ai fornitori	Adozione portale per censimento fornitori e mappatura in ambito ESG entro il 2026. Nel portale verrà richiesto anche di sottoscrivere il codice condotta fornitori	
10	Partnership e relazioni con il territorio	Rafforzare i legami con il territorio e la comunità	Partnership con istituti accademici, enti del territorio e collaborazioni internazionali	Incrementare o mantenere collaborazioni locali in ambito sociale o ambientale	
11	Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity	<ol style="list-style-type: none"> Qualificare presso ACN (Agenzia Cybersecurity Nazionale) prodotti e servizi del Gruppo. Audit di compliance a standard minimi ACN (Agenzia Cybersecurity Nazionale); Eventi/incidenti di sicurezza gestiti dal CERT Nr. servizi certificati secondo lo standard ISO/IEC 27001:2017 sulla sicurezza delle informazioni Assessment e gap analysis partecipate per aderenza standard di sicurezza base ACN 	<ol style="list-style-type: none"> Qualificati 20 Prodotti/ servizi Nr. audit di verifica sui sistemi per valutare la sicurezza delle applicazioni: Audit 27 BU Digital Transformation; 10 BU Digital Publishing Allarmi/eventi/incidenti (20882/52/52) Sette servizi certificati Svolto assessment e gap analysis partecipate per aderenza standard di sicurezza base ACN (ex AGID) 	Monitoraggio dei dati al fine di Rafforzare governance ICT e continuare a garantire la sicurezza dati	

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2023	Obiettivo	#
12	Inclusione digitale	<ol style="list-style-type: none"> Incremento di iniziative volte a contribuire alla riduzione del divario digitale nazionale e internazionale, quale ulteriore modalità di rafforzamento degli obiettivi strategici / modello di business Eventi di formazione e partnership volti a ridurre il gap digitale 	<ol style="list-style-type: none"> N. 9 corsi di formazione per ITS / istituti scolastici (PCTO)/ università su tematiche ICT (di cui 3 a Rende) per un totale di 581 ore N. 3 attività esperienziali: (Bootcamp + H-greenovation + Girls Code it Better) con coinvolgimento di scuole medie e superiori per un totale di 115 persone coinvolte. Eventi e attività di business sviluppati su tutto il territorio nazionale con particolare attenzione al sud e ai piccoli comuni, come da capitolo 2 e 3 	Aumento delle iniziative/progetti e servizi volti a contribuire alla riduzione del divario digitale nazionale e internazionale, quale ulteriore modalità di rafforzamento degli obiettivi strategici /modello di business	
13	Innovazione e digitalizzazione	<p>Sviluppo di progetti innovativi volti a incrementare la digitalizzazione.</p> <p>Team R&D: coinvolgimento in Progetti Europei in ambito di sostenibilità.</p>	<ol style="list-style-type: none"> N° 4 progetti finanziati dall'Unione Europea a tema sostenibilità con inizio nel 2023 (Plooto, UP2030, THEMIS 5.0, AI4GOV) N° 3 progetti finanziati dall'Unione Europea a tema sostenibilità con inizio nel 2024 (Tec4MaaSes, CSSBoost, ODEON) Totale finanziamenti ricevuti per progetti riguardanti sostenibilità ambientale e sociale: 2.104.188,00 € 	Sviluppo di progetti innovativi volti a incrementare la digitalizzazione. Questi progetti sono sempre più importanti non solo per l'area di Ricerca e Sviluppo, ma anche per il core business dell'azienda e nuovi progetti sono previsti per il 2024 e 2025.	

	Tema materiale	Obiettivi piano sostenibilità			SDGs Sustainable Development Goals
		Azione	Stato al 31/12/2023	Obiettivo	#
G	Governance				
14	Performance economica e distribuzione del valore	Azioni riconducibili alla strategia di sviluppo sostenibile e rafforzamento della posizione competitiva.	Risultati economici/finanziari in linea con gli obiettivi di business.	Creazione di valore economico generato e distribuito.	
15	Etica e integrità nella condotta del business	Uniformare le politiche presenti a livello di Gruppo e ampliare le certificazioni possedute nello specifico attraverso le seguenti azioni: 1. Adozione Codice Etico di gruppo 2. Promozione presso le partecipate l'applicazione di un modello organizzativo (modello 231); 3. Adozione ISO 37001 per Maggioli S.p.A.; 4. Num certificazioni	1. Nr. 10 Partecipate che hanno approvato un Codice Etico al 31/12/23 2. Nr. 3 Partecipate che hanno approvato il Modello Organizzativo al 31/12/23 3. Ottenimento ISO 37001- Maggioli S.p.A. 4. Nr 57 Certificazioni all'interno del Gruppo al 31/12/23	Uniformare le politiche presenti a livello di Gruppo e ampliare le certificazioni possedute	

La gestione dei rischi



I RISCHI E I TEMI MATERIALI

La rilevanza e conseguente scala di prioritizzazione di un impatto negativo effettivo dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un impatto negativo potenziale dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La combinazione della gravità e della probabilità di un impatto negativo definisce il rischio. I sistemi di gestione del rischio adottati dalle imprese individuano e valutano i diversi ambiti e categorie di rischio, gli impatti economici, sull'ambiente e sulle persone. Di tali aspetti è stato tenuto conto ai fini della identificazione dei temi materiali.

Il progetto ERM Maggioli e gli obiettivi

Nel presente paragrafo sono evidenziati i fattori di rischio o incertezze che possono condizionare in misura significativa l'attività del Gruppo Maggioli. In particolare, vengono fornite alcune informazioni che illustrano gli obiettivi e le politiche del Gruppo in materia di gestione dei principali rischi finanziari, operativi e connessi al quadro legale e normativo. Si precisa che quanto descritto è riferito alla capogruppo Maggioli SpA e alla controllata Maggioli Tributi S.p.A.

Maggioli, adottando un modello ERM – Enterprise Risk Management, ha attivato un meccanismo di monitoraggio dei rischi, in modo da prevenire i potenziali effetti negativi e intraprendere le azioni necessarie al loro contenimento. L'attività di risk management di Maggioli ha l'obiettivo di individuare tempestivamente i rischi presenti nel core business aziendale, definire misure idonee alla prevenzione e mitigazione degli stessi e salvaguardare l'efficacia operativa.

L'ERM è infatti un modello di gestione del rischio aziendale, che mantiene allineata l'organizzazione alle strategie per il perseguimento degli obiettivi dell'impresa. L'ERM ha dunque lo scopo di guidare il management nell'individuare, analizzare e valutare tutti i tipi di eventi (rischi e opportunità) che possono manifestarsi in un dato periodo e trovare delle strategie per governarli al meglio, migliorando la gestione attraverso un modello integrato e trasversale ai processi aziendali.

Per gestire il rischio di un'impresa è necessario: a) comprendere il contesto interno ed esterno in cui si trova ad operare, la sua organizzazione e i suoi processi, oltre agli obiettivi e alle strategie che si è prefissata; b) 2) mappare i rischi e i processi permette di effettuare una iniziale fotografia della situazione aziendale per meglio direzionare i successivi piani di gestione e mitigazione dei rischi individuati, analizzati e valutati. Un sistema ERM consente a) di potenziare il monitoraggio e il controllo dei rischi e b) coordinare le richieste che pervengono dai vari organismi di controllo per avere una visione trasversale sui controlli aziendali;

Un sistema di gestione del rischio ERM si pone i seguenti obiettivi:

- Aumentare la probabilità di realizzare gli obiettivi.
- Stabilire una base affidabile per il processo decisionale e di pianificazione.
- Incoraggiare la gestione proattiva e migliorare l'identificazione delle opportunità e delle minacce.
- Rafforzare il presidio della compliance con le disposizioni legali e regolamentari pertinenti e i requisiti a standard internazionali.
- Migliorare i controlli interni e la governance aziendale.
- Migliorare l'efficacia operativa e l'efficienza dei processi aziendali.
- Migliorare la previsione di potenziali problemi, gestisce gli incidenti e minimizza le perdite.
- Migliorare la fiducia degli stakeholder.

Nel corso del 2023 Maggioli ha istituito una funzione organizzativa ERM, parte integrante della definizione e dello sviluppo della strategia e dei processi di performance dell'organizzazione e supporta il Consiglio di Amministrazione in processi decisionali informati, che consentono di gestire efficacemente quei rischi che potrebbero compromettere la capacità di raggiungere le strategie e gli obiettivi aziendali in ottica di miglioramento continuo delle performance.

Di seguito si riporta la struttura organizzativa, per le funzioni responsabili della gestione dei rischi della capogruppo Maggioli S.p.A:



Sono stati identificati i principali rischi e le attività di mitigazione dei rischi attraverso interviste specifiche con i process owner. Lo scoring del rischio è ottenuto moltiplicando il valore della probabilità per il valore dell'impatto. Il posizionamento del rischio avviene sulla base del rischio residuo.

Nel corso del 2024 verrà sviluppata un'analisi delle aree di rischio ESG e saranno individuate le modalità di gestione e correlazione con i temi materiali, allo scopo di integrare le attività di gestione dei rischi nei processi e nella identificazione di tutte le tematiche rilevanti ESG identificate.



6





GLI IMPATTI AMBIENTALI

Politica ambientale

GRI STANDARDS 3-3

La Direzione aziendale del Gruppo Maggioli considera la tutela dell'ambiente un obiettivo prioritario. L'attività deve essere realizzata in un'ottica di miglioramento delle prestazioni ambientali e di contenimento degli impatti generati. Maggioli si impegna ad adottare e mantenere nel sito operativo un efficace Sistema di Gestione Ambientale implementato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015, destinando risorse finanziarie, tecnologiche e professionali adeguate.

OBIETTIVI DELLA POLITICA AMBIENTALE

- Ottenimento del miglioramento continuo delle prestazioni ambientali per tendere alla minimizzazione o alla neutralità degli impatti ambientali significativi.
- Totale conseguimento di conformità ai requisiti di legge e normativi applicabili in materia ambienta-

le, oltre agli altri requisiti sottoscritti da Maggioli.

- Riduzione dei consumi energetici e di materie prime, della produzione di rifiuti indifferenziati, all'uso di sostanze pericolose per l'ambiente.
- Prevenzione degli inquinamenti causati dall'attività produttiva eseguita nel sito e dalle attività correlate, come i trasporti di merci e persone.
- Promozione di modalità sostenibili nell'utilizzo delle risorse, nella mobilità, nelle attività lavorative.
- Formazione e informazione continua al fine di sensibilizzare sia i lavoratori che i lavoratori delle organizzazioni che interagiscono con Maggioli, coinvolgendo quelli il cui operato risulta particolarmente rilevante sotto l'aspetto ambientale.

Tali obiettivi sono sviluppati nel Programma di Miglioramento ambientale e nella valutazione del rischio, che rappresentano i principali strumenti direzionali per tradurre ed attuare i principi della tutela dell'ambiente.

Energia, emissioni

GRI STANDARDS 302-1 | 302-2 | 302-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4

CONSUMI DI ENERGIA

I dati presentati si riferiscono ai consumi interni di energia degli anni 2021, 2022 e 2023. I dati vengono riepilogati in GJoule.

Nel 2023 il Gruppo Maggioli ha consumato 41.984 GJ di energia. Nel complesso i consumi risultano pressoché invariati nel triennio.

Il consumo di gas per riscaldamento è diminuito di circa il 25%, per effetto della politica di risparmio energetico: installazione di caldaie di nuova generazione. Tali azioni, tenuto inoltre conto di un clima più mite, hanno contribuito alla riduzione di consumi di gas.

Sono state inoltre realizzate iniziative di sensibilizzazione verso la riduzione dei consumi, quali la pubblicazione e diffusione del decalogo ambientale, ovvero un documento interno con dieci buone pratiche per incentivare un utilizzo più responsabile dell'energia.

Il parco auto incide più del 50% dei consumi energetici del gruppo. È in corso una valutazione in merito alle possibili azioni di efficientamento della gestione della flotta.

La quota complessiva di energia rinnovabile ha raggiunto il 22% nel 2023 (79% se consideriamo solo l'energia elettrica).

Energia consumata - GJ*	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata dalla rete	12.337	5.545	2.484

CAPITOLO 6 GLI IMPATTI AMBIENTALI

Energia elettrica acquistata con contratti Garanzia Origine	220	6.326	8.561
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	660	523	792
Meno: energia ceduta in rete prodotta da impianto fotovoltaico	95	116	-
Totale energia consumata	13.123	12.278	11.839
Di cui da fonti rinnovabili	786	6.734	9.354
Carburante Autoveicoli			
Diesel	16.930	19.736	20.306
Benzina	749	1.239	2.167
GPL	20	14	19.48
Totale	17.700	20.989	22.494
Gas Naturale (metano) riscaldamento o altri usi	9.990	8.745	7.651
Totale			
Totale consumo energia - Gj	40.813	42.013	41.984
Di cui da fonti rinnovabili	786	6.734	9.354
Incidenza rinnovabili	2%	16%	22%

*Il perimetro di rendicontazione della tabella sopra riportata non include i dati delle seguenti società: Commercialista Telematico Srl, Maggioli LATAM. (dati non disponibili – non significativi).

INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica – Nr dipendenti	2021	2022	2023
Consumi energia – GJ	40.813	42.013	41.984
Numero dipendenti anno	2.361	2.556	2.908
Indice Intensità	17,29	16,44	14,43

L'indice sul totale dei dipendenti è migliorato del 12,2% rispetto al 2022 e del 16,5% rispetto al 2021.

Intensità energetica – Ore lavorate	2021	2022	2023
Consumi energia – GJ	40.813	42.013	41.984
Totale ore lavorate	3.728.531	4.010.079	4.425.487
Indice Intensità*	10,95	10,48	9,49

*L'indice indica il consumo energetico (GJ) per ogni mille ore lavorate

L'indice di intensità energetica esprime un rapporto stabile e coerente nell'arco del triennio 21-23, in relazione al rapporto fra numero di dipendenti e consumo di energia pro capite.

Il significativo miglioramento dell'indice nel triennio 21-23 è dovuto principalmente al mantenimento circa costante del consumo energetico rispetto alla crescita significativa della popolazione aziendale. L'aumento dei dipendenti riguarda in prevalenza persone che svolgono attività di videoterminalista, con aumenti di consumo energetico legati alle dotazioni hardware di lavoro, con un impatto non particolarmente rilevante rapportato al totale dei consumi elettrici infrastrutturali.

L'indice di intensità energetica relativo alle ore lavorate, esprime un trend di costante miglioramento, dovuto anche all'implementazione di pratiche operative di gestione degli spazi tese alla riduzione dei consumi, mediante efficientamento energetico e domotica centralizzata dell'illuminazione ed aerazione.

EMISSIONI

Emissioni dirette e indirette: GHG Scope 1 - Scope 2

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO₂e) e si riferisce alle emissioni direttamente causate dall'azienda per l'uso di beni di sua proprietà (Scope 1), unitamente a quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2).

Come evidenziato a commento dei consumi di energia,

l'energia elettrica utilizzata proviene in misura maggioritaria da fonti rinnovabili, grazie allo specifico contratto di fornitura con Garanzia di Origine (GO), certificazione che attesta l'origine rinnovabile carbon zero delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica.

Le emissioni indirette da consumo di energia elettrica (GHG – Scope 2) vengono calcolate secondo due distinti approcci:

- Il metodo **market-based** richiede di determinare le emissioni GHG – Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore emissivo di tCO₂e nullo. Nel caso in cui non siano state definiti, per tutte le società del Gruppo, specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo dei fattori di emissione "residual mix" nazionale, ove tecnicamente applicabile.
- Il metodo **location-based** prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata l'energia elettrica.

Il perimetro di rendicontazione delle tabelle sotto riportate non include i dati delle seguenti società: Commercialista Telematico Srl, Maggioli LATAM Sas (non disponibili - dati non significativi).

Emissioni CO2 - Scope 1 (tCO2e)	2020	2021	2022
Carburante Autoveicoli			
Diesel	1.183	1.405	1.433
Benzina	50	82	141
GPL	1	1	1
Totale	1.235	1.488	1.576
Metano			
Metano per Riscaldamento	562	493	432
Altre fonti			
Emissioni	64	68	55
Totale - Emissioni Scope 1	1.861	2.049	2.063

Fonti

- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS – Italia: [News \(minambiente.it\)](https://www.minambiente.it)
- Carburanti ed altri fonti di emissione – DEFRA UK - [Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk)

Emissioni / CO2 - Scope 2 Location based (tCO2e)	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	890	829	818
Emissioni / CO2 - Scope 2 Market based (tCO2e)	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	1.557	683	316

Fonti

Location based-method:

- Italia, Spagna, Grecia - [ISPRA - Ministero Ambiente](#) - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 366-2022 Tab A 2 20 – Emission factors in the electricity sector for electricity production.

Market based-method:

- Italia, Spagna, Grecia - [European Residual Mix I AIB \(aib-net.org\)](#) [2022] Table 2: Residual Mixes g/CO2/kWh.

Emissioni GHG / CO2 - Scope 1 + Scope 2 (t CO2e) Market based	2021	2022	2023
Totale Emissioni GHG CO2 - Scope 1 + Scope 2	3.418	2.732	2.379
Riduzione emissioni 2022 %			-12,9%

Grazie alla fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che nel 2023 ha raggiunto 79,01% (considerando esclusivamente l'energia elettrica), le emissioni 2023 secondo il metodo market based sono diminuite del 12.9% rispetto all'anno 2022 e del 30% rispetto al 2021.

INTENSITÀ EMISSIONI

Ore lavorate

Intensità emissioni – Market based	Unità	2021	2022	2023
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Market based	t CO2e	3.418	2.732	2.379
Ore lavorate		3.728.531	4.010.079	4.425.487
Indice intensità*		0,92	0,68	0,54

*L'indice indica le emissioni (t CO2e) per ogni mille ore lavorate

Numero dipendenti

Intensità emissioni – Market based	Unità	2021	2022	2023
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Market based	t CO2e	3.418	2.732	2.379
Numero dipendenti		2.361	2.556	2.908
Indice intensità		1,45	1,08	0,82

Nel 2023, l'indice di intensità delle emissioni, analogamente all'indice di intensità energetico, registra un trend di miglioramento, che si traduce in un minor impatto delle emissioni, risultato determinato principalmente dall'acquisto di energia da contratti con Garanzia d'Origine ed alla diminuzione dei consumi di gas metano per il riscaldamento.

DATA CENTER ESTERNI – CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI (GHG SCOPE 3)

Si riportano di seguito i dati di sintesi relativi ai consumi e alle emissioni dei Data Center esterni, utilizzati per il Servizio Clienti di Maggioli Spa e Elogic Srl. Tutti i Data Center Primari esterni utilizzati vengono alimentati da

Energia Elettrica fornita tramite Contratti con Garanzie d'Origine per cui le loro emissioni, calcolate usando il metodo Market Based, risultano pari a zero.

Società	Sito	Tipologia	Contratto e Consumi Energia	KWh Istantanei (consumi orari)	Consumi energetici Anno 2022 (KWh)	Emissioni Location Based (t CO2e) [2022]	KPI Efficienza KWh x Server	PUE
Maggioli S.p.A.	DATA4 DC03 Cornaredo MI	Data Center Primario	Inclusi nel contratto di colocation con DATA4 Spa	11,96	104.761	26,8	0,0236	1,517
Maggioli S.p.A.	TEA Mantova MN	Data Center Secondario	Inclusi nel contratto di colocation con TEA, MultiUtility di Mantova	21,47	188.077	48,1	0,0393	
Elogic srl	DATA4 DC04 Cornaredo MI	Data Center Primario	Inclusi nel contratto di colocation con DATA 4	18,02	157.855	40,4	0,0105	1,400
Elogic srl	Retelit Bologna BO	Data Center Secondario	Inclusi nel contratto di colocation con Retelit Spa	5,50	48.180	12,3	0,0241	
Totale*				56,95	498.873	127,7		

*Il perimetro di rendicontazione della tabella sopra riportata include esclusivamente le società Maggioli SpA ed Elogic Srl.

Fonti

Location based-method: [ISPRA – Ministero Ambiente](#) – ISPRA Efficiency & decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries Edition 2023. Rep. 386I2023 – Tab 2.7 Emission factors for total electricity production.

Il PUE è l'indicatore che rappresenta l'Efficienza nell'utilizzo energetico ed è dato dal rapporto tra la potenza totale assorbita dal data center (PT) e quella usata dai soli apparati IT (PIT). I dati relativi ai siti TEA non sono disponibili.

Acqua



Fonti di prelievo – Le fonti di prelievo sono rappresentate esclusivamente dalla rete idrica pubblica (acquedotto). Gli scarichi idrici sono gestiti in conformità alla normativa di riferimento. Inoltre, l'acqua viene utilizzata dal Gruppo esclusivamente per uso sanitario.

Stress idrico – Lo stress idrico fa riferimento alla capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che da parte degli ecosistemi nel loro complesso. Lo stress idrico può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. Come strumento per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas wri.org/aqueduct del World Resources Institute. Il territorio di riferimento di Maggioli S.p.A. e Maggioli Tributi è classificato come area a stress idrico elevato

(High 3-4). Per tale ragione gli utilizzi di acque per i processi industriali devono tener conto di tale situazione. La capogruppo è la società caratterizzata dai maggiori prelievi di acqua, principalmente a causa delle più grandi dimensioni rispetto alle sue controllate.

In prevalenza, le altre società del Gruppo localizzate sul territorio nazionale non hanno prelievi d'acqua significativi, ad eccezione di Sinapsys S.r.l. ed Injenia S.r.l. I territori presso cui sono insediate le società controllate Sinapsys S.r.l. e Injenia S.r.l. sono entrambi classificati come aree a stress idrico elevato (High 3-4). Tuttavia, i prelievi idrici delle società di cui sopra sono stati, per il 2023, un totale di 869 ML, che equivalgono al 6% del totale del Gruppo Maggioli.

Prelievi idrici (in Megalitri)*	2021	2022	2023
Risorse idriche di terze parti / acquedotto			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	13,8	14,7	13,6
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
Totale	13,8	14,7	13,6

*Il perimetro di rendicontazione della tabella sopra riportata non include i dati delle seguenti società: Commercialista Telematico Srl, Maggioli LATAM, Deepcyber Srl, Siciliam Srl, Siel Srl (dati non rilevanti e riferiti ai soli prelievi per usi sanitari / uffici).

I prelievi di acqua nel triennio 2021-2023 sono rimasti circa costanti, con una contrazione nell'anno 2023 rispetto all'anno precedente.

Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti



I MATERIALI

Il perimetro di rendicontazione delle tabelle seguenti riguarda esclusivamente Maggioli S.p.A. ed è essenzialmente relativo alle **attività di stampa**.

Materiali	Unità	2021			2022			2023		
		Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale
Materie prime										
Carta in risme	t	-	1.113,6	1.113,6	-	726,8	726,8	-	643,3	643,3
Carta in bobina	t	-	317,5	317,5	-	232,0	232,0	-	225,1	225,1
Carta chimica in risme	t	-	17,0	17,0	-	15,1	15,1	-	22,9	22,9
Carta chimica in bobina	t	-	92,0	92,0	-	90,0	90,0	-	-	-
Altri materiali	t									
Prodotti chimici	t	24,6	-	24,6	9,6	-	9,6	6,3	-	6,3
Inchiostri	t	3,4	-	3,4	4,9	-	4,9	3,2	-	3,2
Lastre e materiale per fotocomposizione	Pezzi	44.490	-	44.490	23.975	-	23.975	12.710	-	12.710

La riduzione degli acquisti e utilizzi della carta nel 2023 in risme e bobina è dovuto ad un cambio di destinazione uso di uno specifico materiale. In generale, si è registrato un calo generale di produzioni speciali. Nella carta chimica in risme si registra un aumento rispetto al 2022 a seguito di uno spostamento di alcune produzioni da carta chimica in bobine a carta chimica in risme. La produzione di carta chimica in bobine si è azzerata in quanto **la produzione che utilizza questi materiali è stata esternalizzata**.

In linea con l'anno precedente, **circa il 40% (38%) del totale di carta in risme acquistata nel corso del 2023 (247.604 su un totale di 643.308) è dotata di certificazione FSC**.

La certificazione FSC è una certificazione internazionale, indipendente e di parte terza, specifica per il

settore forestale e i prodotti - legnosi e non legnosi - derivati dalle foreste. Esistono due tipi di certificazione FSC: la certificazione di Gestione forestale e la certificazione di Catena di custodia.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione responsabile dei rifiuti, disciplinata dal complesso di norme comunitarie e nazionali, rappresenta per il Gruppo Maggioli un valore distintivo, poiché consente di contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale e di portare benefici in termini di risparmio di risorse naturali e finanziarie.

Nello svolgimento delle attività aziendali, il Gruppo Maggioli genera prevalentemente due categorie di rifiuti: rifiuti assimilabili agli urbani e rifiuti speciali, a loro volta distinti in pericolosi e non pericolosi.

Per la gestione dei RAEE non pericolosi, il trattamento è affidato alla società Sogliano Ambiente S.p.A., la quale si occupa del corretto smaltimento dei rifiuti RAEE prodotti dal Gruppo. L'accordo con la società ha come obiettivo quello di smaltire e recuperare i rifiuti attraverso il progetto di realizzazione di un impianto di recupero di materie prime da apparecchiature e componenti elettronici sito in loc. Ponte Uso in Comune di Sogliano al Rubicone. L'avvio parziale del progetto è avvenuto nel novembre 2020 ed è attualmente in fase di ultimazione.

A livello aziendale, per i rifiuti assimilati agli urbani, è stata implementato un sistema di raccolta differenziata centralizzato all'interno delle diverse sedi operative, attraverso un'apposita area dedicata con contenitori specifici. Una parte di questi rifiuti, quali plastica e carta, viene direttamente avviata a recupero attraverso operatori autorizzati alla gestione di rifiuti.

I rifiuti prodotti dal Gruppo Maggioli possono provenire dalle seguenti attività:

- Attività amministrative e di ufficio;
- Attività di produzione (svolte dalla sola capogruppo attraverso processi di stampa).

Gli ambiti di potenziale impatto sull'ambiente variano

in relazione all'attività svolta e si riferiscono all'area produttiva, principalmente dedicata alla stampa e all'area ICT in relazione agli effetti ambientali derivanti dai consumi energetici necessari per l'attività informatica.

I RIFIUTI PRODOTTI

Il perimetro di rendicontazione delle tabelle seguenti riguarda esclusivamente **Maggioli SpA**, unica azienda del Gruppo a svolgere un'attività produttiva, ed è legato alle relative **attività produttive di stampa**. Le società controllate generano solo rifiuti urbani o assimilati derivanti dalle attività d'ufficio.

I rifiuti pericolosi derivano principalmente dai processi di stampa di Maggioli SpA (soluzioni di sviluppo per lastre offset a base acquosa) e ad imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze; nel triennio 2021-2023, il quantitativo di rifiuti pericolosi si è ridotto del 68% (2/3), grazie alla sostituzione di macchinari obsoleti ed alla sostituzione di prodotti pericolosi con equivalenti non pericolosi.

I rifiuti non pericolosi, destinati principalmente al recupero, sono relativi per la parte più rilevante a carta, cartone e imballaggi.

Rifiuti per categoria (t)	2021			2022			2023		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Emulsione e soluzioni per macchine non contenenti alogeni	-	0,1	0	-	0,1	0	-	-	-
Soluzioni di sviluppo per lastre offset	-	4,5	5	-	5,1	5	-	2,8	2,8
Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose	-	1,3	1	-	0,9	1	-	0,7	0,7
Scarti di inchiostro contenenti sostanze pericolose (fangoso)	-	0,2	0	-	0,3	0	-	0,3	

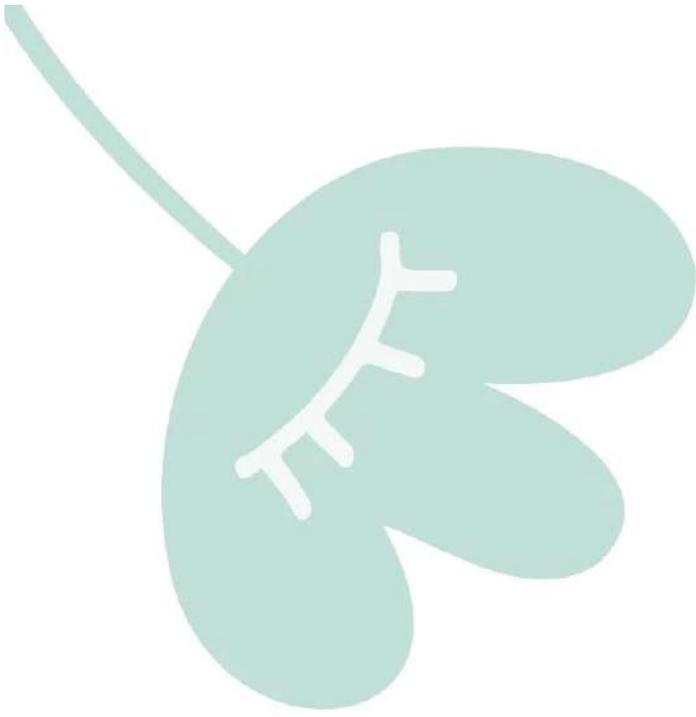
CAPITOLO 6 GLI IMPATTI AMBIENTALI

Soluzione acquosa contenente inchiostro (acquoso)	-	13	13	-	7,4	7,4	-	1,8	
Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	-	0,02	0,02	-	-	-	-	-	-
Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	0,25	-	0,25	-	0,2	0,2	-	0,08	0,08
Imballaggi metallici contenenti sostanze pericolose	0,6	-	0,6	-	0,01	0,01	-	0,01	0,01
Cere e grassi esauriti	-	-	-	-	-	-	-	0,02	0,02
Apparecchiature fuori uso	-	-	-	-	-	-	-	0,71	0,71
Totale	0,85	19,12	19,97	-	13,97	13,97	-	6,44	6,44
Rifiuti non pericolosi									
Toner per stampa esaurito diverso da 08.03.17		6,2	6	-	4,2	4	-	3,9	3,9
Imballaggi in plastica	7,1	-	7	11,2	-	11	4,6	-	4,6
Alluminio	11,2	-	11	8,8	-	9	9,6	-	9,6
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	0,2	-	0	-	-	-	0,5	-	0,5
Carta e cartone	271,4	-	271	223,2	-	223	154,5	-	154,5
Apparecchiature fuori uso diversi da 16.02.13	15,4	-	15	10,0	-	10	2,6	-	2,6
Imballaggi in legno	13,2	-	13	10,1	-	10	10,6	-	10,6
Imballaggi di carta e cartone	42,0	-	42	25,1	-	25	57,5	-	57,5
Soluzione acquosa di scarto diverse da 16.10.01	-	15,0	15	-	2,2	2	-	4,6	4,6

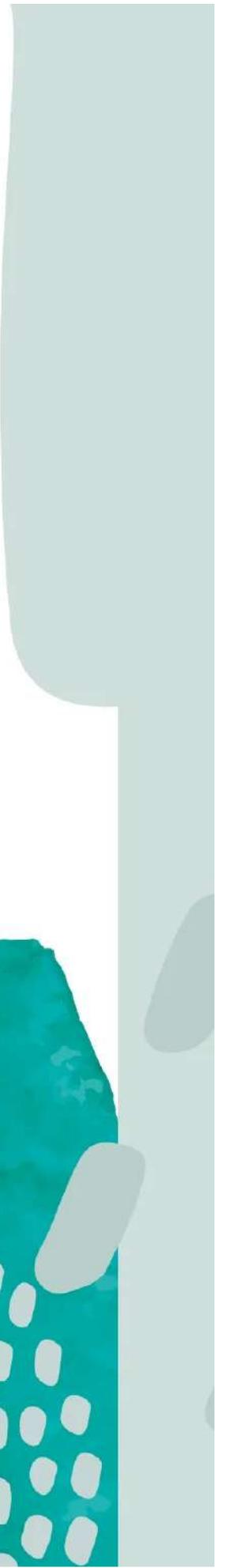
CAPITOLO 6 GLI IMPATTI AMBIENTALI

Assorbenti, materiali filtranti, stracci contaminati da sostanze pericolose*	-	1	1	-	0,6	0,6	-	0,5	0,5
Scarti di inchiostro, diversi da quelli di cui alla voce 08.03.12	-	-	-	-	-	-	-	1,9	1,9
Batterie alcaline	-	-	-	-	-	-	-	0,01	0,01
Altre batterie ed accumulatori	-	-	-	-	-	-	-	0,02	0,02
Ferro e acciaio	3,0	-	3	29,1	-	29	2,01	-	2,01
Metalli misti	17,0	-	17	29,5	-	30	0,86	-	0,86
Rifiuti ingombranti 20.03.07	1,0	-	1	-	-	-	-	-	-
Legno diverso da 20.01.37	24,0	-	24	8,5	-	8,5	12,7	-	12,7
Totale	405,5	22,2	427,7	355,5	7	362,6	255,5	10,9	266,4
Somma rifiuti pericolosi + rifiuti non pericolosi									
Totale	406,3	41,3	447,6	355,5	20,9	376,5	255,5	17,3	272,9

Il rifiuto individuato con codice CER 15.02.02 (assorbenti, materiali filtranti inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti, stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose) nel 2023 ha subito una variazione in seguito alle analisi di caratterizzazione, diventando 15.02.03 (Assorbenti, materiali filtranti, stracci, contaminati da sostanze pericolose).



7



The background is a solid teal color with a pattern of light teal, rounded rectangular shapes scattered across it. The shapes vary in size and orientation, creating a subtle, abstract texture.

IL VALORE DELLE PERSONE

Strategia HR e obiettivi

 STANDARDS 2-30 | 3-3 | 404-3 | 406-1

Le **linee guida del team HR** per il prossimo triennio prevedono sia un rafforzamento dei processi già presidiati, che lo sviluppo di temi ritenuti strategici, in particolare:

Employer Branding e Politiche di recruitment: in ottica di trasparenza nei confronti dei candidati e garanzia di un processo di selezione equo, inclusivo e privo di discriminazioni, sono rese disponibili informazioni dettagliate circa ogni step dell'iter selettivo. Sono state inoltre introdotte survey di feedback per permettere ai candidati di valutare il processo di selezione cui hanno partecipato, indipendentemente dall'esito finale. Nel periodo da Marzo 2023 (inizio processo) a Dicembre 2023 i risultati delle survey hanno riportato un punteggio pari a 4 su un massimo di 4.

L'iter selettivo è stato reso ancora più strutturato inserendo una serie di test che, a seconda della posizione, è possibile sottoporre al candidato:

- comportamentale, al fine di avere un quadro più completo delle attitudini del candidato;
- di conoscenza linguistica, per verificare il livello di partenza nella conoscenza di una determinata lingua;
- tecnico (per profili in ambito ICT), per approfondire le competenze in relazione alla posizione oggetto della selezione.

Il processo di onboarding del neo assunto è stato rivisto ed ampliato con i seguenti momenti:

- **Pre-onboarding** - invio di un welcome kit in formato video per preparare al primo giorno in azienda;
- **Welcome on board** - incontro con HR con l'obiettivo di dare il benvenuto e fornire informazioni utili per l'inserimento;
- **Buddy aziendale** - assegnazione di un peer che accompagna il neo assunto durante i primi giorni in azienda e rimane il riferimento operativo per tutto il periodo successivo;
- **Follow-up Interviews** - incontri individuali e periodici con HR con lo scopo di continuare a supportare il neo assunto durante il percorso all'interno dell'azienda;
- **Onboarding** per neo assunti - evento interattivo e collettivo insieme ad altri neo-assunti del Gruppo.

Responsabilità Sociale d'Impresa: Responsabilità Sociale per il Gruppo significa essere vicini alle per-

sone e al territorio in cui l'azienda opera grazie a progetti e iniziative, donazioni e sponsorizzazioni, ma anche **Welfare** per i collaboratori, inteso come tutte quelle prestazioni rientranti nell'ambito della tutela della persona (people care), che mirano al benessere e alla cura individuale, collettiva e organizzativa.

L'ascolto, l'inclusione e il rispetto per ogni diversità sono i pilastri sui quali si fonda la Responsabilità Sociale d'Impresa di Maggioli.

In quest'ottica viene potenziata sempre di più la stretta collaborazione fra la Corporate Academy di Gruppo Maggioli e le scuole e istituzioni del territorio, rafforzando il legame dell'azienda con il territorio e la comunità, attraverso un costante coinvolgimento di stakeholder e partnership.

Prosegue l'impegno nel favorire la conciliazione fra vita privata e lavoro; nel 2023 è stato infatti prorogato e aggiornato il Regolamento di Lavoro Ibrido, il quale regola il lavoro da remoto e la flessibilità oraria. Inoltre, a novembre 2023, al fine di consolidare e mantenere negli anni l'impegno nella promozione di una realtà sempre più inclusiva e attenta alle diversità, Maggioli ha ottenuto la certificazione per la parità di genere, la quale rappresenta un importante risultato e al tempo stesso l'inizio di un ambizioso percorso di miglioramento continuo.

Programmi di sviluppo e di formazione: La formazione continua è un elemento strategico e di fondamentale importanza sulla quale il Gruppo Maggioli continua ad investire.

Nel 2023 è stata infatti perfezionata e potenziata l'attività di valutazione delle competenze soft, degli assessment linguistici e sono stati previsti specifici programmi di sviluppo per giovani *under 35*.

Un'attenzione particolare sarà dedicata alle iniziative formative riguardanti l'intelligenza artificiale.

LE POLITICHE DI RICERCA, SELEZIONE E ASSUNZIONE DEL PERSONALE

Gruppo Maggioli pone al centro le persone, essendo consapevole che rappresentano il cuore pulsante dello sviluppo e della crescita del Gruppo. Per questo, la ricerca delle competenze, l'attrazione e l'engagement sono elementi essenziali su cui l'azienda investe.

Inoltre, si impegna a garantire un processo di ricerca, attrazione ed inserimento delle risorse efficace in termini di tempistiche, costi e qualità, al fine di fornire al Gruppo il grado di innovazione, le competenze e la professionalità utili a supportare le sue strategie di crescita e sviluppo.

Per rendere il processo sempre più trasparente, nel 2023 è stato pubblicato sul sito web del gruppo l'iter selettivo, che prevede una serie di step strutturati finalizzati ad assicurare un processo di reclutamento equo, trasparente e oggettivo, che garantisca pari opportunità ai candidati.

Dopo la definizione delle esigenze, attraverso allineamenti periodici con i responsabili, vengono definiti il ruolo che il candidato dovrà ricoprire in azienda ed il profilo ricercato in termini di competenze, attitudini e soft skill.

00 - Raccolta delle candidature - In assenza di candidati interni, il team Risorse Umane procede con la ricerca esterna redigendo e pubblicando un annuncio a partire dalla Job Description del ruolo e definendo i canali di diffusione dell'annuncio.

I canali attraverso cui viene svolta la ricerca attiva di risorse sono: database interno candidature precedenti, collaborazioni con le università e gli istituti del territorio, ricerca attiva tramite LinkedIn, pubblicazione annuncio sul sito Lavora con Noi, LinkedIn, Infojobs e sui portali universitari, partecipazione a Career Day.

Al fine di incentivare il coinvolgimento dei dipendenti nell'acquisizione di nuovi talenti, favorire il passaparola sull'Azienda e ridurre i tempi di ricerca, a partire da Aprile 2022 il Gruppo ha inoltre implementato il programma "Porta un amico in Maggioli" come strategia di recruiting e attività di employer branding. I dipendenti ricevono un bonus per ciascuna risorsa da loro segnalata che abbia superato il periodo di prova.

01 Colloquio HR - Una volta ricevuta la candidatura, il team HR valuterà il profilo del candidato in relazione ai requisiti richiesti dal ruolo. I profili che risulteranno in linea con quanto ricercato verranno contattati per un primo colloquio conoscitivo con lo scopo di valutare l'approccio personale, l'allineamento alla posizione ricercata e il possesso dei requisiti richiesti, la motivazione al cambiamento e l'interesse nei confronti dell'Azienda e della posizione.

02 - Fase di assessment - In base alla posizione ricercata è possibile venga richiesto al candidato di svolgere uno o più dei seguenti test online: comporta-

mentale, per comprendere le attitudini del candidato; conoscenza linguistica, per capire il livello di partenza in una determinata lingua; assessment tecnico, per approfondire le competenze della risorsa in relazione alla posizione della selezione.

03 - Colloquio tecnico - Dopo la condivisione della rosa dei candidati e il feedback HR, verrà organizzato, per i candidati individuati, un secondo colloquio con il responsabile del team in cui è previsto l'inserimento della risorsa selezionata. In alcuni casi, in base alla posizione, è previsto uno step ulteriore che consiste in un colloquio tecnico con responsabile superiore/ Direttore BU.

04 - Proposta - Al termine del processo, il team HR valuterà i candidati incontrati e, dopo aver individuato la persona ritenuta più appropriata invierà, i feedback a tutti coloro che hanno preso parte al processo e procederà alla formulazione della proposta.

05 - Assunzione e pre-onboarding - A seguito dell'accettazione della proposta, il neo-assunto riceverà i documenti e le informazioni in merito al primo giorno.

06 - Onboarding - Il primo giorno il neo-assunto sarà accolto dal team HR per il benvenuto in azienda e la condivisione di informazioni utili per l'inizio. Verrà messo in contatto con il Buddy, un peer che sarà il suo riferimento per tutto il periodo di inserimento in azienda.

07 - Follow-up Interviews - Con l'obiettivo di accompagnare il neo-assunto in azienda e assicurare una *employee experience* positiva e di successo, vengono svolti momenti di follow-up in occasione del termine del periodo di prova, dell'eventuale scadenza contrattuale e ad un anno di distanza dall'ingresso nel Gruppo.

LE POLITICHE RETRIBUTIVE E DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Nei paesi in cui esistono i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL), il Gruppo Maggioli applica ai propri dipendenti retribuzioni determinate dall'applicazione di tali Contratti, che garantiscono i livelli minimi retributivi e aumenti periodici base.

In particolare, per quanto riguarda le **società e sedi del Gruppo Maggioli localizzate in Italia**, i CCNL finora applicati dal Gruppo per i diversi settori sono i seguenti: Grafici Industria, Metalmeccanica, Terziario Commercio, Studi professionali, Dirigenti Industria.

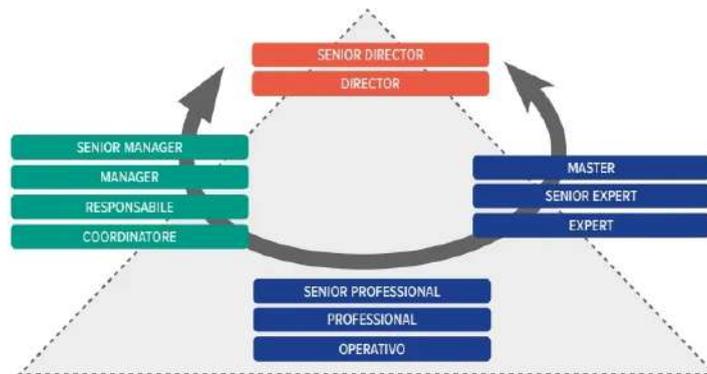
CCNL	Percentuale
Industria (Dirigenti)	1%
Grafica ed Editoriale Industria	51%
Metalmecanica artigiani e industria	15%
Terziario Commercio	23%
Studi professionali	24%

La società controllata ATM Gruppo Maggioli avente sede in Spagna applica per tutti i dipendenti il Contratto Collettivo Statale delle Aziende di Consulenza e Studi di Mercato e dell'Opinione Pubblica (*Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública*). Per quanto riguarda i dipendenti di Branch Atene, avente sede in Grecia, si specifica che la normativa nazionale prevede una legge sulla libera contrattazione collettiva e quindi la stipula di contratti collettivi di lavoro non risulta obbligatoria; i dipendenti non sono dunque soggetti a un contratto collettivo di lavoro, ma il Gruppo Maggioli determina le loro condizioni di lavoro e i termini di impiego per quanto riguarda l'orario di lavoro, il salario minimo, l'assicurazione sociale, ecc. in base alla legislazione nazionale sul lavoro. Inoltre, tutti i dipendenti situati in Grecia hanno uno

stipendio superiore al salario minimo stabilito da normativa nazionale.

I profili di ruolo del Gruppo Maggioli sono rappresentati in *Cluster di Ruolo*, che racchiudono omogenee competenze, autonomie e responsabilità di gestione risorse e complessità di ruolo svolto.

La Clusterizzazione attuale divide i Ruoli in: Senior Director - Director - Senior Manager - Manager - Responsabile - Coordinatore - Master - Senior Expert - Expert - Senior Professional - Professional - Operativo. Annualmente viene effettuata una verifica di coerenza fra il ruolo ricoperto e la clusterizzazione assegnata e, a parità di cluster e/o ruolo, viene effettuata una verifica di equità interna ed esterna (di mercato).



Al 31.12.2023 la clusterizzazione risulta così suddivisa:

Cluster	F	M	Totale
Senior director		3	3
Director		2	2
Senior Manager	1	7	8
Manager	2	21	23
Responsabile	40	75	115
Coordinatore	53	88	141
Master		4	4
Senior Expert	7	18	25

Expert	15	60	75
Senior Professional	89	244	333
Professional	383	530	913
operativo	638	628	1.266
Totale generale	1.228	1.680	2.908

Dalla presente tabella si nota che le persone che ricoprono un ruolo tipo manageriale, ovvero da responsabile in su, sono 151. Di queste il 28% sono donne.

In coerenza con il budget previsto, vengono quindi riviste le posizioni retributive fisse dei lavoratori con le seguenti motivazioni: a) allineamento ruolo – CCNL; b) crescita professionale / di ruolo; c) performance molto positive associate ad analisi equità interna ed esterna; d) crescita di competenze distintive.

Per i ruoli inseriti nei cluster di tipo manageriale sono inoltre previsti, tenuto conto di parametri legati ad indicatori economici (Ebitda), riconoscimenti economici variabili ai lavoratori legati alla performance ed al raggiungimento degli obiettivi assegnati. I criteri assegnati sono tipicamente economici (Ebitda, Fatturato) e, in misura minore, di tipo gestionale, organizzativo, di miglioramento, di qualità.

La politica retributiva in Maggioli prevede che per i ruoli di Middle Management venga offerto un incarico nei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, con l'obiettivo di potersi misurare con realtà diverse, sviluppare le competenze manageriali e incrementare la propria posizione retributiva nella logica del Total Reward (RAL + compensi + MBO).

Il rapporto fra la retribuzione totale annuale del dipendente che riceve la retribuzione più alta e la mediana della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti è di 6,78.

MAGGIOLI ACADEMY

Maggioli Academy è uno spazio e un tempo dedicati alle opportunità e alle potenzialità della formazione continua e alla condivisione del sapere, in cui da un lato valorizzare le competenze interne al Gruppo e dall'altro, nell'ottica di gestire l'orientamento e favorire il reperimento di nuovi talenti e competenze, è uno strumento per rafforzare i rapporti con i diversi stakeholder esterni (istituti superiori, istituti professionali, università, istituti tecnici superiori, aziende e liberi professionisti).

In altre parole, gli obiettivi che Maggioli Academy persegue sono due:

- Supportare lo sviluppo di skills e competenze nell'ambito del core business del Gruppo Maggioli
- Investire in attività di employer branding e scouting di talenti

Nel 2023, in accordo con gli obiettivi del progetto "Academy diffusa", è stata inaugurata una nuova sede di Maggioli Academy a Rende (Calabria), dove sono già stati avviati alcuni progetti.

Per perseguire i propri scopi, Maggioli Academy porta avanti due tipologie di attività:

- Attività di formazione
- Attività esperienziali

Attività di formazione

Corsi a catalogo

I corsi a catalogo erogati da Maggioli Academy possono essere raggruppati in due aree tematiche:

- Job Role, che comprende quelle iniziative rivolte alla formazione di figure professionali strategiche per Maggioli, ma difficilmente intercettabili sul mercato del lavoro.
- Innovation, che comprende tutte quelle iniziative che hanno a che fare con tematiche tecnico-scientifiche su cui il Gruppo Maggioli lavora attivamente come il project management, data science, AI, etc. A cui possono accedere sia gli esterni (a pagamento) che gli interni.

Nel corso del 2023 sono state erogate due edizioni del corso di formazione "Consulenti applicativi" nell'area *job role*, destinato a giovani interessati a ricoprire questo ruolo nelle aziende. In seguito al corso sono state inserite in Maggioli 13 persone tra i partecipanti al corso.

In ambito *innovation* sono state invece erogate due edizioni del corso di Project Management (rispettivamente l'edizione 5 e 6) e una edizione del corso Data Science (edizione 5). In totale i partecipanti ai corsi sono stati 73 (48 esterni e 25 interni).

Corsi di alta formazione

Nel 2023 Maggioli Academy ha erogato un corso di formazione manageriale per gli apicali del gruppo, coinvolgendo 30 persone e affrontando tematiche legate alla leadership e alla gestione aziendale.

Partnership con enti di formazione

Rientrano in questo gruppo di attività tutte quelle svolte in collaborazione con istituti di formazione di primo e secondo grado, Istituti Tecnici Superiori (ITS) e Università.

A questo proposito nel 2023 è stato rinnovato l'impegno di Maggioli nel garantire la possibilità agli studenti di diversi istituti del territorio romagnolo e calabrese di partecipare a iniziative di formazione, visite aziendali e Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO).

Tra le Università con le quali Maggioli, attraverso la propria Academy, collabora troviamo: Università di Bologna, nelle sedi di Rimini, Cesena e Forlì; Università di Camerino; Università di Trento; Università di Udine; LUISS di Roma; Università della Calabria; Università Bocconi.

Oltre a quelle già menzionate, fra le attività di maggior impatto nella ricerca di giovani talenti si citano:

- FITSTIC (Fondazione ITS per le Tecnologie dell'In-formazione e della Comunicazione), che progetta percorsi di formazione superiore rivolti a giovani diplomati che vogliono sviluppare competenze tecniche e tecnologiche e di cui l'azienda è socio sostenitore: in questo ambito vengono forniti beni materiali, accolti ragazzi in stage ed erogate ore di formazione;
- ITS INCOM, con sede a Busto Arsizio. In questo ambito Maggioli offre agli studenti di vari corsi delle opportunità di stage;
- Corso "Framework e Tecnologie di Sviluppo in ambienti enterprise" realizzato a Rende in partnership con il Dipartimento di Ingegneria, Informatica, Modellistica, Elettronica e Sistemistica (DIMES) dell'Università della Calabria;
- Maggioli S.p.A. sostiene inoltre il Corso di Laurea Professionalizzante in Tecnologie dei Sistemi Informatici, progettando e gestendo con propri docenti interni le ore di formazione e laboratori del modulo Cloud e accogliendo tirocinanti;
- Maggioli fa inoltre parte del Comitato tecnico scientifico dell'Istituto Superiore Pascal Comandini, organismo ideato per favorire l'innovazione

dell'organizzazione degli istituti tecnici e consolidare i rapporti della scuola con il mondo del lavoro e delle professioni e sviluppare le alleanze formative. Ha inoltre un ruolo attivo nelle funzioni consultive e propositive per l'organizzazione delle aree di indirizzo e l'utilizzazione degli spazi di autonomia e flessibilità.

Sono stati 9 i corsi di formazione per ITS, istituti scolastici (PCTO) e università attivati da Maggioli Academy nell'anno accademico 2023/2024, di cui 3 a Rende, per un totale di 581 ore di formazione.

Maggioli Academy sta inoltre lavorando per l'avvio di un progetto che coinvolge l'Associazione OBSservice (Città dei Maestri), che collabora con persone con disabilità, e la BU Digital Publishing (più nello specifico il centro stampa). Il progetto prevederà sia formazione d'aula che on the job per persone con disabilità, oltre che per i colleghi Maggioli che li affiancheranno durante le loro attività. La realizzazione di tale progetto è in linea con le attività di responsabilità sociale d'impresa, di inclusione e sostenibilità che si stanno portando avanti a livello aziendale.

Attività esperienziali

Sono definite attività esperienziali nell'ambito di Maggioli Academy quelle iniziative finalizzate ad apprendere competenze in ambito STEM (Science, Technology, Engineering, Math) che prevedono un coinvolgimento diretto dei partecipanti in attività pratiche e sperimentali.

Nel 2023 sono state realizzate le seguenti attività esperienziali che hanno coinvolto un totale di 114 giovani:

- **Hackathon Greenovation (2° edizione)** è una coinvolgente maratona progettuale a squadre che nasce dalla solida collaborazione e co-progettazione di percorsi formativi innovativi tra gli Istituti Superiori del territorio romagnolo e il Gruppo Maggioli. In particolare questa edizione ha coinvolto 64 studenti di 4 istituti della provincia di Rimini (Istituto Einaudi - Molari, Istituto Belluzzi - Da Vinci, Istituto Volta - Fellini, Istituto Valgimigli), oltre a 19 aziende e 7 istituzioni.
- **Bootcamp Maggioli Academy** è un'iniziativa di formazione intensiva, un evento di tre giorni in full immersion che è giunto alla terza edizione e che vede coinvolte in un innovativo progetto di data science e machine learning 30 studenti

dell'Istituto Tecnico Rino Molari di Santarcangelo di Romagna. Il tema affrontato nel 2023 è stato quello dell'hate speech in rete, con particolare riferimento a quello misogino.

- **Girls Code It Better** è un'iniziativa tutta al femminile promossa da Officina Futuro Fondazione W-Group che punta ad indirizzare le ragazze degli istituti secondari di primo e secondo grado verso studi in campo STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics). Dopo il successo ottenuto nel 2022 presso la Maggioli Academy di Santarcangelo di Romagna, che è valso una menzione al Premio Innovatori Responsabili 2023 nel premio speciale "Gender Equality and Diversity Label - GED", l'iniziativa è stata replicata a Rende dove stanno partecipando all'iniziativa 20 ragazze (18 della Scuola secondaria di primo grado De Coubertin dell'IC Rende Commenda e 2 dell'IC Rende Quattromiglia).

Ambiente di lavoro e Welfare aziendale: prendersi cura delle persone

Maggioli si impegna costantemente ad aggiornare i servizi di welfare e a migliorare l'ambiente di lavoro al fine di renderlo sempre più inclusivo, confortevole e stimolante.

Il welfare è progettato per essere il più possibile completo e adatto ad ogni generazione, genere e cultura: dal work-life balance, all'equilibrio psico-fisico, sino alla progettazione di spazi smart e alla promozione della mobilità sostenibile.

LAVORO IBRIDO

A fronte del positivo impatto riscontrato nella vita delle persone e nell'ambiente, dal 2022 Maggioli ha scelto di integrare nella prassi aziendale e regolamentare la modalità di lavoro ibrido.

Il regolamento di lavoro ibrido si concepisce come una formula che desidera attingere il meglio dalle due situazioni lavorative, accogliendo le esigenze dei lavoratori e realizzando al contempo organizzazioni sempre più agili ed efficienti.

Nell'ultimo triennio la percentuale media a livello di gruppo di lavoro da remoto si è stabilizzata attorno al 25%.

Conclusasi la prima fase di sperimentazione, il regolamento di lavoro ibrido introdotto nel 2022 è stato prorogato fino all'anno 2024 e si intende ulteriormente

arricchire grazie ad un progetto di desk sharing, che permetterà la condivisione degli spazi aziendali con un sistema di prenotazione della postazione di lavoro, permettendo una rotazione e razionalizzazione degli spazi e di conseguenza una riduzione dell'impatto ambientale.

La decisione del rinnovo del regolamento è stata assunta sulla base della soddisfazione dei dipendenti e dai risultati dell'ebitda, entrambi molto positivi.

Oltre al suo rinnovo, è stata accolta la volontà di ampliare ulteriormente la flessibilità oraria, inserendo oltre alla flessibilità in entrata e in uscita di un'ora rispetto all'orario giornaliero di riferimento, anche la possibilità di rientrare dalla pausa pranzo con una flessibilità di più o meno 30 minuti rispetto all'orario di riferimento.

MAGGIOLINO

Il Maggiolino è il Piccolo Gruppo Educativo aziendale, a sostegno delle persone che lavorano in azienda. Si tratta infatti di una struttura interna riservata ai figli dei dipendenti, che si pone l'obiettivo di semplificare il rientro al lavoro, dopo la nascita dei loro bimbi.

Il Maggiolino è attivo a Santarcangelo di Romagna da gennaio 2015 e ospita bambini dai 6 ai 36 mesi. "Al Maggiolino siamo piccoli ma pensiamo in grande!"; questo il motto del Maggiolino, dove le educatrici orientano le attività in base alle caratteristiche di ciascun bambino proponendo sia attività singole che di gruppo attraverso percorsi formativi creati su misura, seguendo i bimbi con dedizione e attenzione. Nel 2023 sono state portate avanti e intensificate rispetto al 2022 le seguenti attività :

- "What's in the bag/box", un progetto con madrelingua inglese che ha lo scopo di permettere ai bimbi di venire in contatto con una seconda lingua, in una fase di grande plasticità neuronale, rendendo più semplice l'apprendimento.
- "NidoLibrando", progetto nato dall'ascolto delle richieste dei bambini stessi, si articola nella lettura attiva e partecipativa che permetta ai bimbi di esserne parte integrante e protagonisti, permettendo loro di dare spazio alla creatività. Attraverso la lettura, infatti, il bambino impara a conoscere se stesso e il mondo che lo circonda.

Inoltre nell'anno 2023 è stato acquistato un passeggino a 6 posti con la finalità di scoprire il territorio circostante con una modalità immersiva e sostenibile.

Il progetto promuove la curiosità e incentiva lo sviluppo di nuovi pensieri, le passeggiate possono e devono essere anche senza alcuno scopo: le strade di paese, i parchi circostanti, i suoni della natura, sono fonti di continui stimoli anche non cercati e voluti.

Fra i progetti del 2024 si cita la sperimentazione della metodologia dell'ambientamento partecipato, fino ad ora mai sperimentato nella provincia di Rimini.

L'ambientamento partecipato prevede che il bambino/la bambina e il genitore trascorrono insieme tutta la giornata al nido, per tre/cinque giorni consecutivi. Tale metodologia è propedeutica all'acquisizione di sicurezza e confidenza sia da parte del bambino/della bambina che del genitore. I bimbi infatti saranno facilitati nell'ambientamento grazie alla presenza dei genitori, i quali avendo la possibilità di vivere interamente il contesto e le attività, acquisiranno maggiore consapevolezza e di conseguenza serenità.

CONVENZIONI

Con lo scopo di agevolare le persone del Gruppo e creare un impatto positivo su piccoli e medi produttori locali, generando una distribuzione di valore nel territorio, l'azienda rinnova annualmente le convenzioni aziendali con esercizi commerciali di vario genere su tutto il territorio italiano.

Le convenzioni consentono a tutte le persone del Gruppo Maggioli dotate di badge aziendale di ricevere una scontistica sull'acquisto di beni e servizi.

Nel 2023 risultano attivate in totale 33 convenzioni, con scontistiche che vanno dal 10% al 30%.

Oltre a collaborazioni locali, per permettere a tutte le persone di avere accesso a scontistiche e fornire una copertura capillare, nel 2021 Maggioli Spa ha attivato un portale dedicato alle convenzioni online fruibili su tutto il territorio italiano, al quale nel 2023 più del 70% delle persone ha scelto di registrarsi e di usufruire di tali vantaggi.

Oltre a Maggioli S.p.A., fra le società del Gruppo hanno aderito anche, M.T., Apkappa, lccs, BSD Software, Hibo. Nell'ottica di promuovere e incentivare comportamenti e abitudini sostenibili, nel 2023 è stata attivata una convenzione con una piattaforma di bike sharing, alla quale oltre Maggioli SpA ha aderito anche Injenia.

BENESSERE PSICO-FISICO

Da alcuni anni Maggioli ha lanciato il progetto "Allenati

all'armonia", mettendo a disposizione spazi aziendali oppure, dove questo non fosse possibile, collaborando con palestre locali per permettere alle proprie persone di svolgere gratuitamente attività sportiva.

Le attività spaziano da yoga, pilates, allenamento funzionale fino a beach volley e paddle.

Tali momenti favoriscono la conoscenza reciproca, al di là dei ruoli, e la costruzione di relazioni significative, lo scambio di esperienze e idee.

A fronte del successo di tali iniziative, il Gruppo Maggioli si impegna costantemente ad ampliare e potenziare il progetto con nuove attività sportive, su tutto il territorio nazionale.

Nel 2023 il progetto è stato attivato nelle sedi di Maggioli S.p.A. di Orzinuovi, Santarcangelo di Romagna, Forlì, Grassobbio, Brescia, coinvolgendo potenzialmente c.a. il 50% delle persone di Maggioli S.p.A.

Escursioni aziendali: Dal 2022 nel periodo autunnale e primaverile sono proposte ai dipendenti di Maggioli S.p.A. le "escursioni aziendali". Il progetto è nato dalla volontà di creare situazioni di socializzazione in un contesto naturale, scoprendo, grazie alle illustrazioni della guida escursionistica ambientale che accompagna i diversi gruppi, le leggende, la storia e la morfologia dei luoghi visitati.

Un'occasione per condividere tempo di qualità con colleghi, siano essi vicini di scrivania o coloro con i quali ci si confronta quotidianamente al telefono, in quanto dislocati in una delle sedi Maggioli situate in tutta Italia.

Divisi in gruppi di circa 25 persone, ci si incammina con il proprio team per sentieri escursionistici e caratteristici delle zone collinari o montane della zona.

Nell'anno 2023 il progetto è stato portato avanti e accolto con grande partecipazione ed entusiasmo: in questi primi due anni è stato coinvolto il 24% per un totale di 425 persone.

Le escursioni nel 2023 sono state svolte nella zona di Santarcangelo di Romagna, Forlì, Treviolo (BG).

Per il 2024 si intende potenziare tale attività sia in termini di team coinvolti sia di sedi del territorio.

Benessere non solo fisico, ma anche psicologico: dal 2022, confermato anche per l'anno 2023 - 2024, Maggioli S.p.A. collabora con un partner di consulenza HR specializzato nel well-being al fine di permettere alle persone di intraprendere gratuitamente un percorso di sostegno psicologico.

Il percorso prevede la possibilità di avvalersi della consulenza di un team composto da professionisti, i quali offriranno supporto per migliorare le abitudini quotidiane e fornire consapevolezza per raggiungere cambiamenti persistenti nel tempo.

Dall'inizio del progetto, ovvero giugno 2022, hanno intrapreso un percorso individuale il 30% delle persone, per un totale di 1.165 consulenze svolte e programmate. Nel 2023, dopo il progetto realizzato nel 2022 di *food delivery* "un pasto sano in azienda", sono stati introdotti i buoni pasto per la società Maggioli S.p.A. Attualmente sono circa il 40% le società del Gruppo Maggioli che prevedono i buoni pasto per i propri dipendenti.

Sempre nell'ottica di incentivare uno stile di vita sano, nel periodo autunnale viene messa a disposizione nelle aree break aziendali frutta di stagione, mentre durante l'estate, al posto della frutta, si possono trovare dei gustosi ghiaccioli con un'alta percentuale di frutta.

Inoltre, come citato anche nel paragrafo di seguito "le persone di Maggioli S.p.A. e la sostenibilità ambientale", dal 2022 sono stati introdotti distributori d'acqua microfiltrata e contestualmente tutta la popolazione aziendale è stata dotata di borracce termiche.

Nel 2023, più del 60% delle sedi ha ricevuto distributori d'acqua e borracce.

DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE

Nel 2022 Maggioli S.p.A ha partecipato al progetto **Conciliamo** promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le politiche della famiglia, con la finalità di sostenere progetti di welfare aziendali e di conciliazione vita-lavoro.

Il progetto ha una validità di due anni, pertanto vedrà la sua scadenza nel 2024.

Tale progetto prevede un cofinanziamento da parte del Dipartimento a fronte di attività promosse dall'azienda volte a favorire la conciliazione vita-lavoro, e più in generale un benessere delle persone a 360°.

In quest'ottica sono state avviate e potenziate diverse iniziative per favorire un contesto inclusivo e flessibile. Maggioli ha declinato il progetto in quattro macroaree: Interventi e servizi per agevolare lo smart working, sostenibilità aziendale, formazione, corretti stili di vita.

Per valutare il gradimento e l'andamento delle attività, a novembre 2023 è stata realizzata una survey dalla quale è emerso che in una scala da 1 a 6, in media le persone si ritengono soddisfatte delle misure promosse da Maggioli all'interno del bando conciliamo 4,5.

Maggioli crede fermamente che favorire e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e un clima di rispetto e fiducia reciproca possa favorire la creatività, la produttività e il benessere della collettività in primis. Per questo motivo, nel 2023 ha ottenuto la certifica-

zione per la parità di genere secondo le linee guida della UNI PdR 125: 2022.

Adottare questa certificazione comporta accelerare un cambiamento importante sotto diversi punti di vista: culturale, di governance, organizzativo. Con questo obiettivo, sono stati adottati strumenti volti a rendere effettivo l'impegno di tolleranza zero verso ogni forma di violenza o molestia: è stata realizzata e pubblicata una politica contro le discriminazioni, molestie e mobbing e attivato un canale dedicato alle segnalazioni per discriminazioni di genere.

È stato inoltre costituito un comitato guida con l'obiettivo di presidiare il sistema di gestione della Uni PdR 125 e rendere effettivo un punto di riferimento in merito al tema della parità di genere in azienda.

La certificazione prevede una revisione annuale, innescando un percorso stimolante e sfidante: fra i principali obiettivi prefissati per l'anno 2024 emerge l'impegno nel diffondere una **cultura inclusiva** attraverso la formazione e sensibilizzazione sul tema del gender gap e unconscious bias.

Anche rispetto al tema **genitorialità** Maggioli si impegna a migliorare e implementare azioni a supporto: oltre alla flessibilità oraria e smart working, nel 2024 si intende avviare un processo di engagement volontario per le madri in maternità, al fine di fornire comunicazioni e aggiornamenti e strutturare un percorso di *back to work* al rientro dalla maternità con una formazione mirata.

Infine, per i neogenitori sarà potenziato il servizio di supporto psicologico con la possibilità di accedere anche al supporto specifico per la genitorialità.

L'impegno verso l'inclusione e nello specifico verso il superamento del gender gap, si realizza anche attraverso eventi finalizzati a promuovere le pari opportunità al di fuori dal proprio contesto organizzativo, generando un impatto positivo sulla comunità e il territorio: grazie al progetto "Girls Code It Better" partito nel 2022, e descritto nel paragrafo "progetti" di Maggioli Academy, Maggioli ha ottenuto la menzione speciale per il premio GED "Gender Equality and Diversity Label", conferito ai migliori progetti riferiti ad azioni per le pari opportunità all'interno della IX edizione del Premio Innovatori Responsabili.

Inoltre, è stata avviata una collaborazione tra Maggioli Academy, la BU Digital Publishing (più nello specifico il centro stampa) e Città dei Maestri per la realizzazione di un progetto volto all'inclusione sociale e

lavorativa di persone con disabilità. Il progetto prevederà sia formazione d'aula che on the job per persone con disabilità, oltre che per i colleghi Maggioli che li affiancheranno durante le loro attività. Tale progetto sarà quindi in linea con le attività di responsabilità sociale d'impresa, di inclusione e sostenibilità che si stanno portando avanti a livello aziendale.

Anti discriminazione

Con riferimento ai periodi oggetto di rendicontazione si evidenzia che non sono intervenuti o sono stati segnalati casi di discriminazione nella gestione delle relazioni con le risorse umane, così come non si sono manifestati eventi in materia di violazione dei diritti umani.

LE PERSONE DI MAGGIOLI E LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Ridurre la plastica e, di conseguenza, il nostro impatto ambientale, è un obiettivo della nostra politica di sostenibilità.

Per fare questo, un primo passo, seppur semplice ma di grande impatto, è stata la scelta di inserire nelle sedi erogatori di acqua depurata di ottima qualità e, contestualmente, dotare le persone delle borracce Maggiolinsieme. Ad oggi gli erogatori sono presenti a Santarcangelo, Forlì, Orzinuovi, Rende, Jesi, Trevio-
lo, Savigliano, Bari. Oltre a questo, sono state inserite nelle macchinette del caffè i kit plastic free, ossia bicchieri biodegradabili.

Mobilità Smart & Green: Maggioli si impegna nel promuovere una mobilità sostenibile, riducendo l'impatto ambientale e incentivando politiche di car pooling. Per questo, sono state attivate due navette aziendali: dalla sede di Forlì per una distanza di 45 km (navetta già attiva da diversi anni e sostituita nel 2022 con una navetta full electric) e dalla sede di Cesena (circa 27 km), entrambe con destinazione Santarcangelo di Romagna (la sede centrale).

Il servizio è completamente gratuito per i dipendenti, inoltre sono state introdotte due colonnine elettriche per la ricarica dei mezzi. Si prevede l'inserimento di altre colonnine elettriche nell'anno 2023, al fine di incentivare e agevolare la mobilità sostenibile. Dalla sede di Forlì il servizio è attivo già da diversi anni, mentre per la sede di Cesena è stato attivato a settembre 2022.

Nel 2023 grazie al servizio navetta di Maggioli SpA,

in un anno sono state ridotte le emissioni del 78% rispetto alle emissioni che si sarebbero prodotte attraverso l'utilizzo del proprio mezzo di trasporto.

Nello specifico, sono state ridotte le emissioni dell'83% per la tratta Forlì- Santarcangelo di R. (80 km in totale fra andata e ritorno) e del 72% per la tratta Cesena - Santarcangelo di R. (46 km andata e ritorno).

Inoltre, al fine di incentivare una mobilità sostenibile, è stata finalizzata una convenzione con una piattaforma di bike sharing attiva su tutto il territorio italiano. Nei prossimi anni si intendono rafforzare convenzioni legate al tema della sostenibilità ambientale.

Nel 2022 per misurare le proprie performance ESG è stato condotto l'assessment sulla piattaforma Ecovadis, ottenendo un punteggio pari a 47.

Il risultato ottenuto ci ha permesso di cogliere i punti sui quali agire e migliorare negli anni, che per ragioni di attinenza con il business dell'azienda non erano state ancora potenziate.

Gli spazi aziendali

Da diversi anni gli spazi aziendali sono stati ristrutturati in chiave sostenibile, con un'attenzione all'efficientamento energetico e all'utilizzo prevalente di materiali naturali come legno, cemento, e riutilizzo di arredi già disponibili.

Nel 2020 è stata completata l'opera di ristrutturazione della sede in via Emilia 1555 di Santarcangelo di Romagna (RN), Headquarter del Gruppo Maggioli.

L'ambiente è stato pensato per favorire la condivisione e la socialità, al contempo sono state progettate "nicchie" isolate acusticamente per i momenti di concentrazione. In ottica di recupero del patrimonio edilizio esistente e conseguente riduzione del fenomeno del consumo del suolo, nell'anno 2023 sono state riprogettate le sedi di Forlì e Treviso.

Nella sede di Forlì, sono stati realizzati nuovi uffici contemporanei a seguito della riqualificazione di un antico deposito, creando un ambiente vivace e collaborativo.

La nuova sede di Treviso è stata realizzata attraverso un restyling di un antico cascinale trasformato in laboratori informatici. L'opera è stata realizzata preservando l'autenticità storica degli spazi e valorizzando l'esistente, come le capriate e il tetto in legno, con l'obiettivo di creare uno spazio che rispecchi l'incontro fra tradizione e contemporaneità.

I nuovi uffici sono orientati alla sostenibilità ambientale e all'efficienza energetica attraverso l'integrazione di tecnologie domotiche avanzate che comprendono un sistema di illuminazione automatico e un impianto termico (di riscaldamento) centralizzato e a pavimento.



Le Persone del Gruppo Maggioli

GRI STANDARDS 3-3 | 401-1 | 401-3 | 405-1

La popolazione aziendale del Gruppo Maggioli si distribuisce in tutto il territorio italiano, inoltre sono presenti sedi estere in Spagna e Grecia.

L'headquarter si trova a Santarcangelo di R. (RN), la maggior parte della popolazione si registra in Emilia Romagna (40%).

Dipendenti per Regione



La tabella che segue mostra i dati relativi al turnover del Gruppo Maggioli nel corso del triennio di riferimento. Nel corso del 2023, il Gruppo ha registrato un turnover complessivo dell' 11%, registrando un calo di oltre un punto percentuale rispetto al 2022.

Per quanto riguarda il turnover positivo, le assunzioni risultano in lieve diminuzione in quanto nel 2022 sono state considerate fra le assunzioni anche le persone incorporate nella società ATM a seguito della fusione di Galileo. Escludendo questa operazione, il dato risulta in linea.

Più nel dettaglio, sia il turnover positivo che il turnover negativo sono leggermente diminuiti rispetto all'anno precedente. Se si considera nello specifico il turnover negativo femminile, si nota un calo di quasi due punti percentuali. Questo dato può essere considerato come un segnale positivo ed è ricollegabile alle azioni di conciliazione vita-lavoro e alle iniziative volte a favorire l'esperienza della genitorialità.

Le cessazioni sono invece diminuite sia rispetto al 2021 che al 2022, un segnale positivo che dimostra una buona azione di retention.

ASSUNZIONI E TURNOVER

Nuove assunzioni e turnover	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni									
Fino a 29 anni	79	124	203	81	157	238	93	153	246

CAPITOLO 7 IL VALORE DELLE PERSONE

Da 30 a 50 anni	122	110	232	145	123	268	118	134	252
Oltre i 50 anni	12	12	24	40	34	74	18	36	54
Totale	213	246	459	266	314	580	229	323	552
Cessazioni									
Fino a 29 anni	32	81	113	35	44	79	39	46	85
Da 30 a 50 anni	75	57	132	79	95	175	68	71	139
Oltre i 50 anni	15	18	33	15	16	31	17	29	46
Totale	122	156	278	129	155	284	124	146	270
Motivo cessazione									
Uscite volontarie	80	95	175	81	103	184	74	106	180
Pensionamento	4	12	16	3	8	11	3	7	10
Licenziamento	2	2	4	3	6	9	3	12	15
Altro	36	47	83	42	38	80	44	21	65
Totale	122	156	278	129	155	284	124	146	270
Turnover									
Turnover positivo assunzioni	24,7%	20,9%	22,5%	26,8%	22,9%	24,6%	20,9%	22,1%	21,6%
Turnover negativo cessazioni	14,2%	13,3%	13,6%	13,1%	11,3%	12,1%	11,3%	10%	10,6%
Turnover complessivo	10,6%	7,7%	8,9%	13,7%	11,6%	12,5%	9,6%	12,1%	11%

DIVERSITÀ

La percentuale di dipendenti donne è pari al 42% risultando costante nel triennio e maggiore rispetto alla percentuale media delle aziende del settore informatico (dati ISTAT codice ATECO 62.01). La maggior parte delle dipendenti donne svolge una mansione impiegatizia, in linea con la natura del business (settore informatico).

Considerando i cluster di tipo manageriale (da responsabile in su) rispetto alla tabella relativa alla clusterizzazione inserita nel paragrafo "politiche retributive e valutazione delle performance", la percentuale di donne al 31.12.2023 è pari al 28%.

Diversità dipendenti	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per categoria/per genere									
Dirigenti	7	24	31	5	26	31	3	21	24
Impiegati	959	1.260	2.219	1.068	1.361	2.429	1.197	1.598	2.795
Operai	26	85	111	21	75	96	20	69	89
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.688	2.908
%									
Dirigenti	0,3%	1%	1,3%	0,2%	1%	1,2%	0,1%	0,7%	0,8%
Impiegati	40,6%	53,4%	94%	41,8%	53,2%	95%	41,2%	55%	96,1%
Operai	1,1%	3,6%	4,7%	0,8%	2,9%	3,8%	0,7%	2,4%	3,1%
Totale	42,0%	58,0%	100%	42,8%	57,2%	100%	42%	58%	100%

All'interno del Gruppo Maggioli continua ad essere maggiormente rappresentata la fascia di età fra i 30 e i 50 anni (il 55% del totale) in linea con il triennio, ma al contempo si nota un aumento della popolazione più giovane (fino ai 29 anni), passando dal 17% del

2021 al 21% nel 2023. Questo ultimo dato può essere considerato un riscontro diretto delle molteplici collaborazioni attive con le istituzioni scolastiche del territorio e incontri/ interventi con le università.

Diversità dipendenti	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti per fascia di età/per genere									
Fino a 29 anni	154	261	415	171	322	493	207	407	614
Da 30 a 50 anni	633	786	1.419	673	776	1.449	732	873	1.605
Oltre i 50 anni	205	322	527	250	364	614	281	408	689
Totale	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.688	2.908
%									
Fino a 29 anni	6,5%	11,1%	17,6%	6,7%	12,6%	19,3%	7,1%	14%	21,1%
Da 30 a 50 anni	26,8%	33,3%	60,1%	26,3%	30,4%	56,7%	25,2%	30%	55,2%
Oltre i 50 anni	8,7%	13,6%	22,3%	9,8%	14,2%	24,0%	9,7%	14%	23,7%
Totale	42,0%	58%	100%	42,8%	57,2%	100%	42%	58%	100%

I dipendenti fino ai 29 anni sono distribuiti nelle categorie "Impiegati" (20,8%) e Operai (0,3%). I dipendenti tra i 30 e i 50 anni sono nella maggior parte impiegati (53,3%). La categoria preponderante è rappresentata dagli im-

piegati (il 96% della popolazione aziendale), dato che rispecchia la composizione di un'azienda di servizi. Infatti, il numero di operai è progressivamente diminuito a seguito della progressiva riconversione dell'area dedicata alla produzione verso l'area informatica.

Diversità dipendenti	2021				2022				2023			
	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino ai 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dipendenti per categoria/fascia di età												
Dirigenti	-	17	14	31	-	16	15	31	-	9	15	24
Impiegati	409	1.356	462	2.227	482	1392	555	2429	606	1.556	633	2.795
Operai	6	46	51	103	11	41	44	96	8	40	41	89
Totale	415	1.419	527	2.361	493	1.449	614	2.556	614	1.605	689	2.908
%												
Dirigenti	0,0%	0,7%	0,6%	1,3%	0,0%	0,6%	0,6%	1,2%	0%	0,3%	0,5%	0,8%
Impiegati	17,3%	57,4%	19,6%	94,3%	18,9%	54,5%	21,7%	95,0%	20,8%	53,3%	21,8%	96,1%
Operai	0,3%	1,9%	2,2%	4,4%	0,4%	1,6%	1,7%	3,8%	0,3%	1,4%	1,4%	3,1%
Totale	17,6%	60,1%	22,3%	100,0%	19,3%	56,7%	24,0%	100,0%	21,1%	55,2%	23,7%	100%

CONGEDI DI MATERNITÀ / PATERNITÀ

Come da normativa vigente, tutti i dipendenti del Gruppo Maggioli hanno diritto al congedo di maternità e di paternità.

Il tasso di retention femminile si attesta al 90% (% di donne rientrate a lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità, ancora in forza nei 12 mesi successivi al rientro) indicando un buon funzionamento dei servizi di conciliazione vita privata e lavorativa.

Congedo maternità/paternità*	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità/paternità, per genere	992	1.369	2.361	1.094	1.462	2.556	1.220	1.688	2.908
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	53	13	66	31	34	65	42	48	90
Giorni	2.910	311	3.221	3.336	361	3.697	5.911	643	6.554
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	43	11	54	20	34	54	31	48	79
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	41	8	49	34	5	39	18	29	47
Tasso di rientro al lavoro in azienda	81%	85%	82%	65%	100%	83%	74%	100%	88%
Tasso di retention	98%	89%	96%	79%	45%	72%	90%	85%	87%

Formazione e Sviluppo del Personale



IL PIANO FORMATIVO

Il Gruppo Maggioli ha una forte consapevolezza dell'importanza fondamentale che ricoprono la formazione continua e lo sviluppo delle competenze nel creare un ambiente di lavoro appagante, stimolante e produttivo. Le politiche e le azioni messe in atto per gestire al meglio sviluppo, formazione e valorizzazione delle risorse umane sono molteplici.

Il Piano Formativo Aziendale è la sintesi degli interventi formativi che verranno attivati nel corso dell'anno, frutto:

1. Delle necessità derivanti dal raggiungimento degli obiettivi strategici riportati nel Business Plan.
2. Della raccolta delle esigenze formative dichiarate dai Responsabili nei mesi di ottobre e novembre di ciascun anno.
3. Delle necessità colte dalla struttura HR a seguito dell'analisi del processo di Valutazione delle Soft Skills del personale.
4. Delle necessità derivanti da cambiamenti organizzativi

La funzione HR gestisce: Raccolta delle esigenze formative - Individuazione docenti, enti formativi, coach - Progettazione del Corso - Individuazione fonti di finanziamento e relativa rendicontazione - Gestione delle aule in presenza e da remoto, attraverso licenze dedicate - Gestione schede di gradimento, schede di valutazione apprendimento, attestati e mappatura nel gestionale People.

Le principali aree tematiche trattate sono:

- Amministrazione finanza e controllo
- Commerciale e Marketing
- Direzione e Sviluppo d'impresa
- Lingue
- Management, Soft Skills, Organizzazione e HR
- Normativa e Legale
- Privacy
- Qualità e Ambiente
- Tecnica di prodotto
- Tecnica Editoria cartacea e digitale
- Tecnica Informatica

Attualmente sono in essere tre piattaforme: una dedicata allo sviluppo delle competenze ICT con numerosi piani di crescita attraverso contenuti formativi di qualità sui temi più innovativi del mondo ICT e percorsi mirati alla preparazione ad esami di certificazione; una piattaforma dedicata allo sviluppo delle competenze linguistiche tramite lezioni di gruppo o one to one con docenti madrelingua certificati; infine una piattaforma dedicata alla formazione sulla sicurezza informatica.

Inoltre, mensilmente tutti i dipendenti del Gruppo ricevono una newsletter contenente numerosi contenuti formativi a cui possono accedere liberamente.

FORMAZIONE UNDER 35

HR gestisce un processo di approfondimento a cui partecipano i collaboratori del Gruppo fino ai 35 anni d'età, con l'obiettivo di conoscerli, raccogliere informazioni utili alla progettazione HR, seguire le persone con maggior potenziale in percorsi di sviluppo dedicati. Inoltre, questo produce l'effetto di ingaggiare ancora di più i giovani che hanno sempre apprezzato molto quest'attenzione loro riservata. Il percorso consta dei seguenti passaggi:

- I referenti di ogni business unit / società forniscono i nomi delle persone che vogliono candidare per il percorso;
- Potendo partecipare ogni anno al massimo 60 persone, segue una fase di valutazione da parte di HR che definisce l'aula sulla base di risultati della valutazione soft skills dell'anno precedente, di progetti/attività particolari gestiti dalla persona, dell'anzianità di servizio, e di altre informazioni in possesso di HR;
- Una volta individuata la classe, tutti partecipano a una fase di Assessment che consta della compilazione di: un questionario biografico, un diagnostico comportamentale e cognitivo, un test di lingua inglese. In seguito è prevista un'intervista di approfondimento con HR.

Seguiranno tutta una serie di restituzioni e, a distanza di qualche mese, inizierà il percorso formativo che accompagnerà i partecipanti nei mesi successivi:

- Corsi in modalità blended per potenziare le Soft Skills: TIME MANAGEMENT, GESTIONE DEL CAMBIAMENTO, PUBLIC SPEAKING, PRESENTAZIONI EFFICACI. I corsi saranno proposti a tutti i partecipanti in quanto necessari per potenziare competenze strategiche in azienda.
- Corso base PROJECT MANAGEMENT: Il Corso, basato sugli standard internazionali (PMI) e norma ISO 21500 (2012) "Guida al Project Management", vuole gettare le basi di un dizionario comune, che possa essere la base per successivi approfondimenti.

I partecipanti saranno coinvolti in ulteriori iniziative:

- **Una settimana di Workation:** Il termine nasce dall'unione di "Work" e "Vacation", ovvero "Lavoro" e "Vacanza", e indica il lavorare da remoto in una location tipicamente di villeggiatura. L'iniziativa è stata sperimentata con successo per la classe precedente e sarà riproposta nelle stesse modalità: una combinazione di lavoro, tanta formazione, team building e attività ricreative. Un'esperienza quindi che permette di lavorare in modo smart potenziando le soft skills necessarie per crescere nel Gruppo, potendo conoscere e collaborare con altri giovani colleghi e colleghe del Gruppo costruendo così importanti relazioni.
- **R&D Day Under 35 edition:** uno spin-off dell'evento R&D Days per giovani innovatori con i seguenti obiettivi:
 - Coinvolgere anche i più giovani nella condivisione di esperienze e conoscenze su tecnologie o prodotti innovativi, e ottenere feedback;
 - Avvicinare fisicamente segmenti aziendali meno visibili, ma ricchi di energie e stimoli;
 - Raccogliere nuove idee e collaborazioni all'interno del Gruppo;
 - Accelerare la crescita organica del personale sfruttando al massimo il coinvolgimento dei giovani;
 - Diffondere le attività R&D tramite un contatto diretto con i giovani innovatori dell'Azienda.
- **Mentoring:** ai partecipanti sarà data la possibilità di partecipare a un percorso di mentoring, ovvero un percorso formativo strutturato nel quale una

figura senior, il mentor, aiuta, guida e promuove lo sviluppo professionale di una figura più junior, il mentee. Nella relazione uno-a-uno il mentor mette a disposizione del mentee un ventaglio di esperienze concrete e metodologie di lavoro, al quale il mentee può attingere per sviluppare nuove conoscenze e competenze, riflettere sui propri obiettivi professionali, aumentando ingaggio e integrazione nella cultura aziendale. I mentor, dall'altro lato, potranno acquisire o potenziare competenze di leadership e coaching estendendo il proprio percorso di sviluppo professionale.

FORMAZIONE RESPONSABILI E MANAGERIALE

Ogni anno HR progetta percorsi formativi rivolti a coloro che in Maggioli gestiscono persone. A titolo esemplificativo: Processo di Valutazione delle Soft Skills - Assegnare Obiettivi - Organizzazione del lavoro - Leadership - Remote Working. L'analisi sui risultati delle valutazioni conduce alla definizione delle aree di intervento formativo per sviluppare le competenze non in linea con quanto atteso.

Inoltre, ogni anno Maggioli organizza un evento di alta formazione in presenza, rivolto a tutti coloro che gestiscono persone.

L'edizione del 2023 che ha coinvolto 220 responsabili. Focus dell'appuntamento "Come gestire situazioni complesse in equilibrio".

Dopo anni di formazione su temi legati alla gestione dei team (Delega, Assegnazione Obiettivi, come dare Feedback ecc) abbiamo voluto dedicare questa giornata ai Responsabili stessi, invitando un Mental coach con l'obiettivo di potenziare la fiducia nelle proprie capacità con il fine di essere pronti ad affrontare le sfide che stiamo vivendo.

Parlare delle SFIDE che ci attendono e delle azioni che possiamo mettere in atto per affrontarle è un modo per arrivare preparati ad ogni appuntamento.

Quanto alla gestione delle figure chiave presenti in azienda, proseguono gli interventi HR tesi al sostegno di singole persone in nuove responsabilità e/o di team. Gli interventi stabili sono:

PERCORSI DI COACHING: sono previsti dei percorsi di coaching aventi l'obiettivo di far crescere le com-

petenze manageriali di persone che hanno assunto nuove responsabilità, quali sviluppo e supervisione di competenze nella gestione dei collaboratori, gestione della comunicazione, presa decisionale, nello sviluppo della capacità di coinvolgere e comunicare ai diversi livelli organizzativi.

I PERCORSI DI TEAM BUILDING sono stati pensati per migliorare la capacità di lavorare in squadra dei team: creare relazione, incrementare la collaborazione, aumentare il livello di fiducia e coesione tra i membri di uno stesso team. Di seguito si riportano i

dati delle ore di formazione totali nel triennio.

Per la capogruppo, l'indice delle ore medie di formazione nel 2023 è rimasto in linea con l'anno precedente. Tuttavia, per le società partecipate si nota un leggero calo, attribuibile alla modifica del metodo di calcolo. Per l'anno 2023, infatti, non sono state considerate le ore di formazione on the job. Per questa ragione le ore complessive risultano in lieve flessione. Si precisa che le ore di formazione riportate nella tabella sono ore di formazione totali. Le ore di formazione non obbligatoria pro-capite sono 10.

Ore medie di formazione per dipendente	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore formazione - Totali									
Dirigenti	40	215	255	39	317	356	41	304	345
Impiegati	9.400	19.556	28.956	14.874	28.892	43.767	14.611	28.429	43.040
Operai	141	254	395	-	742	742	33	348	381
Totale	9.581	20.025	29.606	14.913	29.951	44.865	14.685	29.081	43.765
Ore medie formazione									
Dirigenti	5,7	8,9	8,2	7,8	12,2	11,5	13,7	14,5	14,4
Impiegati	9,8	15,5	13,0	13,9	21,2	18,0	12,2	17,8	15,4
Operai	5,4	3,0	3,6	-	9,9	7,7	1,7	5,0	4,3
Totale	9,7	14,6	12,5	13,6	20,5	17,6	12,0	17,2	15,0

Le ore di formazione erogate comprendono sia la formazione obbligatoria (formazione generale e specifica a seguito di assunzione, corsi RSPP, corso primo soccorso, corso anti-incendio ecc.) che non obbligatoria. La formazione non obbligatoria, pari nel 2023 a 13 ore pro-capite, si è concentrata principalmente su aspetti legati all'anticorruzione, sicurezza informatica e formazione linguistica.

LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE TRASVERSALI

Le politiche di gestione delle risorse umane del Gruppo Maggioli prevedono due programmi di valutazione delle competenze trasversali in ottica di sviluppo: il processo di Valutazione Soft Skills, che coinvolge la maggior parte dei collaboratori del Gruppo, e il Leadership Development Plan, dedicato invece a chi ricopre ruoli apicali. I due processi di valutazione hanno l'obiettivo di indirizzare le performance dei collaboratori verso i risultati attesi, favorendo una maggior consapevolezza

delle competenze richieste dal ruolo nonché dei loro punti di forza e delle aree di miglioramento.

VALUTAZIONE DELLE SOFT SKILLS

Il processo di Valutazione delle Soft Skills consta di una valutazione annuale che interessa un insieme di conoscenze ed abilità relative ad uno specifico dominio, che permettono alla persona di mettere in campo comportamenti efficaci, adatti ad agire il ruolo che si ricopre nell'organizzazione aziendale. Si tratta di un processo strutturato con repertori, schede e scale di valutazione i cui obiettivi sono:

- Definire responsabilità, modalità, strumenti e tempi della valutazione;
- Condividere standard di riferimento per le competenze espresse;
- Garantire omogeneità nei criteri usati dai valutatori;
- Assicurare la rispondenza della valutazione a finalità organizzative;
- Rendere trasparenti le logiche di valutazione a tutti gli attori coinvolti.

La Valutazione Soft Skills coinvolge i collaboratori entrati in azienda entro settembre dell'ultimo anno e associati ai cluster: Operativo, Professional, Senior Professional, Coordinatore, Expert, Responsabile, Senior Expert, Manager, Senior Manager, Master.

Il processo prevede un solo livello di valutazione: i referenti di persone sono annualmente chiamati a valutare i loro diretti collaboratori, in base a un repertorio di competenze che varia in base al Cluster di appartenenza.

Ogni anno, in apertura del processo di valutazione, la funzione HR organizza uno specifico momento formativo dedicato ai referenti di risorse al fine di allinearli sul metodo di valutazione delle competenze e sulle eventuali novità del processo.

Nel 2023 sono state infatti introdotte alcune novità:

- sono valutate nuove competenze sempre più importanti per il Gruppo: creatività, riservatezza, orientamento agli stakeholder esterni, orientamento agli stakeholder interni, flessibilità;
- la scheda di valutazione è ancora più trasparente e utile al valutato e al suo sviluppo professionale. Permette infatti alla risorsa di collocare facilmente le valutazioni ottenute sulla scala di valutazione, permettendogli di individuare facilmente punti di forza e competenze da migliorare.

Il processo prevede inoltre un momento di restituzione e condivisione della valutazione tra referente e risorsa. Il colloquio di restituzione ha l'obiettivo di descrivere la scheda e le motivazioni alla base delle valutazioni attribuite, valorizzare i punti di forza e offrire indicazioni per lo sviluppo sulle aree di miglioramento, raccogliere feedback, riflessioni, considerazioni e bisogni espressi del valutato, definire eventuali passi successivi del percorso di sviluppo delle competenze e/o di crescita professionale.

Allo scopo di supportare i referenti nella conduzione

dell'incontro di restituzione, la funzione HR organizza una specifica attività formativa, portando in aula chi gestisce risorse allenando temi legati alla restituzione del feedback e all'assegnazione degli obiettivi.

Le società che hanno partecipato al processo di Valutazione Soft Skills nel 2023 sono: Apkappa S.r.l., BSD Software S.r.l., Elogic S.r.l., Maggioli S.p.A., M.T. S.p.A., Progel S.r.l., S.I.E.L. S.r.l., SiciliaM IT S.r.l., Sikuel S.r.l., Tinn S.r.l.

LEADERSHIP DEVELOPMENT PLAN

Il Leadership Development Plan è un percorso di osservazione biennale dedicato alla valorizzazione del contributo di chi ricopre ruoli apicali nel Gruppo, basato sulla logica dell'approccio 360°.

Il processo permette una raccolta di feedback, sintesi e restituzione degli stessi che possa rappresentare per il Top Management uno spunto di riflessione per definire un piano di sviluppo, così da massimizzare ulteriormente il loro contributo e quello dei loro team.

Per ognuno dei destinatari i feedback sono raccolti da diverse prospettive: superiore diretto, peers e collaboratori, con cui vengono condotte interviste basate sul modello di competenze del Gruppo Maggioli. Inoltre, a ognuno dei destinatari vengono somministrati due diagnostici, uno comportamentale e uno di personalità.

Le informazioni raccolte confluiscono in un report individuale che viene condiviso con il diretto interessato con un incontro individuale di feedback, che diventa un'opportunità di riflessione per finalizzare un piano di sviluppo dedicato.

Il Leadership Development Plan è dedicato a chi nel Gruppo Maggioli ricopre ruoli apicali inclusi nei cluster Director e Senior Director. Nel 2023 il processo ha interessato 5 partecipanti.

Valutazione delle competenze trasversali	2023	%
Totale dipendenti Gruppo Maggioli	2.908	
Totale dipendenti valutati	2.048	70,45%
Totale Uomini	1.681	
Totale Uomini sottoposti alla valutazione	1.209	71,92%
Totale Donne	1.226	
Totale Donne sottoposte alla valutazione	909	74,14%

Totale Dirigenti	20	
Totale Dirigenti sottoposti alla valutazione	16	80%
Totale Impiegati	2.798	
Totale Impiegati sottoposti alla valutazione	1.972	70,48%
Totale Operai	89	
Totale Operai sottoposti alla valutazione	65	73,03%
Numero valutatori coinvolti		
	222	
Numero società del Gruppo Maggioli interessate		
	10	

ANALISI DI CLIMA

Periodicamente, sulla base delle segnalazioni delle Direzioni di B.U. o di altre informazioni in possesso di HR, il Gruppo Maggioli attiva analisi di clima mirate, che rappresentano un prezioso momento di ascolto strutturato dei collaboratori.

L'obiettivo è quello di approfondire l'esperienza in azienda di gruppi specifici di collaboratori (team, sedi, aree, etc), potendo individuare eventuali criticità e attivare azioni per risolverle.

Il processo prevede:

- la somministrazione di un questionario alle persone coinvolte, che indaga a vari livelli (Azienda, Team, Ruolo, Responsabile) le loro percezioni in merito alle dimensioni: Commitment e Soddisfazione - Sviluppo - Reward - Comunicazione - Apertura e Innovazione - Pianificazione e Decision Making - Chiarezza del Ruolo - Leadership - Carico di lavoro.
- il coinvolgimento di ogni partecipante a un'intervista semi-strutturata con HR della durata di circa un'ora, per approfondire quanto emerso dai risultati del questionario.

L'output dell'analisi di clima consiste in una serie di azioni di supporto e miglioramento condivise con la Direzione di B.U. Queste azioni sono progettate per affrontare le eventuali criticità individuate durante l'ascolto strutturato dei collaboratori, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza aziendale e promuovere un ambiente di lavoro più soddisfacente e produttivo per tutti.

COMUNICAZIONE INTERNA ED EVENTI

La comunicazione interna ricopre un ruolo sempre più

importante per promuovere lo spirito di Gruppo, il senso di appartenenza, il commitment e l'engagement dei dipendenti principalmente attraverso la intranet aziendale che verrà ulteriormente migliorata e ampliata con sezioni nuove e sempre più rivolte a soddisfare i desideri di colleghi e colleghe. Oltre alla intranet gli altri strumenti utilizzati sono le mail dirette, le newsletter periodiche e una serie di iniziative ed eventi.

L'azienda si impegna durante tutto l'anno nell'organizzazione di una serie di eventi interni per aumentare il senso di appartenenza alla "Community Maggioli":

Onboarding Interattivo We Listen To You: è l'appuntamento dedicato ai nuovi assunti in cui conoscono la storia dell'azienda in maniera interattiva e, attraverso quiz e sondaggi, di esprimere la loro opinione su tantissimi aspetti della loro vita in azienda. Nella seconda parte di questi appuntamenti i partecipanti hanno anche l'occasione di confrontarsi, all'interno di stanze virtuali, per conoscersi meglio e raccontarsi a vicenda. Nel 2023 sono stati organizzati 8 eventi di Onboarding, tutti da remoto. Questi eventi hanno visto il coinvolgimento di un totale di oltre 340 persone, provenienti da 13 società del Gruppo.

Maggiolinsieme: è l'evento di fine anno che ha visto la partecipazione fisica dei colleghi e delle colleghe della sede di Roma e virtuale di tutto il resto del Gruppo. Si tratta dell'appuntamento in cui tutto il mondo Maggioli ascolta il messaggio dell'A.D. e del Consigliere Delegato alle Risorse Umane sui risultati ottenuti durante l'anno e le prospettive per l'anno successivo. L'appuntamento vede come protagonista un ospite che porta tematiche, quest'anno quella della gentilezza, che danno l'avvio ai progetti e alle iniziative che verranno approfondite durante l'anno successivo.

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI STANDARDS 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-3 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

LE POLITICHE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Gruppo Maggioli, nello svolgimento delle proprie attività, considera la salute umana, la protezione dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro un dovere irrinunciabile.

Il Gruppo si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della salute e sicurezza dei lavoratori e della tutela ambientale, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali del Gruppo.

Il Gruppo Maggioli ha definito, comunicato e diffuso a tutto il personale, alle persone esterne alle aziende e che hanno con essa rapporti, gli obiettivi da perseguire nel campo della prevenzione e del controllo degli infortuni, per la salvaguardia dei lavoratori e dell'ambiente, nella consapevolezza che il contributo di ognuno sia determinante per il raggiungimento degli obiettivi e il mantenimento delle Aziende ai più alti livelli di tutela della salute e sicurezza.

Il Gruppo Maggioli all'art. 7.3 del proprio Codice Etico, si impegna a garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, anche tramite la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti. In quest'ottica, ogni dipendente e collaboratore è chiamato a contribuire personalmente al mantenimento della qualità dell'ambiente di lavoro.

Il Gruppo si impegna: a) attuare attività sicure al fine di proteggere la salute dei propri dipendenti e della comunità che circonda le sue sedi, uniformando le proprie strategie operative al rispetto della politica aziendale in materia di sicurezza, salute e ambiente; b) a riesaminare periodicamente le prestazioni e l'efficienza dei propri sistemi, per raggiungere gli obiettivi prefissati in materia di sicurezza, salute e ambiente.

Maggioli ribadisce costantemente il proprio impegno e quello di tutta l'organizzazione a:

- rispettare, nei contenuti e nei principi, le norme di legge in materia di sicurezza e igiene applicabili

- alle attività, ai prodotti e ai servizi delle Aziende;
- fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per l'eliminazione dei pericoli, la prevenzione di infortuni sul lavoro e la riduzione dei rischi;
- promuovere iniziative per prevenire, in ogni attività, l'accadimento di infortuni, rilevanti e non, che possano compromettere la sicurezza dei collaboratori e delle comunità limitrofe;
- fornire le risorse necessarie a garantire un SGSL (Sistema gestione sicurezza sul lavoro) adeguato;
- promuovere iniziative per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza anche attraverso l'informazione, la formazione e la sensibilizzazione;
- sensibilizzare ed informare tutti i dipendenti ed i collaboratori di imprese esterne sulla necessità di rispettare le norme di sicurezza e di igiene applicabili alle attività svolte presso le aree aziendali;
- addestrare i collaboratori ad intervenire in condizioni anomale e di emergenza così da minimizzare le eventuali conseguenze;
- perseguire un progressivo miglioramento della gestione della sicurezza delle sedi aziendali, anche attraverso l'individuazione dei rischi associati alle attività svolte e la definizione di obiettivi per la loro riduzione, in accordo con i piani di sviluppo;
- gestire prodotti e utilizzare procedure che garantiscono la sicurezza dei lavoratori e delle popolazioni che vivono nei pressi delle sedi aziendali;
- promuovere un rapporto trasparente e collaborativo con i soggetti pubblici, privati e le comunità locali.

Il Datore di Lavoro e tutti i soggetti coinvolti, come da D.Lgs 81/2008 e s.m.i. e successive modifiche apportate dalla L. 215/2021, si impegnano a verificare costantemente la gestione della salute e della sicurezza, attraverso audit interni su aspetti inerenti alla sicurezza e la salute dei lavoratori, in conformità alla legislazione applicabile e tenendo conto delle indicazioni fornite laddove le stesse siano applicabili. Il SGSL, e tutti i documenti ad esso collegati rappresentano la formalizzazione di questa volontà aziendale e la guida per l'applicazione del sistema gestionale. L

l'attività di lavoro si basa su un'organizzazione di procedure aziendali ed istruzioni operative che vanno puntualmente a descrivere i processi e le attività che devono essere svolte in azienda.

Ai sensi del D.Lgs. 9 aprile 2009, n.81, le società del Gruppo Maggioli sono dotate di un Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che ha lo scopo di effettuare la valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. Il Decreto 81/2008 prevede inoltre l'istituzione e la nomina all'interno dell'azienda di specifiche figure, tra le quali R.S.P.P., il rappresentante dei lavoratori, il medico competente, e il datore di lavoro; quest'ultimo dovrà procedere a effettuare una valutazione dei rischi presenti in azienda, adottare le misure di prevenzione e di protezione che possano eliminare o contenere i rischi e assicurarsi che ogni lavoratore sia adeguatamente formato e informato.

Tra le società del Gruppo, si segnala inoltre che Synapsis Srl si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza, ottenendo nel 14/06/2022, la certificazione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro secondo i requisiti della UNI ISO 45001:2018.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

Tutti i dipendenti sono formati con formazione generale e specifica a seconda della mansione e dotati – ove previsto – dei relativi dispositivi di protezione individuale (DPI) così come previsto dai Documenti di valutazione dei rischi (DVR).

La valutazione dei singoli rischi viene sottoposta ad aggiornamento/valutazione, laddove non vi sia un periodicità come prescritto da normativa vigente, nelle seguenti condizioni: in occasione di modifiche del

processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori, o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità.

SERVIZI DI MEDICINA SUL LAVORO

Tutte le sedi del Gruppo Maggioli presenti in Italia dispongono di un medico competente nominato; i medici competenti nominati per le filiali, fanno riferimento al coordinatore dei medici competenti nominato per la sede centrale. Nel rispetto della normativa vigente, è inoltre presente un piano di sorveglianza sanitaria e visite periodiche a cui vengono sottoposti tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza del lavoro

Nel corso del 2023, il Gruppo Maggioli ha registrato un totale di 5.356 ore totali di formazione obbligatoria dei lavoratori in ambito di salute e sicurezza sul lavoro.

I corsi di formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro vengono programmati con cadenza mensile e coinvolgono tutti i dipendenti del gruppo indifferentemente dalla sede operativa, sia per quanto riguarda l'aggiornamento, che la prima formazione, coerentemente con le scadenze formative definite dal piano formativo e modulate secondo le indicazioni del Medico Competente ed il DVR.

Viene erogata la formazione informativa sui rischi aziendali e sulla gestione delle emergenze anche a tutti quei soggetti esterni che operino all'interno delle sedi per brevi periodi.

Ore formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro*	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	32	32	6	40	46
Impiegati	2.400	2.840	5.240	2.980	3.681	6.661
Operai	-	84	84	25	270	295
Totale	2.400	2.956	5.356	3.011	3.991	7.002

* Il perimetro di rendicontazione della tabella sopra riportata include esclusivamente le seguenti società: Maggioli SpA, MT SpA, BSD Software Srl, Sikuel Srl e Elogic Srl.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Per ciascuna sede/sito del Gruppo Maggioli, sono stati eletti dei rappresentanti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (RLS), per i quali è prevista, come da normativa vigente, una formazione specifica.

Gli RLS vengono consultati puntualmente in occasione degli aggiornamenti del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e coinvolti nelle riunioni annuali per la sicurezza, ognuno per le sedi di propria competenza.

GLI INFORTUNI

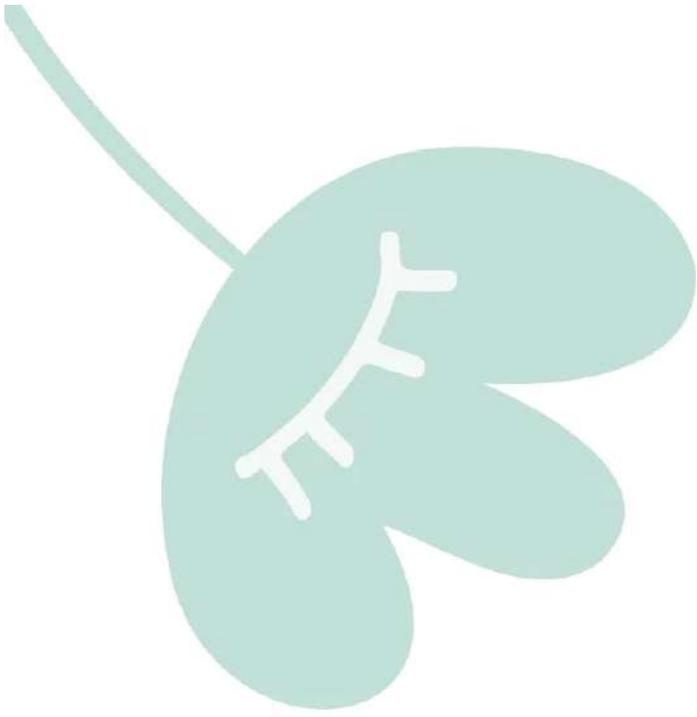
Il Gruppo Maggioli attua una costante sensibilizzazione del proprio personale in merito alle corrette procedure da attuare nello svolgimento delle proprie mansioni. Inoltre, l'azienda svolge un monitoraggio e un'analisi di tutti gli infortuni. Viene redatto da parte dell'ufficio HSE un modulo specifico per l'analisi delle cause e la predisposizione di eventuali misure correttive delle procedure e della valutazione del rischio.

Nel corso del 2023, si sono registrati in totale 3 infortuni non gravi. Inoltre, nel periodo di rendicontazione, e negli anni precedenti 2021 e 2022, non si sono verificati casi di malattie professionali.

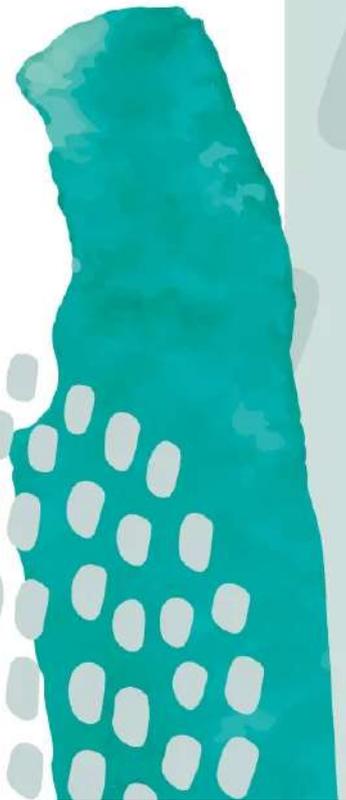
Infortuni sul lavoro		2021	2022	2023
Infortuni sul lavoro	Nr			
Infortuni mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		15	14	3
Totale infortuni registrati		15	14	3
Totale ore lavorate in azienda	h	3.728.531	4.010.079	4.474.302
Giorni assenza per infortuni	Nr	388	661	87
Indici infortuni				
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)				
Mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		4,02	3,49	0,67
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)		0,10	0,16	0,02

Si evidenzia che l'attuale procedura di gestione dei dati relativi agli infortuni sul lavoro non prevede la raccolta sistematica dei dati relativi agli "altri lavoratori", ovvero relativi a lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'impresa. Si rileva peraltro che, nel corso del 2023, così come nei precedenti esercizi rendicontati, non sono state effettuate segnalazioni da tali fornitori al riguardo di incidenti intervenuti nel corso delle attività svolte per il Gruppo Maggioli. Nell'ambito del

miglioramento e definizione a livello di gruppo di una procedura di gestione della filiera di fornitura è prevedibile anche un intervento negli ambiti oggetto di specifica rendicontazione in materia infortunistica. Sono costantemente monitorati infortuni, incidenti, accadimenti significativi classificabili come "near miss". Per ciascun evento è prevista un'indagine a cura del HSE Manager e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).



8





IL SERVIZIO AL CLIENTE

Il ruolo del cliente



Il concetto di qualità e affidabilità del servizio è correlato alla misurazione della **customer satisfaction**: la soddisfazione del cliente è il principale obiettivo dell'azienda ed è propedeutico alla sua crescita. Rilevare la **customer satisfaction** significa attivare un orientamento verso il cliente/utente per aumentare la propria consapevolezza e attivare un processo costante di miglioramento della qualità dei servizi/prodotti e della **customer experience**.

In linea con i valori e la mission del Gruppo, il cliente assume, quindi, un ruolo centrale. Obiettivo del Gruppo è creare valore condiviso, un approccio che guida l'azienda nella sua attività quotidiana tesa a costruire relazioni di crescita e di fiducia reciproca con tutti gli stakeholder, siano essi interni o esterni.

L'ampia provenienza di clienti appartenenti al settore pubblico permette di maturare la consapevolezza che si collabora alla definizione della **citizen satisfaction**, cioè della soddisfazione del cittadino, (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Inoltre, lo sviluppo dei servizi al cittadino che il Gruppo Maggioli mette a disposizione, supportando il rapporto con le Istituzioni pubbliche, favorisce la visione del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della soddisfazione diventano uno strumento utile a parametrare le attività e funzionali allo sviluppo delle soluzioni e dell'ottimizzazione della **customer journey**. Il sistema di rilevazione della customer satisfaction si attiva a cadenza regolare tenendo in considerazione i diversi canali di contatto con clienti, in particolar modo nella fase post-vendita.

Il Gruppo Maggioli si pone alcuni obiettivi, dichiarati anche all'interno della "Politica della Qualità, Information Security e Service Management" certificata in UNI EN ISO 9001:2015. Il raggiungimento di tali obiettivi prevede una serie di attività volte a monitorare l'andamento dei servizi di assistenza, soddisfazione dei clienti e migliorare le relazioni con gli stakeholder.



CUSTOMER JOURNEY

Il Gruppo Maggioli utilizza diversi canali per ingaggiare clienti e prospect ed accompagnarli nel percorso di vendita, considerando i punti di contatto e i momenti di interazione diretta e indiretta.

Uno dei punti di forza del Gruppo è la **prossimità**, rappresentata sia dalle oltre **60 sedi operative e tecnico-commerciali**, sia dai circa **300 agenti commerciali sul territorio, di cui oltre 200 sono dedicati al settore pubblico**. Maggioli supporta la fase di vendita

anche con operatori dedicati a **Teleselling, Mailing e E-Commerce per un totale di circa 30 referenti**.

La gestione delle relazioni con il cliente avviene su tre livelli: commerciale, progettuale, continuativo. Le politiche commerciali si differenziano in base al fatto che siano rivolte a nuovi clienti o a clienti esistenti; l'organizzazione commerciale è articolata in diversi team, in base a settore e a segmenti specifici, mante-

nendo una costante interrelazione e promuovendo la condivisione di competenze ed esperienze.

Politiche commerciali: le azioni commerciali sono organizzate in modo da focalizzare l'attenzione sulla proposizione della combinazione di soluzioni più performanti rispetto alle esigenze e sviluppo di nuovi clienti. Dal 2023 è stato possibile attraverso l'utilizzo della piattaforma di collaboration Interacta operare tramite una forte condivisione delle informazioni e migliorare i flussi comunicativi interni in ambito commerciale, permettendo altresì di gestire il materiale con maggior efficienza, soprattutto in termini di stampa. Si è, infatti, appurato che applicando il metodo di stampa on-demand, quindi a partire da una richiesta specifica e di conseguenza maggiormente oculata di copie di materiale commerciale da stampare, si è verificata rispetto al 2022 una diminuzione dell'80% di stampe effettuate.

Politiche di marketing: l'azienda dispone di un team marketing dedicato, che si occupa di lead generation e posizionamento marketing dell'azienda tramite un impiego congiunto di diversi canali: telemarketing, social network, siti web, SEO, organizzazione eventi, creazione di contenuti in concerto con gli altri dipartimenti all'interno delle BU di riferimento.

Le soluzioni in ambito informatico – ICT vengono proposte attraverso gare pubbliche e contatto commerciale, per la parte di prodotti/servizi relativi a Maggioli Editore, Maggioli Formazione e Periodici Maggioli, si associa all'attività commerciale, l'e-commerce Maggioli e il Marketplace Amazon.

Le attività di ingaggio all'acquisto sono, altresì, supportate da un team dedicato di marketing e comunicazione, che pianifica, organizza ed esegue le azioni di marketing online e offline, quali: digital advertising e digital marketing con azioni di content management, posizionamento sui social network e sui motori di ricerca; gestione eventi, online e in presenza e gestione ufficio stampa. Le attività di marketing applicate alla customer satisfaction prevedono l'utilizzo di diversi strumenti per

interrogare i clienti che si concretizzano, ad esempio, nell'analisi di survey, nella creazione di tavoli di lavoro in tandem con clienti selezionati per l'implementazione di processi virtuosi e focus group.

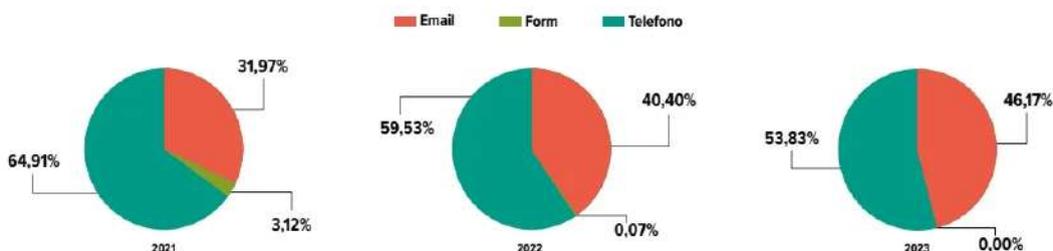
La gestione a livello progettuale coinvolge gli esperti a livello consulenziale e i project manager che seguono lo sviluppo delle progettualità e/o delle forniture per garantire il successo. Il livello continuativo viene gestito attraverso i servizi di assistenza tecnica e organizzativa e il servizio clienti. Questo approccio è condiviso in linea di massima all'interno di tutte le società del Gruppo.

Nello specifico di Maggioli S.p.A. è dotata di un **Servizio Clienti, dedicato principalmente alle aree della BU Digital Publishing**, che ha sviluppato nel tempo una crescente sensibilità verso il cliente, strutturato con l'ausilio del CRM per creare canali di interazione monitorati, per una gestione sempre più efficace e mirata.

Attività principale del Servizio Clienti è la gestione del cliente nella fase di **richiesta di informazioni ed eventuali reclami, monitorando il numero di richieste di contatto** e le specifiche relative alle tipologie di temi delle richieste stesse e, soprattutto, il **tempo di gestione/chiusura del ticket**.

Analizzando l'AS IS e confrontandola con i dati raccolti nel triennio 2021/2023, si è deciso di intervenire in modo mirato per aggiornare e adeguare il processo per la raccolta e gestione dei ticket, alle nuove necessità di mercato, in ottica di progressivo miglioramento, nonostante la comparazione dei dati evidenzia già che gran parte delle criticità negli anni si è notevolmente ridotta.

Il principale canale di contatto utilizzato risulta essere il telefono, mentre diminuisce l'utilizzo del form. Rispetto alla statistica relativa ai ticket si registra una riduzione degli stessi nel corso del triennio (48.589 nel 2021 vs 41.561 nel 2023).



[Fonte: grafico di propria elaborazione - Statistica Ticket Chiusi Servizio Clienti - email/form/telefonate]

Maggioli S.p.A. dal 2019 ha avviato un progetto di mappatura mirata delle richieste di assistenza, gestite dal servizio clienti, catalogate per tipologia, un progetto in continua implementazione, volto **all'acquisizione di informazioni poste in evidenza dalle richieste dei clienti e prospect per poterle classificare,**

raccogliendo informazioni utili alla definizione di strategie per il miglioramento delle performance.

Prendendo in considerazione i ticket elaborati dal Servizio Clienti (Digital Publishing) si nota, in relazione al triennio 2021 – 2023, una **netta diminuzione dei 'reclami'** (si veda tabella di seguito).

ANDAMENTO E TIPOLOGIA RECLAMI SERVIZIO CLIENTI			
	2021	2022	2023
ASSISTENZA PRODOTTO/SOFTWARE	2.708	261	618
CHIARIMENTI DI ORDINE - FATTURE - NDC - NOTE - E/C	6.633	6.545	5.976
INFO EVASIONE ORDINE	5.473	3.972	4.050
INFO PRODOTTO/CORSO/SERV. - DISPONIBILITÀ - PREZZO	6.070	4.623	3.281
INFO SU AGENTE/RIVEND.	329	364	261
INFO SU SCADENZA - RINNOVO	1.309	1.189	718
INFORMAZIONI SU NOME UTENTE/PASSWORD	1.825	2.085	1.332
ORDINE	1.035	831	776
QUESITO	159	197	342
RICERCA SPEDIZIONE	423	381	156
RICHIESTA PREVENTIVO	278	423	529
RICHIESTA SAGGI/CAMPIONATURA/DEMO	304	323	285
SBLOCCO UTENTE E PASSWORD	47	92	36
SOLLECITO DI SPEDIZIONE	2.445	2.329	1.751
NOTIFICHE AUTOMATICHE	936	1.524	3
RICHIESTA SUPPORTO ALL'UTILIZZO SITI	4.522	4.229	132
INFO CORSI FORMAZIONE	2.869	1.251	26
REINVIO LINK CORSI FORMAZIONE	280	332	2
INVIO MATERIALE DIDATTICO/VIDEOREGISTRAZIONE CORSI	60	67	0
RICHIESTA ATTESTATI	89	65	2
GESTIONE ORDINE	0	27	0
GESTIONE ORDINE PERSONALIZZATO	0	798	85
RECLAMO MALFUNZIONAMENTO SITI	25	20	0
RECLAMO MATERIALE DANNEGGIATO	23	23	2
RECLAMO ORDINE NON EVASO NEI TEMPI	11	0	0
RECLAMO ORDINE NON PERVENUTO/SMARRITO	152	20	0
RECLAMO PASSWORD NON INVIATE/ATTIVATE	18	2	0

RECLAMO SU CONTENUTI	53	73	1
RECLAMO SU ERRORE DI PRODUZIONE	47	16	0
RECLAMO SU ERRORE DI SPEDIZIONE	130	71	0

[Fonte: grafico di propria elaborazione]

Per quanto riguarda l'**ICT, servizi e soprattutto software**, comportano un processo specifico: dopo la fase di acquisto, in cui il cliente è seguito passo a passo dal team commerciale e dai consulenti interni all'azienda, si procede alla fase di **installazione e formazione e conseguente supporto del team di assistenza – help desk**.

L'assistenza tecnica è garantita mediante il servizio di helpdesk, che fornisce il supporto operativo a tutti gli utenti interessati alla fruizione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa. Viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione Locale, tale conoscenza e professionalità viene tradotta nella risoluzione in modo rapido e puntuale del problema segnalato.

I punti di accesso all'help desk sono 3:

- Portale Web
- Mail
- Telefono

Tra gli obiettivi condivisi da Maggioli S.p.A. e dalle società controllate del Gruppo, la qualità e affidabilità dei propri prodotti e servizi è uno dei principali, per questo è condivisa la costante propensione a migliorarsi per rispondere alle esigenze dei propri Clienti. Il forte orientamento alla soddisfazione del Cliente fa sì che il Gruppo continui a innovarsi, operando quotidianamente in un contesto in costante mutamento normativo e tecnologico.

La percezione dei Clienti rispetto alla qualità dei servizi e dei prodotti offerti è un parametro di riferimento fondamentale, il presupposto essenziale per garantire la fidelizzazione e la profittabilità nel medio e lungo periodo. È in linea con questo principio che vengono elaborate soprattutto per la parte di help – desk delle società del Gruppo che si occupano di ICT – software, ma anche formazione, che vengono realizzate survey di approfondimento.

Nello specifico si riportano di seguito i dati dell'**analisi della Soddisfazione Clienti 2023 di Maggioli S.p.A.** raccolti attraverso un sistema di monitoraggio delle

performance composto da un insieme di indicatori diretti e indiretti gestito dalla BU Digital Transformation con misurazioni mensili, trimestrali e annuali.

CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario inviato da Maggioli S.p.A. è stato inviato a tutti i Clienti che nel corso del 2023 hanno avanzato almeno una richiesta di assistenza, aprendo un ticket sul sistema aziendale HDM di Assistenza – Help Desk BU Digital Transformation.

Il Sondaggio Soddisfazione Clienti 2023 si inserisce in un sistema di monitoraggio delle performance composto da un insieme di indicatori diretti e indiretti gestito dalla BU Informatica che attraverso misurazioni mensili, trimestrali e annuali, è in grado di fornire un supporto concreto al processo decisionale all'interno dell'organizzazione.

Il sondaggio di quest'anno può essere raffrontato con precisione all'anno precedente avendo mantenuto i medesimi questi e la scala di valori (da 1 a 10).

Il sondaggio ha collezionato complessivamente 1.548 risposte che hanno permesso di acquisire informazioni relative a:

- Prodotto
- Servizi on site
- Servizio Assistenza Clienti (Helpdesk)
- Rete Commerciale
- Digitalizzazione
- Azienda

Rispetto al 2022 è stato previsto l'inserimento di una domanda facoltativa riguardante la fascia di età del rispondente e di tre argomenti di risposta aggiuntivi nella domanda relativa alla "Digitalizzazione".

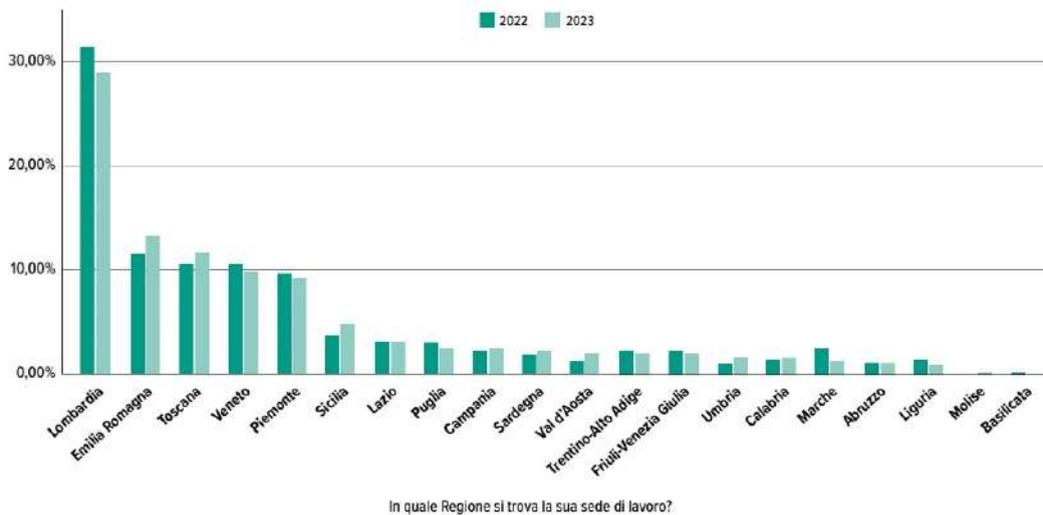
Nello specifico è stata richiesta una valutazione anche per: App IO, Piattaforma Notifiche (SEND), Piattaforma Digitale Nazionale dati (PDND).

Abbiamo rilevato:

- + 1.515 **email** inviate (+ **10,1%**)
- + 2.443 sessioni **LogMeIn** (+ **12,6%**)
- + **267 risposte raccolte** (+ **17,2 %**)

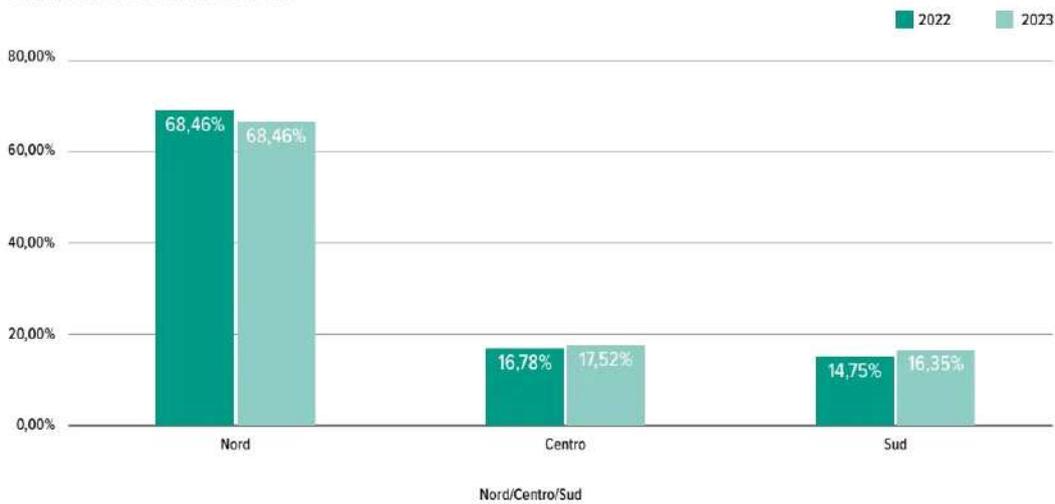
Le prime 5 regioni rappresentano il 73% (73,5% nel 2022) dei rispondenti.

Provenienza geografica rispondenti



In percentuale sono aumentati i rispondenti provenienti dal Centro e dal Sud d'Italia.

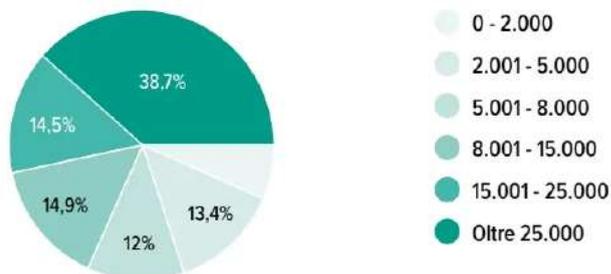
Distribuzione Nord / Centro / Sud



La maggior parte dei Clienti che hanno partecipato all'indagine continua a essere rappresentata da soggetti che lavorano in **Comuni con più di 25.000 abitanti**. Sono aumentate in particolare le fasce "15.001-25.000" (8,9% vs 14,5%) e "> 25.000" rispetto all'anno precedente (38,7% vs 34%).

Quanti abitanti risiedono nel Comune in cui lei lavora?

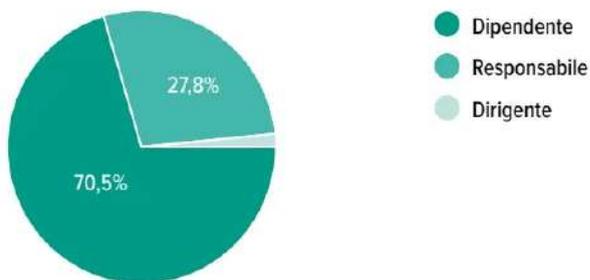
1.548 risposte



Si rilevano valori simili al 2022 per quanto riguarda i ruoli dei rispondenti, rappresentati in maggioranza dai dipendenti per il 70,5% (67,8% nel 2022).

Che ruolo ricopre all'interno della sua organizzazione?

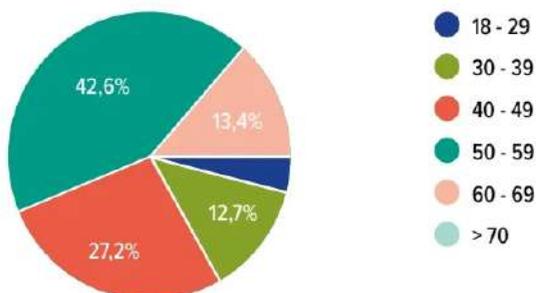
1.548 risposte



La distribuzione dei rispondenti per fascia di età rappresenta una novità all'interno del Sondaggio. È stata imposta una scelta multipla tra 6 fasce d'età e quella 50-59 ha raccolto il maggior numero di risposte (42,6%) mentre quella 18-29 il minore (4%).

Quale delle categorie indicate di seguito include la sua età?

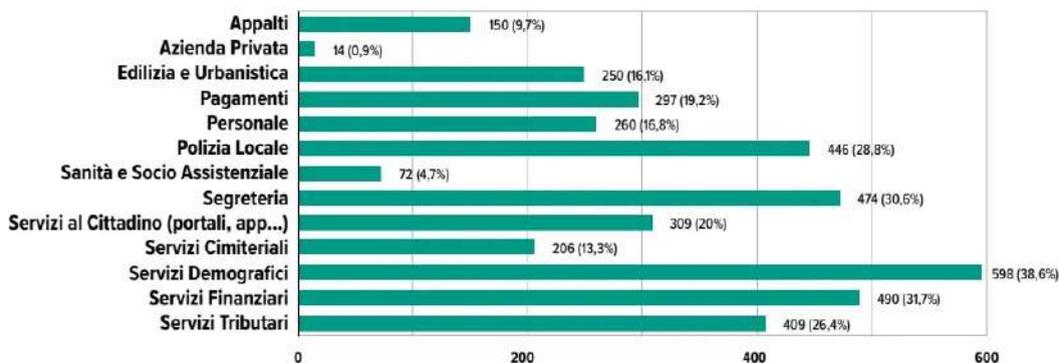
1.546 risposte



Gli uffici maggiormente rappresentati si confermano essere **Demografici, Finanziaria, Segreteria, Polizia e Tributi**, con valori in percentuali simili a quelle del 2022.

In quale ufficio viene utilizzato il software di Maggioli Informatica?

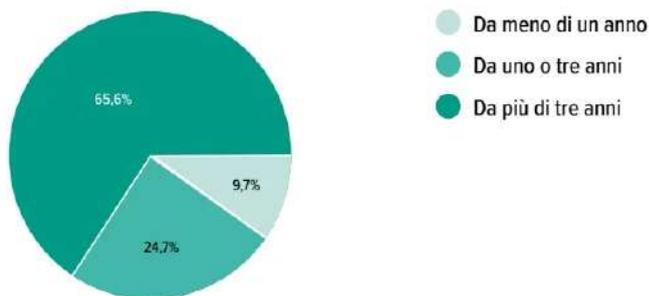
1.548 risposte



La maggioranza dei rispondenti dichiara di **utilizzare i prodotti Maggioli da più di tre anni (65,6%)** e solo una minima parte lo fa da meno di un anno (9,7%).

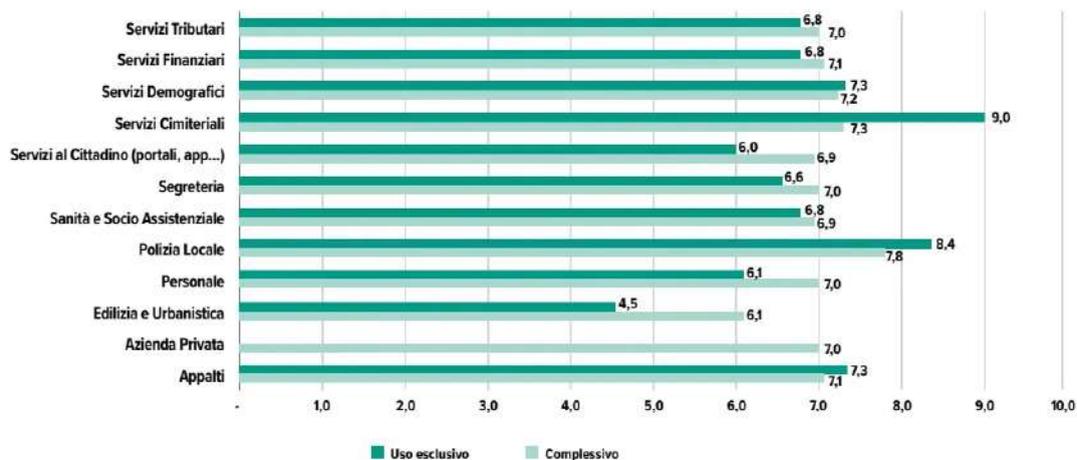
Da quanto tempo utilizza questo prodotto?

1.548 risposte



Complessivamente rimane positivo il giudizio sul servizio e l'elemento più apprezzato si conferma essere la **competenza dei tecnici**.

Quanto è complessivamente soddisfatto del prodotto?



Complessivamente rimane positivo il giudizio sul servizio e l'elemento più apprezzato si conferma essere la **competenza dei tecnici**.

Quanto è soddisfatto/a del livello di competenza dei nostri tecnici?

1.548 risposte

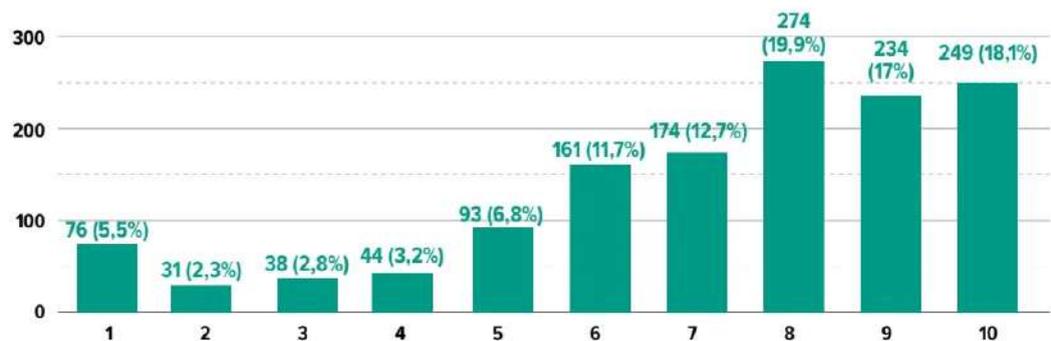


In generale i risultati sono in linea con l'anno precedente. Tuttavia, tenendo presente la sensibilità dei Clienti **rispetto al tema delle tempistiche** (interazione con i tecnici e soluzione delle richieste di assistenza) il fatto che si registrino dei **giudizi migliorativi**, è un dato che può essere considerato significativo.

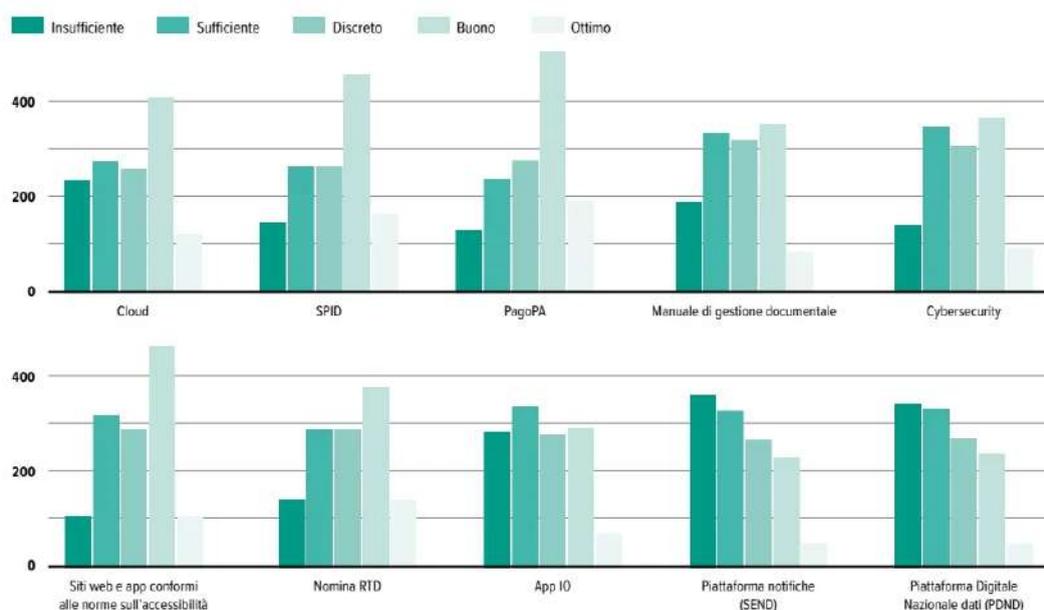
Anche nel 2023 i rispondenti si sono mostrati generalmente *soddisfatti del servizio svolto dal Commerciale*, in particolare per la **capacità di recepire correttamente le richieste che gli sono sottoposte**.

Quanto è soddisfatto/a complessivamente del servizio svolto dal nostro Commerciale?

1.374 risposte



Nella sezione 'Digitalizzazione' sono state raccolte le valutazioni dei rispondenti rispetto al **grado di digitalizzazione dell'Ente in cui lavorano**. In quasi tutti i temi hanno prevalenza i voti tra il "sufficiente" e il "buono", a eccezione di quelli introdotti nel questionario nel 2023 (App IO , SEND, PDND), per i quali la percezione delle competenze interne è in gran parte insufficiente o sufficiente.



Nel complesso i Clienti intervistati hanno un'opinione generalmente positiva dell'azienda.

Nel complesso i risultati del sondaggio sulla soddisfazione Clienti 2023 sono in linea con quelli osservati nel 2022, si registra una lieve flessione interpretabile come la naturale conseguenza di un anno particolarmente impegnativo legato all'inizio delle attività relative alle commesse PNRR nonché all'uscita sul mercato dell'evoluzione SaaS della Suite Maggioli. L'impatto di questi due elementi all'interno dell'azienda è stato rilevante e di conseguenza può aver influito con un prevedibile rientro a regime nel 2024.

I servizi on site sono nel complesso i più apprezzati, in particolare per la disponibilità ed efficacia dei tecnici, ai quali viene infatti riconosciuta un'ottima preparazione tecnica anche nella sezione relativa al servizio di Assistenza.

Per quanto concerne invece le tempistiche di evasione delle richieste tecniche, i giudizi medi sono sufficienti e in crescita rispetto all'anno precedente. Tale risultato rispecchia le aspettative delineate nelle analisi del 2022 e consequenziale alle implementazioni organizzative apportate alla struttura tecnica di Delivery introducendo in particolare la figura dell'Help Desk Supervisor. Questo tipo di risorsa ha contribuito a efficientare il lavoro del reparto Assistenza e a una notevole diminuzione delle tempistiche di presa in ca-

rico e di risoluzione dei ticket e migliorando di fatto le performance del reparto.

A livello di competenze in ambito "Digitalizzazione", le opinioni dei rispondenti rispetto alle competenze interne dell'ente in cui lavorano rimangono costanti. Si può però notare come nelle nuove tematiche introdotte nel questionario i giudizi denotano una scarsa conoscenza di tali tematiche da parte degli Enti. Inoltre, nel corso del 2023 è stato proposto un sondaggio via LogMeIn che mensilmente, negli ultimi 5 giorni del mese, propone un questionario di 6 domande, 5 delle quali a scelta multipla (da 1 a 5) e 1 a risposta aperta, in merito alla soddisfazione sul servizio. Il voto medio registrato è 4,56 (4,5 nel 2022).

A livello di assistenza tecnica si segnalano anche i dati della controllata Injenia, in linea con quelli di Maggioli:

- Ticket aperti per modalità (telefono – web – mail): 8.006
- **Tasso risoluzione: 99%** (7.934 su 8.006), a fronte di un obiettivo del 95%
- **Tempo medio risoluzione: 15 ore**, a fronte di un obiettivo di 48 ore

Si evidenzia come, nonostante margini di miglioramento, l'impegno a livello di Gruppo volto a garantire il raggiungimento di ottimi standard di assistenza sia condiviso.

Conformità in materia di informazioni di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing

GRI STANDARDS 417-3

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non vi sono stati episodi, aperture di procedimenti o azioni legali nei confronti di Maggioli S.p.A. relativamente a non conformità in materia di informazioni

sui servizi e comunicazioni di marketing non veritiere. Non sussistono peraltro situazioni di contenzioso, procedimenti amministrativi o cause pendenti originatesi al riguardo in esercizi precedenti in tali ambiti.

La gestione della supply chain

GRI STANDARDS 2-6 | 3-3 | 308-1 | 414-1

LA GESTIONE DEI PROCESSI DI ACQUISTO

Maggioli gestisce gli **acquisti di materiale** sia per uso e consumo interno quanto per la rivendita ai clienti. Per garantire efficienza e controllo della filiera di fornitura, la procedura aziendale prevede che ogni acquisto venga inserito ed elaborato tramite l'ERP e che venga approvato dai livelli gerarchici per competenza di area di business.

Sul fornitore e sulle forniture vengono applicati diversi controlli, sia in fase preventiva sia in fase di consegna e utilizzo della merce. Maggioli si è dotata di un **Albo interno** con lo scopo di raccogliere le valutazioni effettuate sui singoli fornitori rispetto a diversi parametri. Di regola **ogni fornitore viene esaminato almeno una volta all'anno**; nel caso emergano criticità nel rapporto e le valutazioni risultino negative si procede bloccando i rapporti.

Il Gruppo Maggioli al fine di assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno (ad es. quelli erogati nell'ambito della filiera ICT) siano conformi

ai requisiti standard di qualità e sicurezza, nonché ai requisiti contrattuali (es. accordi di servizio, SLA) ha individuato i **controlli** da attuare quando:

- prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi di Maggioli;
- prodotti e servizi sono forniti direttamente ai Clienti da fornitori esterni, per conto di Maggioli;
- un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, sulla base di un'opportunità aziendale di esternalizzazione.

Al fine di assicurare una corretta gestione dei fornitori il Gruppo Maggioli:

- determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti/servizi conformi ai requisiti dell'analisi dei rischi condotta con riferimento alle caratteristiche della fornitura;
- conserva le informazioni documentate di queste attività e di ogni necessaria azione che scaturisce dai monitoraggi periodici.

Selezione e valutazione dei fornitori

I fornitori di beni e servizi sono selezionati e valutati secondo criteri definiti in apposite procedure del sistema di qualità in conformità di quanto previsto dalla ISO 9001 e la ISO /IEC 20000-1 nell'Albo dei fornitori.

In aggiunta, per i fornitori che trattano dati sensibili è prevista la compilazione di una checklist di valutazione del rischio specifico, in conformità al rispetto degli standard di sicurezza aziendali ispirati al GDPR.

Le prestazioni dei fornitori sono soggette a valutazione periodica, con lo scopo di verificare il mantenimento degli standard di qualità e di servizio richiesti. I fornitori sono valutati annualmente registrando anche eventuali non conformità sul prodotto e servizio.

A tal proposito è stato introdotto il registro informativo delle non conformità: tale registro comporta l'inserimento, da parte del reparto produttivo, di eventuali anomalie del bene o servizio offerto dal fornitore, riscontrate sia dalla stessa produzione in fase di ricezione o utilizzo dello stesso, che dal cliente. L'inserimento della non conformità comporta l'attivazione dell'ufficio acquisti al fine di risolvere la non conformità intraprendendo il percorso più consono, in accordo con il verificatore della NC.

Negli accordi di fornitura di beni e servizi viene richiesto ai fornitori di rispettare quanto previsto nel codice Etico Maggioli e dei principi in esso contenuti in modo da dividerne appieno i valori: è stato redatto, inoltre, il codice di condotta dei fornitori per garantire che i valori e gli standard etici del gruppo Maggioli siano compresi e sostenuti appieno da tutti i fornitori, dai rispettivi fornitori di primo livello e dalle parti interessate.

Il codice di condotta fornitori, redatto nel corso dell'anno 2023, si basa sui valori utili a garantire rapporti sociali ed economici leali, onesti e rispettosi dei principi etici, della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e dell'Ambiente, della qualità, della crescita sostenibile, dei diritti umani, della diversità e inclusione. Tra gli obiettivi del 2025 per Maggioli, vi è l'inserimento dello stesso nel portale dedicato all'accredimento, con la specifica richiesta, per il fornitore, di prenderne visione, sottoscriverlo e caricarlo sulla propria anagrafica.

Nel 2023 è stata introdotta la procedura relativa alla gestione dei servizi in outsourcing in ambito informatico e all'implementazione dell'albo fornitori che im-

plica l'analisi dei fornitori esterni coinvolti nei processi di sviluppo software, servizi di consulenza normativa e assistenza tecnica con l'obiettivo di potenziare la fase della loro qualifica attraverso un'analisi dei rischi in termini di sicurezza delle informazioni gestite: riservatezza, integrità e disponibilità. In fase di qualifica, la procedura prevede sempre una fase di postal audit per accertare la conformità del potenziale fornitore agli standard aziendali ed eventualmente un audit di seconda parte presso il fornitore in fase di controllo di quanto dichiarato.

L'albo fornitori è pensato per essere un set informativo sul singolo fornitore rispetto alle esigenze di più uffici (dagli aspetti più operativi a quelli amministrativi) ed è uno strumento per svolgere valutazioni periodiche e orientare scelte strategiche.

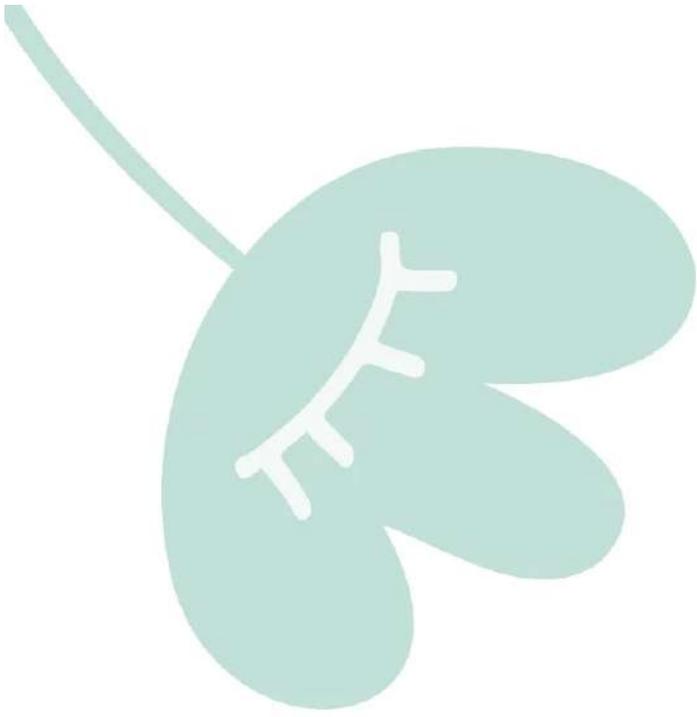
I fornitori di beni e servizi sono attualmente selezionati e valutati secondo criteri definiti in apposite procedure. Alla data di pubblicazione del presente Bilancio, il Gruppo Maggioli sta sviluppando il proprio Codice di Condotta Fornitori con l'obiettivo di formalizzare un sistema di ranking e risk assessment per la supply chain e tramite la valutazione dei fornitori secondo parametri ambientali e sociali (ESG).

GLI IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

L'azienda si propone come obiettivo entro il 2025 l'inserimento di un portale di accreditamento fornitori: la creazione di tale portale nasce dall'esigenza, per il Gruppo Maggioli, di organizzare e raccogliere i dati dei fornitori in un'unica soluzione. Nel portale, oltre ai dati anagrafici e societari, verrà richiesta anche la dimostrazione dell'attenzione del fornitore ai temi ambientali e sociali mediante il caricamento delle eventuali certificazioni ottenute e la sottoscrizione del codice di condotta fornitori Maggioli.

Le informazioni raccolte verranno visionate dall'ufficio acquisti che terrà conto anche dei criteri sociali e ambientali prima di concludere l'acquisto

Sempre in tema ambientale, inoltre, il gruppo Maggioli si sta impegnando, nell'ambito dell'imballaggio, nella sostituzione della plastica vergine con la carta e, ove non possibile, si sta sostituendo la stessa con la plastica riciclata.



9





GOVERNANCE IT: SICUREZZA DATI E PRIVACY

Misure di sicurezza adottate



PREMESSA

Da oltre un secolo, incarniamo i valori di una Family Company che, da ben quattro generazioni ama definirsi “innovatori per tradizione”, un’espressione che rispecchia il nostro spirito imprenditoriale e incarna i principi e i valori fondamentali della nostra cultura aziendale.

Maggioli S.p.A., come capogruppo del Gruppo Maggioli, si distingue come leader nazionale e internazionale nello sviluppo di soluzioni e servizi informatici, quali software gestionali per la pubblica amministrazione, servizi digitali e pubblicazioni specialistiche per professionisti.

Considerando la vasta gamma di servizi offerti e la diversità dei clienti serviti, Maggioli gestisce dati personali di individui (dipendenti, fornitori, collaboratori, clienti, agenti, ecc.) sia in qualità di Titolare del trattamento che di Responsabile del trattamento, come definito dall’art. 28 del GDPR.

Al fine di rafforzare la nostra postura di sicurezza e garantire la conformità alle normative vigenti, in particolare al principio di accountability delineato dall’art. 5 del GDPR, e rispettando gli standard ISO, adottiamo un **approccio basato sul rischio**.

Da anni, Maggioli si impegna con determinazione a adeguare la propria struttura organizzativa ai più elevati standard di protezione dei dati. Infatti, per Maggioli la sicurezza informatica, la protezione dei dati personali e delle informazioni, nonché la difesa dei nostri sistemi informatici da minacce e attacchi, rappresentano da sempre una priorità.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Un importante passo, a dimostrazione della volontà di diventare sempre più compliant rispetto alle normative vigenti, è stato istituire ed organizzare (come rappresentato dall’organigramma aziendale) un’area interamente dedicata alla sicurezza informatica e tutela dei dati trattati, ovvero sia l’**Area Sistemi Informativi, Sicurezza Informatica e Privacy (SISIP)**.

All’interno di questa nuova area aziendale è stato inoltre previsto, da settembre 2022, l’inserimento di una

figura avente un ruolo fondamentale per assicurare l’adempimento di tutte le funzioni necessarie a garantire un elevato standard di attenzione e controllo in ambito di sicurezza informatica. La figura in questione è quella del **CISO (Chief Information Security Officer)**, ovvero sia il responsabile dell’information security in azienda.

Il CISO si occupa di definire la visione strategica, di implementare programmi per la protezione degli asset informativi e di definire processi per limitare i rischi legati all’adozione delle tecnologie digitali. Tale figura infatti è centrale nella predisposizione, in ottica del **plan-do-check-act**, degli assessment sulla sicurezza informatica ed individuazione di un piano strategico volto ad aumentare la capacità di reagire alle cyber minacce. Fondamentale, in quest’ottica, è anche la cooperazione del CISO nella conduzione di puntuali analisi del rischio cyber al fine di comprendere le vulnerabilità e le minacce per l’azienda in modo da assistere e consigliare il top management nel compimento di scelte virtuose ed adeguate in termini di politiche e strumenti finalizzati all’assunzione e gestione del rischio.

OBIETTIVI

L’obiettivo del Gruppo Maggioli è quello di garantire la conformità, dei prodotti e servizi offerti, al Regolamento UE 2016/679 (nel seguito anche “**GDPR**”) per quanto concerne la sicurezza delle attività di trattamento dei dati personali delle persone fisiche, cittadini Europei e residenti nell’Unione Europea, attraverso tutta una serie di misure tecniche ed organizzative adottate in un’ottica garantista della Privacy by Design delle soluzioni Software offerte dalla Società.

Gli obiettivi sono chiaramente definiti e misurabili, alcuni comuni sia alla normativa cogente che agli standard ISO ed includono:

- La protezione della **riservatezza**, dell’**integrità** e della **disponibilità** delle informazioni e dei dati personali;
- La **prevenzione** e **mitigazione dei rischi** informatici e l’attuazione di modalità in grado di garantire la resilienza dei sistemi informatici;
- Il rispetto delle **normative** vigenti in materia di sicurezza, le **best practice** e gli **standard internazionali** cui la società ha deciso di aderire.

PRINCIPI

I principi su cui si basano gli obiettivi della Società, prevedono:

- **Leadership e impegno:** la sicurezza è una responsabilità condivisa da tutti i membri di Maggioli, a partire dal vertice aziendale;
- **Proattività:** adottiamo con i dipendenti, i clienti e i partner per garantire la sicurezza di tutti;
- **Collaborazione:** collaboriamo con i dipendenti, i clienti e i partner per garantire la sicurezza di tutti;
- **Continua formazione:** formiamo i dipendenti sulle pratiche di sicurezza più recenti.

AREE DI COPERTURA

I criteri di compliance si applicano a tutte le aree di Maggioli che compongono l'architettura informatica interna della **Struttura Centrale** di Maggioli, nonché l'architettura informatica lato clienti della **BU Digital Transformation** e quella della **BU Digital Publishing**.

La gestione delle emergenze, degli eventi di sicurezza informatica e l'applicazione delle procedure per rispondere a incidenti informatici ed attuare misure atte a garantire la resilienza dei sistemi IT è comune ad entrambi i comparti (sia lato interno che lato clienti).

LA FILOSOFIA

Nel percorso di miglioramento continuo, Maggioli ha scelto di adottare il **Framework ENISA** (European Union Agency for Cybersecurity), che rappresenta un solido punto di riferimento per valutare e potenziare la sicurezza informatica.

Le linee guida di adesione al framework ENISA sono state pensate per aiutare le organizzazioni a comprendere e implementare il framework in modo efficace attraverso vari argomenti, tra cui la comprensione del framework stesso, la valutazione della propria sicurezza, l'attuazione delle misure di sicurezza e il monitoraggio per il miglioramento continuo.

Maggioli, tratta dati personali relativi a persone fisiche (dipendenti, fornitori, collaboratori, clienti, agenti etc.) assumendo, a livello privacy, sia la veste di Titolare del trattamento che di Responsabile del trattamento.

In qualità di **Titolare** del trattamento, Maggioli è tenuta a gestire gli aspetti legati alla governance, all'adozione di adeguate misure di sicurezza volte alla prote-

zione dei dati personali oggetto di trattamento o alla scelta e alla valutazione dei propri fornitori, dunque la gestione delle terze parti. In questo filone la Società è tenuta a redigere una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati quando un processo o un trattamento presenta, o potrebbe presentare, un rischio per i diritti e le libertà degli interessati.

Quando invece Maggioli agisce come fornitore di prodotti e servizi, assume il ruolo di **Responsabile** del trattamento, mentre il Cliente-Committente assume la qualifica di Titolare del trattamento. In questo caso, Maggioli è responsabile di informare il Cliente sui potenziali rischi per i diritti e le libertà degli interessati e di individuare e gestire il rischio.

La **valutazione del rischio**, calibrata a seconda del trattamento, determina la misura di responsabilità del Titolare o del Responsabile del trattamento, tenendo conto della natura, della portata, del contesto e delle finalità dello stesso.

È essenziale documentare vari aspetti, come la tipologia dei dati trattati, la loro sensibilità, i comportamenti degli operatori e gli strumenti utilizzati per il trattamento, al fine di ridurre al minimo i rischi. Inoltre, sia il Titolare che il Responsabile del trattamento devono motivare le loro scelte in materia di sicurezza, sia per l'adozione che per la non adozione di determinate misure, basandosi sull'analisi del rischio.

In sintesi, la valutazione del rischio si basa sull'analisi degli eventi temuti e delle minacce che possono causare.

Il Framework ENISA

Il framework seguito da Maggioli per predisporre la DPIA e/o l'analisi dei rischi è composto da cinque sezioni:

IL CONTESTO DEL TRATTAMENTO

Uno dei principali obiettivi dell'analisi dei rischi è definire le fonti di rischio legate ai processi e ai relativi trattamenti. Attraverso l'analisi dei rischi, si mira a valutare se il contesto in questione, dove avviene il trattamento dei dati, presenti rischi iniziali e se tali rischi siano adeguatamente mitigati nel rispetto dei principi stabiliti dall'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679.

L'IDENTIFICAZIONE DELLE FONTI DI RISCHIO

Sono state individuate le seguenti classi e fonti di rischio:

CLASSI DI RISCHIO <i>(In relazione all'effetto della minaccia sulle caratteristiche dell'informazione)</i>		Classi di rischio da altre fonti		
		Linee guida WP29	Art. 33 Regolamento	Art. 5 Regolamento
P	Principi			Liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, responsabilizzazione
R	Riservatezza	Accesso illegittimo	Divulgazione / accesso non autorizzato	
I	Integrità	Modifica indesiderata	Modifica non autorizzata	
D	Disponibilità	Scomparsa dei dati	Distruzione o perdita di dati	
FONTI DI RISCHI (In relazione alla fonte della minaccia)				
U	Comportamento umano			
S	Eventi relativi agli strumenti			
C	Eventi relativi al contesto			

Sono state identificate le seguenti classi di minacce:

Classi di minacce (In relazione alla tipologia)	
AD	Attacco Deliberato
ANV	Accadimento non volontario
EN	Evento Naturale

L'IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI

In questa sezione vengono identificati tutti i potenziali rischi associati al software. La sezione di identificazione dei rischi include le seguenti informazioni:

Descrizione del rischio; **Probabilità** che il rischio si verifichi; **L'impatto** e dunque l'effetto che il rischio potrebbe avere sull'azienda.

LA VALUTAZIONE DEI RISCHI

I rischi identificati vengono valutati in base alla loro natura e gravità. La valutazione può essere effettuata utilizzando una scala di valutazione a tre livelli: basso, medio e alto. La sezione di valutazione dei rischi deve includere le seguenti informazioni: **Il livello di rischio**,

determinato in base alla probabilità e all'effetto del rischio; **La priorità del rischio**, determinata in base al livello di rischio.

La scala di valori permette di stimare la probabilità di accadimento del rischio, la quale viene valutata tenendo conto dei seguenti fattori: Esperienze analoghe; Complessità / Numerosità / Frequenza dei trattamenti; Valore del dato, il quale deriva direttamente dal peso relativo alla categoria del dato trattato. Per ciascun rischio, è stato individuato il livello di rischio, calcolato sulla scorta delle seguenti variabili: rischio inerente: prodotto tra probabilità del rischio ed impatto del danno eventualmente derivabile; rischio residuo netto: rischio inerente al netto del livello di rilevanza del rischio.

LA MITIGAZIONE DEI RISCHI

La fase di mitigazione dei rischi, ovvero l'identificazione e implementazione delle misure necessarie per mitigare i rischi identificati e l'accettazione o meno di alcuni specifici tipi di rischio, deve includere le seguenti informazioni:

- **Misura di mitigazione:** La misura che sarà adottata per mitigare il rischio
- **Responsabile:** Il responsabile dell'implementazione della misura di mitigazione.
- **Scadenza:** La scadenza entro la quale la misura di mitigazione deve essere implementata.

AZIONI E RISULTATI

Maggioli adotta una serie di azioni mirate per garantire la sicurezza e l'efficienza delle operazioni:

- Identifica e valuta i rischi che potrebbero minacciare l'integrità e la sicurezza dell'organizzazione.
- Implementa contromisure adeguate per mitigare i rischi individuati e proteggere l'azienda da potenziali minacce.
- Monitora costantemente e testa l'efficacia delle contromisure adottate per assicurarsi che siano efficienti nel prevenire e affrontare eventuali minacce.
- Fornisce formazione ai dipendenti sulle migliori pratiche di sicurezza per garantire una cultura aziendale consapevole e responsabile.

Inoltre, vengono adottate diverse misure per valutare l'efficacia delle contromisure implementate:

- Si conducono audit di sicurezza per esaminare il contesto operativo e valutare l'efficacia delle misure di sicurezza attuate, identificando eventuali aree di miglioramento e stabilendo nuove priorità per ulteriori azioni correttive.
- Si procede al riesame periodico della struttura organizzativa e delle procedure aziendali per garantire una risposta efficace agli eventi e alle emergenze, nonché per adeguare costantemente le pratiche di sicurezza alle evoluzioni del contesto operativo.

- Si effettuano 'analisi dei rischi per definire la soglia di risk appetite di Maggioli, consentendo all'azienda di stabilire i livelli di rischio accettabili e adottare le misure necessarie per gestire e controllare i rischi in conformità con gli obiettivi aziendali.

CONCLUSIONE

Il framework per l'analisi dei rischi software si conferma come uno strumento prezioso per individuare e affrontare le potenziali problematiche legate al software. Nel corso degli anni, ma soprattutto nel triennio 2021-2023, abbiamo riesaminato l'approccio alla sicurezza della nostra azienda, anche considerando il contesto nazionale della cybersecurity. Questa valutazione ci ha permesso di individuare le aree in cui è necessario migliorare al fine di rafforzare la sicurezza, proteggere i dati e aumentare la resilienza dei nostri sistemi software.

Maggioli si impegna a sostenere i propri clienti in qualità di Titolari del trattamento nell'adozione di precauzioni adeguate per preservare la sicurezza dei dati, conformemente agli articoli 5 e 32 del GDPR. Questo include la prevenzione di accessi non autorizzati, manipolazioni o perdite di dati.

Per valutare i rischi del trattamento, è essenziale identificare gli eventi potenziali e valutarne la gravità e la probabilità. Sulla base di questa valutazione, possono essere implementate misure atte a ridurre o eliminare i rischi individuati. Maggioli ha pianificato l'attuazione di azioni specifiche coinvolgendo tutti i dipendenti e la Direzione per affrontare le minacce e le vulnerabilità specifiche rilevanti per l'organizzazione.

È importante notare che non sempre sarà possibile eliminare completamente i rischi; in alcuni casi, sarà possibile solo ridurli, ma è fondamentale mantenere una costante vigilanza e adottare un approccio proattivo alla sicurezza informatica.

Eventi di sicurezza informatica

GRI STANDARDS 3-3 | 418-1

Nel corso del 2023 sono stati gestiti, complessivamente, **35** eventi tra infrastrutturali e software che hanno coinvolto la sicurezza dei dati trattati delle società del Gruppo Maggioli.

Gli incidenti sono stati raggruppati, per favorire le considerazioni caso per caso, in alcune tipologie distinte che andiamo a definire e quantificare.

Legenda

DENOMINAZIONE	DEFINIZIONE
MALFUNZIONAMENTO SOFTWARE	Errore nel software, nella sua installazione, o nella sua configurazione che provoca un evento di sicurezza e talvolta un data breach
ATTACCO ESTERNO	Attacco portato a termine volontariamente da un'agente malevolo esterno che causa un evento di sicurezza e talvolta un data breach
ERRORE UMANO	Errore od omissione involontaria di un operatore che provoca un evento di sicurezza e talvolta un data breach
INCIDENTE FISICO	Possibile data breach provocato dallo smarrimento/furto di oggetti fisici quali dispositivi personali

EVENTI DI SICUREZZA INFORMATICA 2023

Società	Malfunzionamento Software	Attacco Esterno	Errore Umano	Incidente Fisico
MAGGIOLI S.P.A.	4	3	7	4
APKAPPA S.R.L.	3	-	-	3
ATM	1	1	1	-
BRANCH ATENE	1	-	-	-
BSD S.R.L.	-	1	-	-
ELOGIC S.R.L.	1	-	2	-
HIBO S.R.L.	-	-	-	2
ICCS S.R.L.	-	1	-	-
Totale	10	6	10	9

Di questi, per quanto di nostra conoscenza, nessuno è stato oggetto di segnalazione al Garante, gli altri sono stati gestiti ma non hanno offerto particolari elementi di criticità.

Nel 2023 non si sono verificati eventi che abbiano comportato la perdita di dati (data breach) e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Gli errori verificatisi in produzione sembrano originati, per la maggior parte, da problemi relativi alla corretta verifica delle autorizzazioni utente e della sua identità, ovvero utenti legittimi del sistema che accedono - involontariamente - a dati a loro vietati. A livello informatico gli errori sono stati velocemente corretti in tutti i casi, mentre l'Ufficio Privacy ha tempestivamente ge-

stato il rapporto con il cliente e con i DPO dei clienti. In tutti i casi non si sono avute segnalazioni al Garante.

ATTACCHI ESTERNI ALL'INFRASTRUTTURA

Nel 2023 sono state portate a compimento buona parte delle operazioni di potenziamento della infrastruttura indicate nella relazione precedente (attivazione dei centri NOC e SOC attivi 24 ore su 24, potenziamento dei sistemi di snapshot, attivazione del piano di analisi della superficie esposta). Il piano di sicurezza prevede attività che si protrarranno negli anni futuri. Tali operazioni già implementate hanno fatto sì che attacchi esterni portati verso la nostra infrastruttura siano stati intercettati e bloccati

ERRORI UMANI

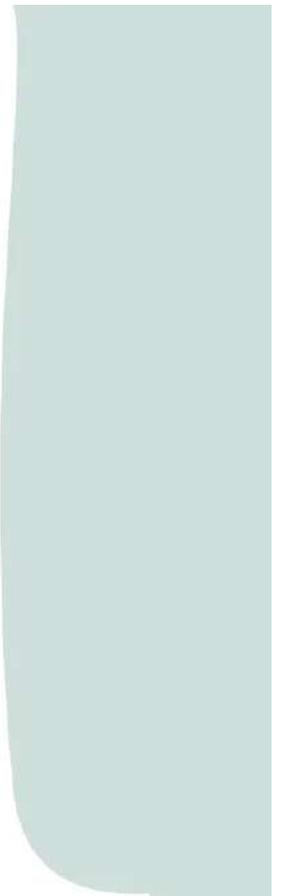
Gli incidenti sono stati causati, nella maggior parte dei casi, da una non corretta applicazione delle procedure. Le procedure a riguardo sono state migliorate per evitare il ripetersi degli incidenti.

INCIDENTI FISICI

Gli oggetti smarriti o rubati non hanno causato data breach. Nel caso si sia trattato di dispositivi hardware, questi sono stati disabilitati e re-inizializzati da remoto, evitando quindi la diffusione dei dati contenuti.

PRIVACY/SECURITY BY DESIGN

Nel corso degli anni passati è stato implementato un ciclo di sviluppo sicuro del software, che copre ormai la maggior parte dei prodotti a catalogo. Grazie a questa soluzione, molti problemi di sicurezza e di vulnerabilità del codice sono scoperti - e risolti - prima del suo rilascio in produzione. In ogni gruppo di sviluppo software è stata identificata una figura senior - il Security Champion - che funge da collegamento tra il gruppo e le infrastrutture dedicate alla sicurezza e viene formato su queste problematiche. I nuovi prodotti utilizzano metodologie di Security e Privacy by default e by design, garantendo quindi una maggior sicurezza ed una maggior compliance rispetto alla normativa sulla Privacy, per le quali saranno effettuati a breve i corsi di formazione.



10





LA CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE

Il valore economico generato e distribuito

GRI STANDARDS 3-3 | 201-1

Il calcolo del Valore economico distribuito evidenzia il valore economico direttamente generato da un'impresa nel corso del periodo e la sua distribuzione ai diversi stakeholder interni ed esterni. La tabella seguente è stata redatta rielaborando il conto economico del Bilancio consolidato del Gruppo Maggioli.

Si rinvia al Bilancio consolidato del Gruppo Maggioli per gli approfondimenti relativi alla performance e all'andamento economico, finanziario e patrimoniale.

L'indicatore del Valore economico direttamente generato dal Gruppo Maggioli interni ed esterni si riferisce

ai ricavi netti del Gruppo (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti, proventi finanziari), mentre il Valore economico distribuito accoglie i costi, ri-classificati per categoria di stakeholder. Ai costi risultanti dal Conto economico consolidato viene inoltre aggiunto anche l'importo dei dividendi, nel caso in cui siano stati distribuiti agli azionisti.

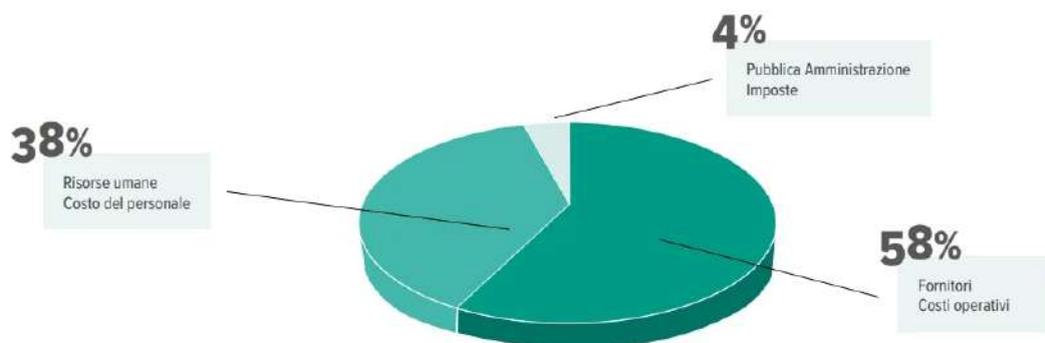
Nel corso dell'esercizio 2023 sono stati distribuiti dividendi agli azionisti pari a Euro 6.800.000.

Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità differita.

Valore economico direttamente generato e distribuito			
	2021	2022	2023
Valore economico generato	233.169.152	267.292.023	326.824.813
Valore economico distribuito			
Fornitori - Costi operativi	117.056.658	141.877.260	171.307.057
Risorse umane - Costo del personale	88.357.576	99.227.003	113.272.806
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	564.580	729.912	2.229.846
Pubblica Amministrazione - Imposte	8.714.731	8.852.064	13.070.681
Azionisti - Dividendi distribuiti	10.200.000	7.000.000	6.800.000
	224.893.545	257.686.239	306.680.390
Valore economico trattenuto	8.275.607	9.605.784	20.144.423

Nel 2023, la percentuale più significativa del valore economico di Gruppo Maggioli (il 58% del valore totale), è stata distribuita ai fornitori. Il costo del personale ha rappresentato il 38% del valore distribuito totale.

Valore distribuito 2023

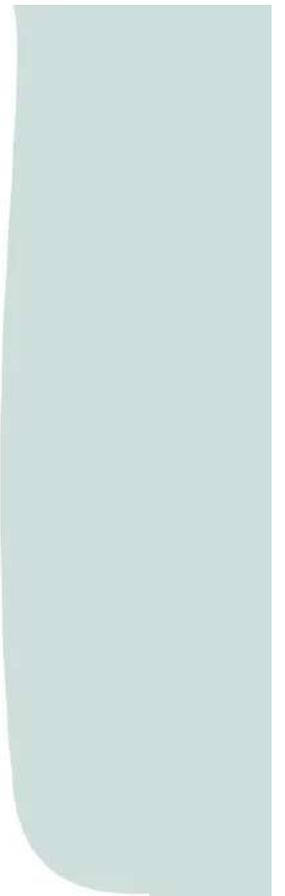


Contributi progetti ricerca e innovazione



Di seguito sono elencati i contributi ricevuti nel 2023 relativi a progetti europei di Maggioli S.p.A., per i progetti più significativi si veda quanto riportato nel precedente Capitolo 2 / Paragrafo Ricerca e sviluppo per l'innovazione.

Nome Progetto	Importo (Euro)
Progetto Europeo Themis	540.000
Progetto Europeo Tec4Maases	531.563
Progetto Upcast	417.047
Progetto Europeo Cybersecdome	377.344
Progetto Europeo Custodes	286.781
Progetto Europeo Septon	208.750
Progetto Europeo Agora	194.578
Progetto Xr2Learn	181.902
Progetto Europeo Enfield	145.833
Progetto Up2030	144.703
Progetto Eucaim Digital	140.898
Progetto Synapse	110.644
Progetto Europeo Aquaspice	100.326
Progetto Europeo Treadas	88.039
Progetto Europeo Cybersane	86.788
Progetto Pharaon	84.465
Progetto Europeo Shapes	82.000
Progetto Nemo	66.347
Progetto Bridges	61.410
Altri progetti inferiori a Euro 50.000	151.296
Totale Generale	4.000.714



11





ETICA ED INTEGRITÀ

L'efficacia delle misure di prevenzione della corruzione

GRI STANDARDS 3-3 | 205-3

Il Gruppo Maggioli si è dotato di strumenti, politiche e sistemi che ritiene adeguati a contrastare i rischi potenziali in materia di corruzione. Il sistema di misure prevede in particolare:

- Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (il "Modello 231");
- Codice Etico.

Maggioli S.p.A. ha inoltre ottenuto nel corso del 2023 la certificazione ISO 37001:2016 che dimostra ancor di più l'impegno profuso e perpetrato nei controlli e nei sistemi anticorruzione.

Sempre nel 2023 è stato istituito un nuovo processo formativo continuo destinato a tutta la popolazione

aziendale riguardante sia il modello 231 che la certificazione ISO 37001.

Per le modalità di gestione applicate in tema di anticorruzione, si rimanda al Capitolo **4 Governance e condotta del business** / Paragrafo **La condotta responsabile del business**.

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione, così come in quelli precedenti, ivi inclusi quelli oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di Gruppo Maggioli.

Il rispetto della concorrenza

GRI STANDARDS 3-3 | 206-1

Tutte le direttive in termini di rispetto della concorrenza sono racchiuse e condivise internamente all'azienda grazie al Codice Etico Consorzio Maggioli, consapevole che un sano e corretto sistema di concorrenza contribuisce al migliore sviluppo della sua missione aziendale, osserva scrupolosamente le norme vigenti in materia di concorrenza e si astiene dal porre in essere e/o dall'incentivare comportamenti che possano integrare forme di concorrenza sleale.

Il Consorzio attribuisce la massima importanza al rispetto delle regole di mercato e rifiuta qualsiasi pratica contraria.

I suoi collaboratori sono esortati ad adottare un comportamento irreprensibile nei confronti dei loro concorrenti, clienti, fornitori, subappaltatori, ecc. Sono in particolare proibiti: l'intesa illecita come ad esempio il c.d. "cartello", l'abuso di posizione dominante, gli atti di corruzione, lo scambio di informazioni privilegiate, i prezzi discriminatori, eccessivi o estorsivi, ecc.

È vietata qualsivoglia pratica sleale, come la concerta-

zione con concorrenti, con l'obiettivo di:

- presentare offerte concertate;
- fissare un prezzo d'acquisto o di vendita;
- limitare l'erogazione di servizi, gli investimenti, l'innovazione e l'uso che ne viene fatto;
- ripartire o segmentare mercati, sbocchi o fonti di approvvigionamento, sia per territori, sia per tipo di clientela, o secondo qualsiasi altro criterio;
- eliminare un concorrente, un cliente, un fornitore o un nuovo arrivato dal mercato.

I Destinatari utilizzano esclusivamente i mezzi legali ed etici per la ricerca di informazioni sui suoi concorrenti; a titolo esemplificativo, sono illecite l'intrusione e la dissimulazione d'identità. Non si rende responsabile di diffamazione, o denig

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione non sono state intraprese azioni legali nei confronti del Gruppo Maggioli relativamente a violazione della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust intervenute nel 2023 o in precedenti esercizi.

Trasparenza fiscale

GRI STANDARDS 3-3 | 207-1 | 207-2 | 207-3 | 207-4

APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

L'approccio fiscale adottato dal Gruppo, improntato al rispetto delle norme, si pone l'obiettivo di bilanciare efficacemente i propositi riguardanti l'attività di business con quelli che sono gli adempimenti normativi, le aspettative etiche, sociali e lo sviluppo sostenibile.

Il Gruppo Maggioli, tenuto conto del tipo di attività, modello di business e aree geografiche nel quale è presente, non adotta una specifica strategia fiscale (tax planning). In nessun caso il Gruppo Maggioli persegue o realizza il proprio interesse in violazione di leggi fiscali. L'obiettivo è quello di adempiere ai propri obblighi fiscali (formali e sostanziali) in modo completo, corretto e tempestivo e di minimizzare i rischi fiscali derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di imposte vigenti. Tale approccio è adottato anche in relazione alle fattispecie per le quali sussistano eventuali dubbi interpretativi.

GOVERNANCE FISCALE, CONTROLLO E GESTIONE DEL RISCHIO

Il Gruppo Maggioli non ha esposizione significativa ai rischi di natura fiscale. Le scelte e le interpretazioni delle norme fiscali sono fondate e motivate. Il Gruppo Maggioli è peraltro soggetto a vigilanza da parte del Collegio Sindacale e controllo da parte di Società di revisione indipendente.

Tutti i comportamenti tenuti dal Gruppo sono coerenti con una bassa propensione ai rischi di natura fiscale, la principale strategia in tema adottata dal Gruppo riguarda l'adozione del Consolidato Fiscale Nazionale (articoli 117-129 del Tuir), un regime di tassazione opzionale che permette alle società consolidanti, indipendentemente dall'obbligo civilistico di redigere il bilancio consolidato, di calcolare l'Ires di competenza in modo unitario, determinando in capo alla società o ente controllante un'unica base imponibile per l'intero gruppo di imprese. Il perimetro entro il quale viene utilizzato questo strumento, al momento, comprende solo alcune delle società rientranti nella giurisdizione Italia.

Il Gruppo è attento a valutare tutte le agevolazioni disponibili varate dal legislatore. A titolo esemplificativo

e non esaustivo, sono elencate le principali opportunità fiscali intraprese dal Gruppo, quali ad esempio, il credito per acquisizione di beni strumentali materiali e immateriali, il credito d'imposta pubblicità, la tassazione agevolata "Patent Box" e il credito d'imposta in R&S.

All'interno del Gruppo è presente un apposito ufficio che si occupa della fiscalità delle società rientranti nella giurisdizione Italia, dedicata alla sensibilizzazione di corretti ed aggiornati iter contabili/fiscali tali da minimizzare i medesimi rischi.

L'Ufficio Fiscale, oltre a proporre ed individuare corsi e seminari di aggiornamento fiscale per i diversi uffici coinvolti nell'ambito amministrativo/contabile, si impegna a svolgere attività di rilevazione, al fine di operare azioni correttive rispetto ad eventuali mancanze o criticità. Rientrano in queste attività:

- Revisione periodica delle prioritarie aree di rischio in ambito fiscale;
- Aggiornamento del piano dei conti in funzione ai mutamenti, variazioni e modifiche delle normative fiscali;
- Accertamento sul "modus operandi" adottato per la rilevazione dei fatti di gestione e della connessione fiscale, al fine di operare correttamente il calcolo delle imposte nel bilancio d'esercizio e della predisposizione della Dichiarazione dei Redditi;

Per ciò che concerne la governance aziendale, funzioni e responsabilità sono stati definiti in maniera chiara e univoca, in relazione ai rischi fiscali. L'Organismo di Vigilanza del Gruppo ha introdotto nell'ultimo MOG 231 approvato i reati tributari e dunque, l'obiettivo del Gruppo in materia fiscale, è quello di adottare procedure e protocolli specifici in grado di prevenire l'insorgere di errori, individuare modalità di gestione del rischio sempre più efficienti e impedire la commissione di tali reati, e dunque di comportamenti fraudolenti.

RELAZIONI CON LE AUTORITÀ FISCALI (STAKEHOLDER)

Il Gruppo Maggioli garantisce l'osservanza alle disposizioni di legge applicabili, dei principi di trasparenza, onestà e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali (Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Dogane, Guardia

di Finanza ed altri organismi preposti). La gestione dei rapporti con le autorità fiscali sono riservate esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte, secondo un approccio basato su relazioni aperte e costruttive.

Informazioni e dati di natura fiscale

Il Gruppo Maggioli opera prevalentemente sul territo-

rio italiano come giurisdizione fiscale. Si riportano di seguito i dati del Gruppo per giurisdizione fiscale riferiti all'esercizio 2023. Per ulteriori informazioni quantitative in materia di imposte e relativi approfondimenti si rinvia al Bilancio consolidato.

Dati	Italia	Grecia	Spagna	Colombia	Totale
Dipendenti	2.649	14	244	-	2.908
Ricavi da vendite a terzi	276.353.150	2.912.826	15.645.328	125.826	295.037.130
Ricavi infragruppo	24.223.842	-	0	141.991	24.365.833
Aliquota fiscale nominale media	27,9%	22%	25%	33%	27%
Imposte sul reddito versate	7.734.150*	-	821.670	0	8.555.8202
Imposte sul reddito maturate	11.673.772	-	578.490	3.765	12.256.027
Attività materiali	165.322.345	1.964.606	9.151.335	315.652	176.753.938

* Nelle imposte sul reddito versate per la Giurisdizione Italia sono comprese anche le imposte gestite con il Consolidato Fiscale, e che dunque non sono state versate materialmente dalla singola entità bensì dalla holding finanziaria del Gruppo.

GRI Content Index

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Maggioli relativo all'esercizio 2023 (01 gennaio – 31 dicembre 2023) è stata redatto secondo l'opzione di rendicontazione with reference to GRI Standards (in conformità ai GRI Standards).
GRI 1 adottati	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non disponibili

GRI Standards Informativa generale

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note Applicazione standard / Omissioni
GRI 2 - Informativa Generali - versione 2021			
	L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica 1 Il Gruppo Maggioli / Il profilo di Gruppo	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica 1 Il Gruppo Maggioli / Il profilo di Gruppo	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
2-5	Assurance esterna	Relazione della società di revisione	
	Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 Il Gruppo Maggioli / Il profilo di Gruppo 2 Modello di business e value chain / Mercati di riferimento e business unit 2 Modello di business e value chain / Soluzioni e core capabilities per i cittadini e le imprese 2 Modello di business e value chain / Digital Publishing 2 Modello di business e value chain / Architettura informatica e server farm Maggioli S.p.A. 2 Modello di business e value chain / Ricerca e sviluppo per l'innovazione	

		2 Modello di business e value chain / La supply chain	
		2 Modello di business e value chain / Partnership e Territorio	
		3 Strategia, innovazione e digitalizzazione per lo sviluppo sostenibile / Lo scenario di riferimento	
		3 Strategia, innovazione e digitalizzazione per lo sviluppo sostenibile / Il ruolo del Gruppo Maggioli	
		8 Il servizio al cliente / La gestione della supply chain	
2-7	Dipendenti	2 Modello di business e value chain / Le persone del Gruppo Maggioli	
2-8	Lavoratori non dipendenti	2 Modello di business e value chain / Le persone del Gruppo Maggioli	
		2 Modello di business e value chain / Collaboratori	
	Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	4 Governance e condotta nel business / Struttura organizzativa e sistema di delega	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-16	Comunicazione delle criticità	4 Governance e condotta nel business / Struttura organizzativa e sistema di delega	
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	4 Governance e condotta nel business / Il governo dell'impresa	
	Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	1 Il Gruppo Maggioli / Il profilo di Gruppo	
		4 Governance e condotta nel business / La condotta responsabile del business	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1 Il Gruppo Maggioli / Il profilo di Gruppo	
		4 Governance e condotta nel business / La condotta responsabile del business	

2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	4 Governance e condotta nel business / La condotta responsabile del business	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4 Governance e condotta nel business / La condotta responsabile del business	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	4 Governance e condotta nel business / La condotta responsabile del business	
		4 Governance e condotta nel business / La Compliance	
2-28	Appartenenza ad associazioni	4 Governance e condotta nel business / Adesioni ad associazioni e iniziative esterne	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2 Modello di business e value chain / Le relazioni con gli stakeholder	
2-30	Contratti collettivi	11 Il valore delle persone / Maggiolinsieme	

GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 303 Acqua e scarichi e GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020. In materia di rendicontazione delle tematiche fiscali è stato applicato il GRI 207 Imposte (2019).

GRI 3 - Temi materiali - versione 2021			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica	
		5 Temi materiali / Gli impatti secondo i GRI Standards	
		5 Temi materiali / Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche	
		5 Temi materiali / La gestione dei rischi	
3-2	Elenco di temi materiali	5 Temi materiali / Le tematiche rilevanti del Gruppo Maggioli	
3-3	Gestione dei temi materiali	2 Modello di business e value chain / Partnership e Territorio	
		5 Temi materiali / Obiettivi e azioni	
		6 Gli impatti ambientali / Politica ambientale	
		6 Gli impatti ambientali / Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti	
		7 Il valore delle persone / Strategia HR e obiettivi	
		7 Il valore delle persone / Le Persone del Gruppo Maggioli	
		8 Il servizio al cliente / Il ruolo del cliente	
		8 Il servizio al cliente / Customer Journey	
		8 Il servizio al cliente / Customer Satisfaction	
		8 Il servizio al cliente / La gestione della supply chain	

CAPITOLO 11 ETICA ED INTEGRITÀ

		9 Governance IT: Sicurezza dati e privacy / Misure di sicurezza adottate	
		9 Governance IT: Sicurezza dati e privacy / Eventi di sicurezza informatica	
		10 La creazione e distribuzione di valore / Il valore economico generato e distribuito	
		11 Etica e integrità / L'efficacia delle misure di prevenzione della corruzione	
		11 Etica e integrità / Il rispetto della concorrenza	
		11 Etica e integrità / Trasparenza fiscale	
GRI 200	TEMI ECONOMICI		
201	PERFORMANCE ECONOMICHE		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	10 La creazione e distribuzione di valore / Il valore economico generato e distribuito	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	10 La creazione e distribuzione di valore / Contributi progetti ricerca e innovazione	
205	ANTICORRUZIONE		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	11 Etica e integrità / L'efficacia delle misure di prevenzione della corruzione	
206	COMPORAMENTO ANTICONCORRENZIALE		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	11 Etica e integrità / Il rispetto della concorrenza	
207	IMPOSTE		
207-1	Approccio alla fiscalità	11 Etica e integrità / Trasparenza fiscale	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	11 Etica e integrità / Trasparenza fiscale	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	11 Etica e integrità / Trasparenza fiscale	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	11 Etica e integrità / Trasparenza fiscale	
GRI 300			
301	MATERIALI		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	6 Gli impatti ambientali / Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti	
302	ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6 Gli impatti ambientali / Energia, Emissioni	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	6 Gli impatti ambientali / Energia, Emissioni	Dato riferito a Data Center esterni
302-3	Intensità energetica	6 Gli impatti ambientali / Energia, Emissioni	
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018		
303-3	Prelievo idrico	6 Gli impatti ambientali / Acqua	

CAPITOLO 11 ETICA ED INTEGRITÀ

305	EMISSIONI		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6 Gli impatti ambientali / Energia, emissioni	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6 Gli impatti ambientali / Energia, emissioni	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6 Gli impatti ambientali / Energia, emissioni	Dato riferito a Data Center esterni
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	6 Gli impatti ambientali / Energia, emissioni	
306	RIFIUTI		
306-3	Rifiuti prodotti	6 Gli impatti ambientali / Economia circolare: materiali e gestione dei rifiuti	
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	8 Il servizio al cliente / La gestione della supply chain	
GRI 400	TEMI SOCIALI		
401	OCCUPAZIONE		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7 Il valore delle persone / Le Persone del Gruppo Maggioli	
401-3	Congedo parentale	7 Il valore delle persone / Le Persone del Gruppo Maggioli	
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
403-10	Malattie professionali	7 Il valore delle persone / Salute e sicurezza sul lavoro	
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7 Il valore delle persone / Formazione e Sviluppo del Personale	

CAPITOLO 11 **ETICA ED INTEGRITÀ**

404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	7 Il valore delle persone / Formazione e Sviluppo del Personale	404-2 a
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	7 Il valore delle persone / Strategia HR e obiettivi	
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	7 Il valore delle persone / Le Persone del Gruppo Maggioli	
406	NON DISCRIMINAZIONE		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	7 Il valore delle persone / Strategia HR e obiettivi	
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	8 Il servizio al cliente / La gestione della supply chain	
417	MARKETING ED ETICHETTATURA		
417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	8 Il servizio al cliente / Conformità in materia di informazioni di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing	
418	PRIVACY DEI CLIENTI		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	9 Governance IT: Sicurezza dati e privacy / Eventi di sicurezza informatica	

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Maggioli S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di sostenibilità di Maggioli S.p.A. e società controllate (di seguito il “Gruppo Maggioli” o il “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), secondo l’opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l’International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito anche “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo Maggioli responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La Creazione e distribuzione di valore – il valore economico generato e distribuito" del Bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio consolidato del Gruppo Maggioli;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione del Gruppo Maggioli e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di sostenibilità.

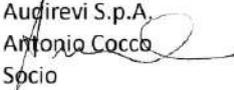
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per le seguenti società e siti, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e/o riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori: Maggioli S.p.A, sedi di Santarcangelo di Romagna (RN) e Atene (Grecia); M.T. S.p.A, sede di Santarcangelo di Romagna (RN); ATM S.L., sede di Madrid (Spagna); Synapsis S.r.l., sedi di Roma (RM) e Catanzaro (CZ); Apkappa S.r.l., sedi di Reggio Emilia (RE) e Magenta (MI).

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Maggioli relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, secondo l'opzione di rendicontazione "with reference to the GRI Standards" (con riferimento ai GRI Standards), come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di sostenibilità.

Bologna, 08 maggio 2024

Audirevi S.p.A.

Antonio Cocco
Socio



www.maggioli.com