



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRAITTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 23/12/2005

=====

ADDI 23/12/2005 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARRAZZO	Pietro	Presidente	DE ANGELIS	Francesco	Assessore
		Vice			
POMPILI	Massimo	Presidente	DI STEFANO	Marco	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	MANDARELLI	Alessandra	"
BATTAGLIA	Augusto	"	MICHELANGELO	Mario	"
BONELLI	Angelo	"	NIERI	Luigi	"
BRACHETTI	Rentino	"	RANUCCI	Raffaello	"
CIANI	Fabio	"	RODANO	Giulia	"
COSCA	Silvia	"	TIBALDI	Alessandra	"
			VALENTINI	Daniela	"

ASSISTE IL VICE SEGRETARIO: Laura FANASCA

***** OMISSIS

ASSENTI: Mandarelli

DELIBERAZIONE 1149

Oggetto:

Rimodulazione del progetto "Partecipa", il portale per la partecipazione dei cittadini allo sviluppo delle politiche e dei processi decisionali nella Regione Lazio, di cui all'Avviso del MIT per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (G.U. n. 86 del 13-4-2004). Modifica D.G.R. 575/04.

1148 23 DIC. 2005

OGGETTO: Rimodulazione del progetto "Partecipa", il portale per la partecipazione dei cittadini allo sviluppo delle politiche e dei processi decisionali nella Regione Lazio, di cui all'Avviso del MIT per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (G.U. n. 86 del 13-4-2004). MODIFICA DEL 5/5/04



LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa;

VISTO il Piano di azione per l'e-government della Presidenza del Consiglio dei Ministri in data 22 giugno 2000, che si pone l'obiettivo di informatizzare l'erogazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese e al contempo consentire l'accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione ed alle sue informazioni;

VISTA la deliberazione n. 630 del 2 maggio 2001 con la quale si è provveduto ad approvare l'accordo quadro tra Regione Lazio ed Enti Locali per lo sviluppo del Piano regionale di e-government;

VISTO il progetto del Piano regionale di e-government, approvato con deliberazione di Giunta Regionale n. 988 del 10 luglio 2001;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 524 del 13 settembre 2001 e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la costituzione del Comitato di Coordinamento per l'esercizio delle funzioni di indirizzo, governo, monitoraggio e controllo dello sviluppo ed avvio del piano regionale di e-government;

VISTA la legge regionale n. 20 del 3 agosto 2001, artt. 1,2,3,4 recante: "Norme per la promozione della costituzione della società regionale per l'informatica", denominata Laziomatica spa;

VISTO il contratto in data 19 dicembre 2001 rep.958, mediante il quale la Regione Lazio ha affidato alla società Laziomatica spa le attività di preparazione e sviluppo dei progetti di e-government, nell'ambito delle azioni previste per l'attuazione del piano regionale;

PREMESSO CHE:

- in data 13.4.04 (G.U. n. 86 del 13.04.2004) il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie - MIT ha pubblicato l'Avviso nazionale per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale nell'ambito della seconda fase di e-government, e, come stabilito dall'avviso è stato predisposto un progetto denominato "Partecipa";
- con Delibera di Giunta Regionale n. 575 del 02 Luglio 2004 si è provveduto a presentare al CNIPA il Progetto della Regione Lazio "Partecipa", richiedendo un finanziamento di € 950.000,00, su un costo complessivo valutato in € 2.558.440,00 IVA inclusa, da imputare sul capitolo S26101 - esercizio finanziario 2004;

CONSIDERATO CHE :



[Handwritten initials]



- con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 28 luglio 2005 - Determinazione del cofinanziamento dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale - Avviso del 13 aprile 2004, All. A, è stato stabilito per il suddetto progetto un cofinanziamento del CNIPA di € 350.000,00;
- con nota n. 140732 del 16 novembre 2005, la Direzione Regionale Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa ha incaricato la Laziomatica spa di rimodulare il Progetto "Partecipa" secondo quanto stabilito dal Decreto del 28 luglio 2005 - Determinazione del cofinanziamento dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale - Avviso del 13 aprile 2004, All. A;
- la Laziomatica spa ha provveduto alla rimodulazione predisponendo il Documento di progetto "Partecipa", che si allega e forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione come allegato A, i cui contenuti definiscono le linee tecniche del progetto "Partecipa" e quantificano i costi totali presunti di realizzazione in € 1.898.690,00;
- la quota di cofinanziamento della Regione Lazio ammonta ad € 1.548.690,00, che dovrà essere individuata sul capitolo S26101 - impegno programmatico previsto nel bilancio pluriennale 2006;
- per accedere al cofinanziamento la Regione Lazio dovrà stipulare una convenzione con il CNIPA, in base allo schema da questo predisposto;
- la Società Laziomatica sarà incaricata di realizzare il suddetto progetto in conformità alle linee guida indicate nel documento di progetto "Partecipa";
- il progetto da presentare come previsto dal bando dovrà avere la firma digitale del soggetto proponente;

Tutto ciò premesso all'unanimità

DELIBERA

1. di rimodulare il progetto "Partecipa", il portale per la partecipazione dei cittadini allo sviluppo delle politiche e dei processi decisionali nella Regione Lazio, di cui all'Avviso del MIT per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (G.U. n. 86 del 13-4-2004) che sostituisce il precedente progetto di cui alla deliberazione n. 575 del 02.07.2004;
2. di approvare il Documento di progetto "Partecipa" che si allega e forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione come Allegato A, da presentare secondo quanto stabilito dal Decreto del 28 luglio 2005 - Determinazione del cofinanziamento dei progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale - Avviso del 13 aprile 2004, All. A;
3. di incaricare l'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa o un suo delegato ad inviare al Centro Nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) in forma elettronica firmata digitalmente il progetto rimodulato;
4. di incaricare il Direttore Regionale per la Tutela dei consumatori e Semplificazione Amministrativa a stipulare la Convenzione con il CNIPA e a predisporre gli atti finalizzati ad affidare alla società Laziomatica S.p.A. l'esecuzione del progetto procedendo all'impegno di spesa relativo al cofinanziamento regionale di cui in premessa.



27 01 2005

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO
IL VICE SEGRETARIO: F.to Laura FANASCA



REGIONE LAZIO

ALLEG. alla DELIB. N. 1148
DEL 23 DIC. 2005 *JP*

ALLEGATO A

DOCUMENTO DI PROGETTO “PARTECIPA”

Il portale per la partecipazione dei cittadini
allo sviluppo delle politiche e dei processi
decisionali nella Regione Lazio

IL PRESENTE DOCUMENTO E' COMPOSTO DI N. 64 PAGINE



laziomatica

A

[Handwritten signature]

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
1.1 PANORAMICA DEL PROGETTO	4
1.1.1 Obiettivi	4
1.1.2 Durata e tappe fondamentali del progetto	6
1.1.3 Struttura ed attori	8
1.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	9
1.3 DEFINIZIONI ED ACRONIMI	10
1.4 TAVOLA SINOTTICA DEL PROGETTO	11
1.5 TECNOLOGIE ADOTTATE	12
2. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	13
2.1 ANALISI DEL CONTESTO	13
2.1.1 Profilo socio-demografico	14
2.1.2 Azioni per la riduzione del digital divide	15
2.1.3 Relazioni istituzionali con gli enti locali	15
2.1.4 Conclusioni	16
2.2 ESPERIENZE PREGRESSE	16
2.2.1 Azioni progressse o parallele, promosse sul versante della promozione dell'uso delle nuove tecnologie e collegate alla proposta di iniziativa	17
2.2.2 Ict ed attività di autoamministrazione	18
2.2.3 Ict e gestione del territorio	18
2.2.4 Relazioni interistituzionali	18
3. IL PROGETTO DI E-DEMOCRACY	20
3.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO	20
3.1.1 Abbassare la soglia di accesso alla conoscenza dell'operato degli organismi di Governo, degli Enti e delle Istituzioni	20
3.1.2 Permettere un'azione interattiva con gli stessi sia nella loro azione di genesi della normativa che nella gestione della normativa esistente	20
3.1.3 Permettere un'azione interattiva nell'espletamento delle pratiche burocratiche più correnti suggerendo comportamenti e soluzioni	21
3.1.4 Illustrare l'operato delle Istituzioni comparandolo a quello di altre corrispondenti nazionali e di altri Stati UE presi a campione	21
3.1.5 Proporre strumenti di comunicazione aventi ad oggetto il rapporto tra le istituzioni e i cittadini e il funzionamento dello stesso progetto	22
3.1.6 Costituire dei gruppi di "attenzione" e di "partecipazione" alle attività delle istituzioni coinvolgendo in particolare le scuole superiori e le università e i soggetti a rischio di esclusione sociale	22
3.2 PERCORSO PARTECIPATIVO E REGOLE DELLA PARTECIPAZIONE	22
3.2.1 Genesi normativa	26
3.2.2 Rapporti diretti con il Cittadino	30
3.2.3 Altri servizi	30
3.2.4 Policy di trattamento dei dati personali	31
3.2.5 Partecipazione ed accessibilità	31
3.3 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE	32
4. MODELLI DI AUTOVALUTAZIONE	33
4.1 ANALISI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	33
4.2 ANALISI PROGRESSI DEL PROGETTO IN ITINERE	33
5. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	35
6. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	ERRORE. IL SEGNALE NON È DEFINITO.
6.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ	35
6.2 MILESTONES DI VERIFICA	49

6.3	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	51
6.3.1	Redazione	51
6.3.2	Rapporti con la Regione.....	51
6.3.3	Rapporti con i Provider.....	51
6.3.4	Coordinamento.....	51
6.3.5	Organigramma della Fase di Sviluppo.....	52
7.	LE TECNOLOGIE PER LA PARTECIPAZIONE.....	54
7.1	PROCESSI DEL PORTALE.....	54
7.1.1	Creazione dei contenuti editoriali.....	54
7.1.2	Controllo dei contenuti editoriali.....	55
7.1.3	Moderazione e animazione.....	55
7.1.4	Servizi ai Gruppi Speciali.....	55
7.1.5	Autorizzazione utenti.....	55
7.1.6	Dati.....	56
7.2	ARCHITETTURA DI RIFERIMENTO.....	56
7.2.1	Hardware e Software.....	57
7.3	METODI STRUMENTI E TECNICHE.....	58
7.3.1	Principi.....	58
7.3.2	Standard di riferimento.....	61
7.3.3	Sicurezza.....	62
7.3.4	Continuità di servizio.....	62
7.3.5	Accessibilità.....	62
8.	RIUSO.....	63
8.1	ELEMENTI OGGETTO DI RIUSO.....	63
8.1.1	Analisi e soluzioni organizzative.....	63
8.1.2	Soluzioni informatiche, quali ad esempio.....	64
8.2	REQUISITI PER IL RIUSO.....	64



1. Introduzione

1.1 Panoramica del progetto

L'evoluzione più recente dei sistemi di gestione della cosa pubblica nei paesi più avanzati evidenzia due fenomeni di fondo:

- la sempre maggiore importanza della tecnologia informatica, ai fini della riorganizzazione ed evoluzione dei sistemi organizzativi e decisionali delle Pubbliche Amministrazioni;
- la cresciuta esigenza della mediazione di posizioni diverse nella definizione delle politiche di governo.

Molte Amministrazioni Pubbliche, pertanto, stanno sempre più basando il loro modello di "governance" sulla condivisione, come passaggio preliminare alla ratifica di decisioni politiche o di governo. Allo stesso tempo, la tecnologia migliora l'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, proprio come avviene per le organizzazioni private attraverso lo sviluppo di servizi on-line interattivi (e-government) se non addirittura attraverso sistemi di rapporto telematico con i cittadini (Citizen Relationship Management). E' però chiaro che le potenzialità della tecnologia vanno oltre quegli aspetti di miglioramento di una efficienza operativa delle Amministrazioni. Nel suo continuo trasformare la Società, Internet sta anche cambiando le aspettative dei Cittadini sul loro coinvolgimento nei processi decisionali del loro Governo.

Sono queste le motivazioni di base dell'**Avviso nazionale per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale**, promosso dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, nell'ambito della seconda fase di e-government, pubblicato sulla **Gazzetta Ufficiale n. 86 del 13 aprile 2004**.

1.1.1 Obiettivi

Obiettivo principale del progetto è quello di rendere i cittadini e le imprese più informati sull'attività legislativa in corso, più capaci di esprimere le proprie osservazioni e suggerimenti sull'attuazione delle politiche; in questo modo il decisore politico potrà assumere iniziative in armonia con le istanze provenienti dalla cittadinanza.

Con questo progetto, pertanto, si darà pratica attuazione all'Accordo di concertazione tra la Giunta Regionale e le parti sociali sottoscritto nel novembre 2003, che prevede la consultazione preventiva delle parti sociali prima dell'approvazione in Giunta di delibere inerenti le materie specificatamente elencate nell'accordo stesso.

Il sistema ITC che verrà realizzato consentirà dunque il coinvolgimento digitale dei cittadini alla attività della Regione Lazio nel suo complesso. Verrà realizzata una piattaforma in logica ASP in maniera tale che le varie Istituzioni Regionali (Municipi, Comuni, Province e i vari organi regionali) possano utilizzare tale piattaforma per permettere ai cittadini una reale partecipazione alla "res publica", attraverso condivisione, suggerimenti, consultazione e controllo.

Sulla piattaforma verrà realizzato lo studio, la progettazione e la realizzazione di moduli specifici per la Regione Lazio che potranno servire come "best case" per le altre Istituzioni da coinvolgere.

Il sistema ITC potrà permettere una vera e propria *Governance Multivello* anche grazie alla forte relazione che sarà possibile garantire alle varie istituzioni attraverso la piattaforma stessa.

Entrando nel dettaglio, e con riferimento alle "Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale (e-democracy)", gli obiettivi perseguiti nella presente proposta permetteranno di:

- abbassare la soglia di accesso alla conoscenza dell'operato, inteso in termini di modalità e causalità, degli Organismi di governo locale, degli Enti, delle Istituzioni
- permettere un'azione interattiva con gli stessi sia nella loro fase di genesi della normativa che nella gestione della normativa esistente
- permettere un'azione interattiva nell'espletamento delle pratiche burocratiche più correnti suggerendo comportamenti e soluzioni
- Proporre strumenti di comunicazione aventi ad oggetto il rapporto tra le istituzioni e i cittadini e il funzionamento dello stesso progetto (*forum e newsgroup*)
- costituire gruppi di "attenzione" e di "partecipazione" ai processi della Regione coinvolgendo in particolare le associazioni, le scuole superiori e le università e i soggetti a rischio di esclusione sociale.

La realizzazione del progetto proposto si basa sulla realizzazione di un sistema ICT che si articola in quattro diversi sistemi a quali si accederà attraverso un portale multicanale.

Il **primo sistema** riguarderà tutta la parte della gestione dei flussi informativi interne agli enti, alla archiviazione dei testi e alla gestione dei paradatai relativi. In sostanza si tratta di organizzare il flusso (*workflow*) delle informazioni durante l'iter di approvazione di leggi e deliberazioni consiliari, in maniera da consentirne l'archiviazione e la ricerca, in maniera semplice per via telematica (intranet e internet).

Il **secondo** si dovrà prendere carico di sviluppare quei canali di comunicazione, sempre tramite internet, mediante i quali avviene la distribuzione delle informazioni tra le istituzioni ed i cittadini e viceversa.

Nel **terzo** verranno realizzate le modalità di consultazione e di rapporto diretto tra cittadini e amministrazione (*newsgroup e forum*).

Nel **quarto** si provvederà alla gestione dei dati generati ed acquisiti dall'apparato legislativo (il c.d. *data-base legislativo*), attraverso una apposita struttura redazionale.

Le principali ricadute del progetto risiedono nel coinvolgimento di tutti i cittadini residenti nel territorio regionale, che verrà realizzato, anche tramite la partecipazione tra tutte le rappresentanze sociali, di categoria e sindacali. Particolare attenzione per la partecipazione dei cittadini è stata dedicata allo sviluppo di un adeguato piano di comunicazione delle iniziative, con l'obiettivo di portare a conoscenza della cittadinanza sia l'esistenza degli strumenti sviluppati sia i risultati delle azioni svolte.

Il progetto, infine, porrà estrema attenzione al rispetto delle prescrizioni del decreto legislativo n. 136 del 2003, "Codice della privacy", attuando tutte le misure organizzative e tecnologiche necessarie per garantire la sicurezza dei dati personali; in particolare sarà garantita la separazione assoluta tra contenuto della segnalazione pervenuta e dati personali del cittadino, al fine di rendere anonime le segnalazioni, salvo che non sia espressamente richiesta dal cittadino stesso la comunicazione del dato personale alle strutture regionali.

Le ricadute organizzative del progetto possono essere individuate, per i decisori politici, nei punti seguenti:

Giunta Regionale

- Supporto alla attuazione dell'Accordo di concertazione del novembre 2003
- Supporto alle attività di concertazione con il Tavolo di partenariato

Consiglio regionale

- comunicazione interna ed esterna dei progetti di legge presentati
- raccolta e presentazione organizzata delle osservazioni pervenute dalle rappresentanze e dai cittadini come:
 - supporto ai lavori delle Commissioni consiliari
 - supporto ai lavori delle Consulte regionali
 - supporto alle audizioni in Commissione
- gestione dell'iter di approvazione delle leggi
- comunicazione del calendario dei lavori del Consiglio regionale e trasmissione tramite Internet (e, in futuro tramite Televisione Digitale terrestre) delle sedute del Consiglio regionale

Consigli provinciali

- comunicazione interna ed esterna dei progetti di legge presentati
- raccolta e presentazione organizzata delle osservazioni pervenute dalle rappresentanze e dai cittadini come:
 - supporto ai lavori delle Commissioni consiliari
 - supporto ai lavori delle Consulte provinciali
 - supporto alle audizioni in Commissione
- gestione dell'iter di approvazione delle leggi
- comunicazione del calendario dei lavori del Consiglio provinciale e trasmissione tramite Internet (e, in futuro tramite Televisione Digitale terrestre) delle sedute del Consiglio provinciale

Consigli comunali

- comunicazione interna ed esterna dei progetti di delibera
- raccolta e presentazione organizzata delle osservazioni pervenute dalle rappresentanze e dai cittadini come:
 - supporto ai lavori degli assessorati
 - supporto ai lavori del consiglio comunale
- comunicazione del calendario dei lavori del Consiglio comunale

1.1.2 Durata e tappe fondamentali del progetto

Il Piano di implementazione previsto per il progetto prevede una serie di macro-attività che porterà al rilascio in esercizio del sistema e daranno il via alla fase di conduzione dello stesso.

La durata complessiva del progetto è di 22 mesi durante i quali si verrà ad implementare il portale, a rilasciare i relativi servizi e ad avviare la fase di conduzione dello stesso. Gli impegni economici e di risorse sono dettagliati successivamente.

Per ognuna delle macro-attività è possibile individuare una serie di condizioni di inizio e di chiusura. Tali condizioni possono essere di vario tipo e vanno, ad esempio, dalla approvazione di determinati documenti di progetto alla disponibilità di talune parti del sistema.

Le macro attività, la cui durata per fasi è rappresentata nella figura 1, possono riassumersi in:

- **Progettazione ed organizzazione.** (durata 3 mesi) Propedeutica a questa attività, e a tutto il progetto, è l'accordo degli organi direttivi della Regione e il mandato a procedere alla Direzione del Progetto. In questa fase si completeranno le seguenti attività:



- Disegno di dettaglio
 - Pianificazione
 - Definizione contratti base
 - Selezione personale
 - Definizione fornitori
- **Realizzazione del sistema e dei contenuti.** (durata 13 mesi). Durante questa attività, che inizierà non appena sarà stato redatto il documento di Indicazioni di Architettura, verranno implementati tre temi principali: l'infrastruttura di base (portale, ambiente di produzione, ambiente di sviluppo, ambiente di test, ambiente redazionale), la popolazione iniziale della base di dati, la costruzione dei servizi esposti on-line. Periodicamente saranno rilasciati in test determinati parti del sistema per effettuare delle prove di Unit Test. Una volta sviluppato tutto quello che era pianificato si passerà alla fase di fixing e di System Test. La fase si dichiarerà chiusa quando sarà stata presa la decisione di congelare il codice e di effettuare il Rilascio in Test Finale (previsto durante il 13 mese). Le attività svolte sono:
 - Implementazione complessiva
 - Contenuti
 - Servizi
 - **Verifica e messa in esercizio.** Un panel di utenti affiancherà il Team di Verifica per dare il suo contributo sia in termini di usabilità del sistema che in termini di funzionalità esposte, permettendo così la messa in esercizio del sistema il prima possibile. Una volta messa in esercizio la versione finale del Sistema lo stesso sarà pronto per essere reso pubblico. L'attività di messa in esercizio chiude la fase di Sviluppo del Sistema e culmina con la riunione di Kick Off. In fase di conduzione verranno depotenziati i team di sviluppo e test per creare i team di assistenza. Non si prevede di sviluppare nuove funzionalità ma di continuare a risolvere problemi evidenziati dagli Utenti finali. Questa attività comprende, inoltre, l'autovalutazione dei risultati ed il piano di comunicazione e promozione che verrà realizzato.

La progettazione delle singole fasi avverrà in maniera tale da facilitarne il riuso da parte di altre Amministrazioni o Enti pubblici.

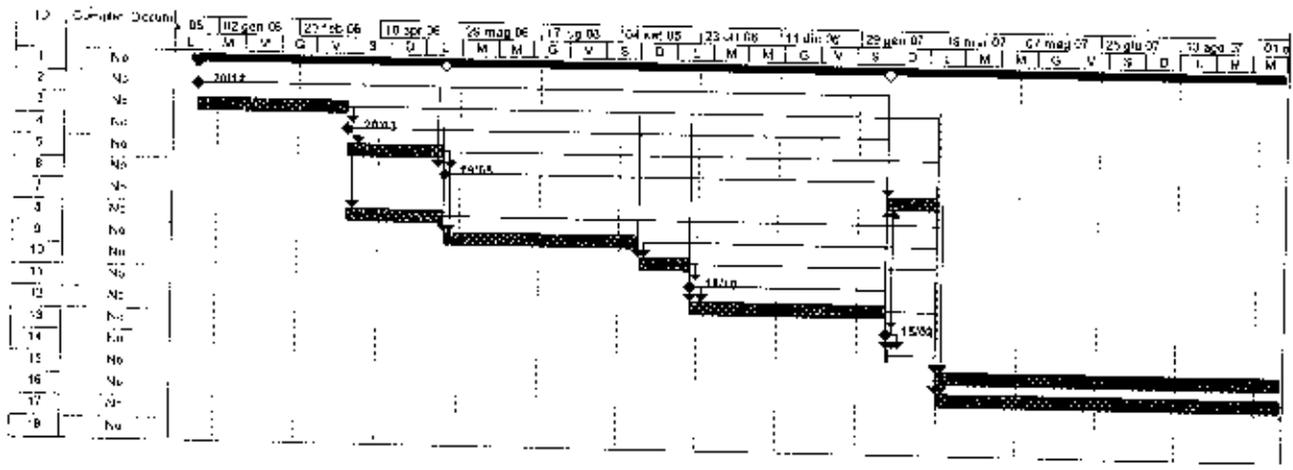


Figura 1 - Gantt macrofasi del progetto con milestones

1.1.3 Struttura ed attori

La figura seguente mostra in maniera schematica la struttura di relazioni tra gli utenti che gravitano intorno al portale.

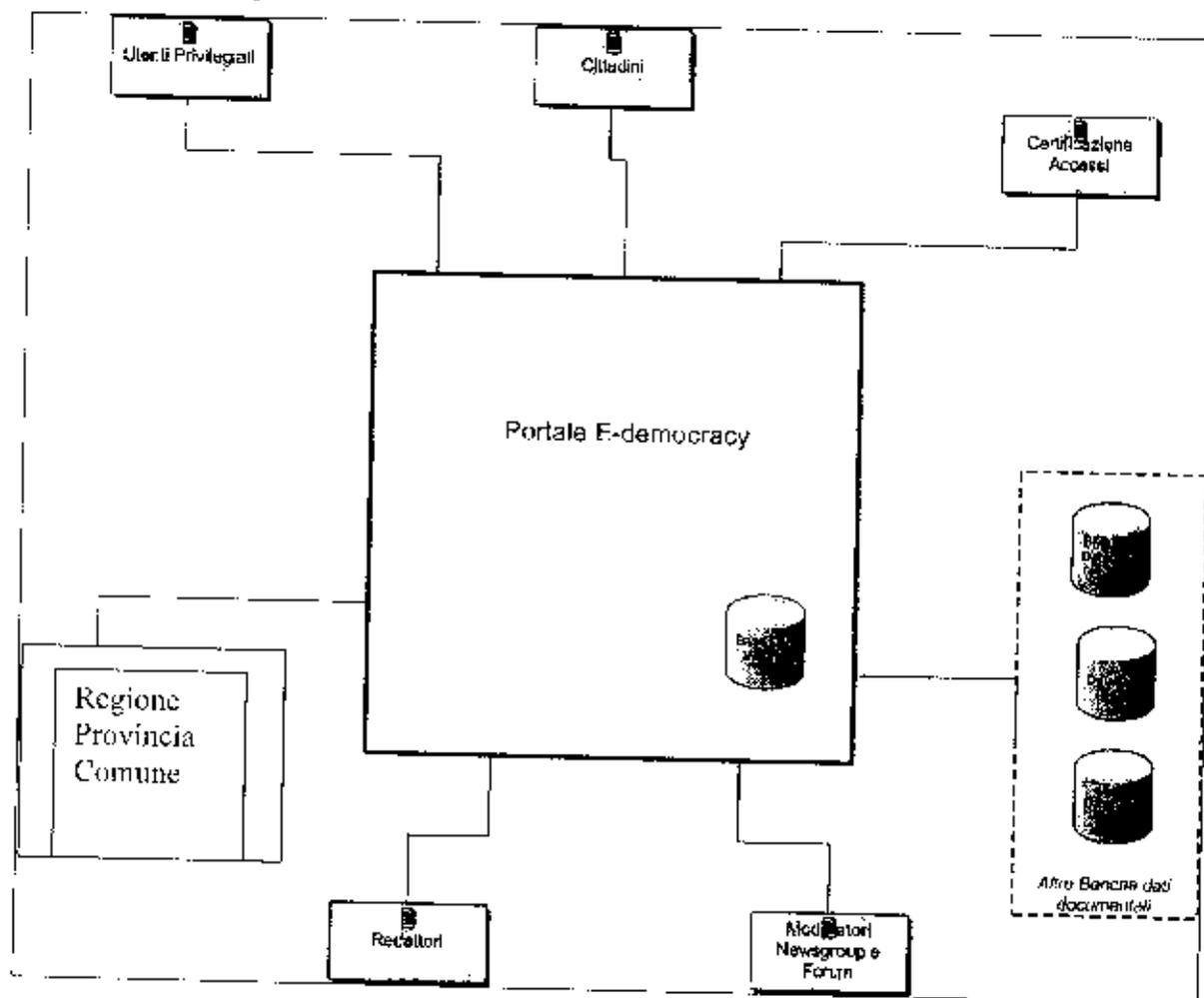


Figura 2 - Gli Attori Esterni al Portale

- **Utente Cittadino.** E' il classico utente che accede al portale con l'intento di ricevere risposta ad una esigenza informativa o in generale cognitiva. Questo utente non ha bisogno di essere tracciato, anzi, per taluni la certezza del **non essere riconosciuti e/o riconoscibili** - a meno che essi stessi non lo vogliano - può rappresentare una condizione voluta a salvaguardia della privacy. Pertanto, di default, l'Utente Cittadino può accedere senza lasciare traccia. Rimane disponibile un'area di registrazione che consente di lasciare traccia (ed essere tracciato in accessi successivi) personalizzando l'interfaccia del portale e consentendo l'accesso a servizi disponibili non direttamente on-line quali ad esempio newsletter ed altri similari in tecnologia *push* o *push like*.
- **Utente Privilegiato (Partner).** Saranno definiti alcuni Utenti con caratteristiche tali da permettere di effettuare sugli stessi esperimenti e valutazioni circa l'efficacia delle soluzioni messe in atto. Tali utenti saranno quindi scelti in ambiti particolari e tali da corrispondere agli scopi del progetto, saranno dotati (o saranno messi in condizione di utilizzare) di chiavi di accesso (smart card o coppie di nome utente e password); talune aree di servizi saranno



quindi accessibili solo a questo tipo di utenti e non agli **utenti ordinari**. Le aree destinate a questo tipo di sperimentazione saranno monitorate costantemente e con un contatto diretto in maniera che sia possibile utilizzare l'esperienza fatta su questi campioni come se fossero dei **panel d'utenza** per poi trasportarla sul resto degli utenti.

- **Utente Amministratore.** Gli Organi della Regione, così come quelli della Provincia e del Comune, accederanno ai servizi con una duplice veste: da una parte da utenti ordinari (o se si vorrà anche da utenti privilegiati) dall'altra anche come *information providers* e come partecipanti attivi ai *forum* e ai *newsgroup*. Naturalmente tale partecipazione verrà richiesta a particolari persone e non genericamente a qualunque appartenente alla Regione stessa.
- **Redazioni.** Le Redazioni avranno il compito di acquisire le informazioni dal mondo esterno, sia dalle **fonti discrete** sia dalle **fonti informatiche**, seguirle durante il loro sviluppo, acquisire le **metainformazioni** necessarie a completare il quadro informativo necessario, alimentare i database completando il quadro informativo con le informazioni assunte direttamente dalle fonti. Il capo della redazione verificherà quotidianamente lo stato dell'arte fornendo anche gli indirizzi di ricerca costituiti di conserva con le istituzioni e validando i documenti pronti per essere pubblicati. Il compito delle Redazioni costituirà, unitamente al compito dei moderatori (che per certi aspetti faranno parte delle redazioni), la parte centrale dell'attività di questo progetto essendo la parte informativa certamente quella di maggior impegno e di maggior rilevanza ai fini della partecipazione della cittadinanza alla vita politica in senso stretto.
- **Moderatori.** I Moderatori avranno il compito di intervenire costantemente nella gestione dei *forum* e dei *newsgroup* definendo i conflitti e orientando la comunicazione verso ambiti non personalistici e di *netiquette*. Essi stessi dovranno essere informati delle attività che si svolgono all'interno del progetto e delle redazioni ed è anzi auspicabile che ne facciano parte attiva. Il loro compito deve essere incanalare le comunicazioni in ambiti stimolanti, pertinenti, di interesse generale e che per forma, contenuto e destinazione si mantengano nell'ambito della correttezza richiesta; in caso contrario dovranno intervenire censurando ma facendo anche capire i motivi della censura e proponendo un intervento meno forte.
- **Altre Banche Dati.** Sarà necessario accedere a fonti esterne di dati per completare il quadro informativo generale. Queste basi di dati possono essere identificate in banche dati legislative ma anche in agenzie di stampa, siti ufficiali, basi di dati off-line. I dati acquisiti da queste fonti dovranno essere collazionati, sezionati, tradotti, messi in relazione agli altri già in possesso delle redazioni e successivamente pubblicati o messi a disposizione nei vari formati previsti, totalmente o parzialmente in base alla necessità ravvisata dai redattori al fine di rendere il migliore servizio informativo all'utenza.
- **Certification Authority.** Autorità per la certificazione degli accessi alle aree riservate necessaria per garantire la riservatezza d'accesso agli Utenti Privilegiati e agli utenti Regione.

1.2 Documenti di riferimento

- Piano regionale per l'e-government
(http://www.regione.lazio.it/retc/e-government/rl_egov/piano_regionale.shtml)
 - Delibera n.630 del 2 maggio 2001: Approvazione Accordo-quadro tra la Regione e gli Enti Locali del Lazio per lo sviluppo del piano regionale di e-government.
 - Delibera n.988 del 10 luglio 2001: approvazione del Piano Regionale di e-government

Delibera n.524 del 13 settembre 2001: Costituzione del Comitato di coordinamento per l'esercizio delle funzioni di indirizzo, governo, monitoraggio e controllo dello sviluppo ed avvio del piano regionale di e-government.

- L'E-government per un Federalismo efficiente: una visione condivisa; una realizzazione cooperativa. Documento approvato dalla Conferenza Unificata Stato – Regioni, Città ed Autonomie locali il 24 luglio 2003
- Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale (e-democracy) pubblicate dal Progetto CRC (Centri Regionali di Competenza per l'egovernment e la società dell'informazione) promosso e finanziato dal DFP di intesa con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.(Finito di stampare nel mese di febbraio 2004).
- Determinazione n.3 del 19/5/2003 Consiglio Regione Lazio
- Accordo di concertazione tra la Giunta Regionale del Lazio e le parti sociali –Novembre 2003
- protocollo di intesa tra la Regione Lazio ed il comune di Roma per la cooperazione nello sviluppo dei servizi al cittadino e lo sviluppo della società dell'informazione. 12 maggio 2004
- Protocollo di intesa Regione Lazio - Province del Lazio
- Progetto “Progetto Ufficio Legislativo Digitale – Codici e Enciclopedia dell'Amministrazione Pubblica” a cura del FORMEZ nell'ambito della convenzione con Dipartimento della Funzione Pubblica
- Progetto URP On-line Giunta Regionale del Lazio
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

1.3 Definizioni ed acronimi

Definizione/Acronimo		Significato
Di natura legislativa	Urp	Ufficio relazioni con il Pubblico
	Burl	Bollettino Ufficiale Regione Lazio
	LR	Legge Regionale
Di natura tecnica	Html	Hyper Text Markup Language
	Tdt	Televisione digitale terrestre
	RUPA	Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione
	ICT	Information Communication Technology
	FAQ	Frequently Asked Question (domande ricorrenti)

1.4 Tavola sinottica del progetto

Area	Emergenza e definizione dei problemi su cui intervenire e individuazione dell'arena degli attori	Individuazione delle soluzioni alternative	Definizione delle soluzioni praticabili	Scelta della soluzione	Attuazione della soluzione prescelta				valutazione
					implementazione	gestione	monitoraggio		
SALUTE	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
CULTURA	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
CITTADINANZA	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
OPERE PUBBLICHE	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
SPONSORIALITÀ	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
PROCESSI	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
IMMOBILITÀ	X	X	X	X				X	X
	X	X	X	X				X	X
ALTRI	X	X	X	X				X	X



1.5 Tecnologie adottate:

Tipi di tecnologia	Descrizione
Tecnologia per l'informazione	Portale Multicanale, Cittadini come information e content provider, Newsletter a tema
Tecnologia per il dialogo	Forum, e-mail (domande in mailbox private con risposte pubbliche), Chat, Mailing list
Tecnologia per la consultazione	Forum, Gruppi di discussione, Chat, Sondaggi on-line
Altre opzioni tecnologiche	Consultazioni certificate su supporti e dispositivi elettronici TV Digitale Terrestre, J2EE, Open Source, Analisi semantica dei testi, Tecniche di riconoscimento vocale (Voice XML)

2. Il contesto di riferimento

2.1 Analisi del contesto

La regione Lazio si contraddistingue per la larga diffusione delle tecnologie IT nel campo delle imprese e dei cittadini. Questo è dovuto principalmente alla presenza nel territorio di una delle più robuste infrastrutture scientifico-tecnologiche esistenti a livello nazionale, assieme alla presenza di un'amministrazione pubblica attenta alle problematiche IT.

Il contesto, inteso come diffusione dell'uso delle ICT nel territorio, può essere riassunto in questi punti:

- il complesso dell'offerta scientifico-tecnologica costituito dalle Università e dai numerosi centri di ricerca (CNR, ENEA, INFN, INFN, ESA fra i principali) configura un insieme di opportunità che fungono da stimolo e sostegno per gli attori imprenditoriali che vivono un fabbisogno di innovazione. L'entità di spesa per R&S colloca il Lazio al 2° posto per il dato relativo alle Università (dopo la Lombardia);
- le imprese non sono confinabili nel mero ruolo di "consumatrici" della ricerca ma, soprattutto in alcuni settori che nel Lazio raggiungono l'eccellenza, operano anch'esse come "produttrici" di sapere. L'entità di spesa per R&S finanziate in proprio dalle aziende vede il Lazio è al 3° posto (dopo la Lombardia e il Piemonte);
- inoltre, è importante ricordare il ruolo significativo delle Amministrazioni Pubbliche, che contribuiscono in modo significativo allo sviluppo IT: il Lazio nel 2000 è al 1° posto tra tutte le regioni per il dato relativo alle Amministrazioni Pubbliche per entità di spesa per R&S e questa spesa è prevalentemente nel campo IT; inoltre il sottosistema regionale concorre sia in termini finanziari (attraverso i regimi d'aiuto e attraverso i programmi), sia per mezzo delle Agenzie regionali (Sviluppo Lazio, FILAS, ARSIAL, ecc.) a sostenere la produzione e valorizzazione delle conoscenze realizzata nel sottosistema scientifico-tecnologico e a stimolare i comportamenti innovativi che si rinvengono nel sottosistema imprenditoriale;
- infine, nell'ambito della prima fase di e-government, i progetti presentati dalla Regione Lazio e dagli Enti Locali del territorio hanno ricevuto percentualmente la più alta quota di finanziamento (circa 12 milioni di euro) e costituiscono il maggior numero di progetti approvati ad un singolo territorio.

Per una valutazione quantitativa della diffusione delle tecnologie IT nella regione si fa riferimento al II Rapporto ASSINFORM sul mercato dell'IT nelle regioni italiane (www.assinform.it). In particolare l'indagine evidenzia che

- il Lazio occupa complessivamente il secondo posto dopo la Lombardia per la spesa complessiva IT fra tutte le regioni; tuttavia un'analisi in dettaglio mostra che "il dato più evidente riguardo alla spesa IT per occupato è il primo posto occupato dal Lazio con un valore pari a Euro 1479" (con una media nazionale pari a 880 Euro).
- il dato precedente è confermato dal primo posto del Lazio, se si analizza "l'indicatore della spesa IT sul Valore Aggiunto regionale" con una spesa IT pari al 2.52% del valore aggiunto regionale, seguito dalla Lombardia con il 2.15%" (la media nazionale è pari a 1.65%).
- il Lazio occupa, fra le regioni italiane, il secondo posto per quanto riguarda la diffusione delle tecnologie IT e di Internet fra i cittadini, con una quota percentuale pari al 10.50% della spesa consumer complessiva, spesa quindi, significativamente più alta del valore medio nazionale.
- il Lazio si contraddistingue per una eccellente diffusione e partecipazione di Internet. Infatti la diffusione di Internet è pari al 33.30%, con una media nazionale pari a 30.40% (indagine



ISTAT 2002). Di particolare interesse sono i dati relativi alla partecipazione attiva dei cittadini, così come rilevati da parte del CNR, laboratorio IT di Pisa: il Lazio risulta al primo posto per la percentuale di persone che posseggono un proprio sito web e al secondo posto per la percentuale di associazioni che posseggono un proprio sito web (con un valore in ambedue i casi pari a circa il doppio della media nazionale).

Infine il Rapporto CENSIS su "Le città digitali in Italia" recentemente presentato (giugno 2004), nel delineare lo stato dell'arte dell'e-democracy in Italia, colloca il Lazio al secondo posto (seppure a pari merito con altre regioni) a livello nazionale.

Per quanto riguarda le prospettive di sviluppo futuro si osserva che la crisi dell'IT, che ha portato nel 2003 ad una riduzione della spesa IT in tutte le regioni, è stata per il Lazio pari a -2.3% significativamente minore del valore medio nazionale che, secondo la stessa indagine è stato del -3.2%.

2.1.1 Profilo socio-demografico

Lo studio condotto dall'Istituto Cattaneo e dalla Associazione Italiana di comunicazione Pubblica e Istituzionale (Settembre 2002) analizza in dettaglio le problematiche relative alla comunicazione pubblica nel paese. In particolare la ricerca si pone l'obiettivo di valutare l'utilizzo da parte dei cittadini nei confronti di diversi mezzi utilizzati nella comunicazione pubblica (URP, reti civiche, centri informazioni telefonici ecc.). Inoltre la ricerca si pone l'obiettivo di valutare in modo quantitativo il grado di diffusione e di soddisfazione fra i cittadini e di comprendere i motivi che ostacolano una maggiore partecipazione.

La ricerca evidenzia che *"il fattore che sembra più influire sull'uso di Internet è il titolo di studio"*. In questo campo il Lazio si trova in una situazione di privilegio: l'indagine "Labour Force Survey" condotta da Eurostat nel 2002 mostra che la regione è la regione italiana con la più alta percentuale di cittadini con istruzione postsecondaria (13.50% con una media nazionale del 10.40%).

Un ulteriore elemento favorevole è dato dalla notevole percentuale di cittadini che utilizzano tecnologie IT nella loro attività lavorativa (così come evidenziato precedentemente). In particolare l'elaborazione dei dati ISTAT - anno 2000 - evidenzia che nella regione è particolarmente alta la percentuale di personale addetto alla R&S appartenente a Università, o alla pubblica amministrazione (circa il 20% del numero complessivo nazionale) e agli enti pubblici di ricerca (circa il 40% del numero complessivo nazionale).

Per quanto riguarda la distribuzione geografica delle attività IT all'interno del territorio regionale, si rileva che l'indagine, condotta dall'Osservatorio FILAS per conto della Regione e pubblicata il 30.6.2003, mostra che le tecnologie IT (Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni) si contraddistinguono per un modello localizzativo che evidenzia un grande polo in corrispondenza a Roma ed altri centri urbani, che rappresentano importanti agglomerazioni (in particolare Albano Laziale, Anagni, Frosinone, Pomezia, Rieti). La diffusione nel resto del territorio non è omogenea anche se si rileva che più del 50% dei comuni (precisamente 198 comuni) hanno almeno un addetto nel settore Informatico.

La diffusione dell'informatizzazione nei comuni mostra un ruolo prominente della regione; infatti l'elaborazione ISTAT dei dati Ancitel (anno di riferimento 2001) mostra che più del 60% dei comuni della regione sono informatizzati. Questo valore risulta di gran lunga la più alta fra tutte le regioni (con una media nazionale alla data inferiore al 40%). Questo dato è destinato notevolmente a migliorare, considerando il forte impulso che le politiche di sviluppo regionale dell'e-government stanno avendo proprio sulla informatizzazione dei Comuni.

Per quanto riguarda gli altri motivi che causano il cosiddetto "digital divide" (età, occupazione, classe sociale, disabilità) non si rilevano dati che differenzino in modo critico il Lazio dalle altre regioni, ma gap tra diversi ambiti del territorio.

2.1.2 Azioni per la riduzione del digital divide

La realizzazione del presente progetto di e-democracy richiede un significativo impegno degli enti locali. La regione Lazio ha intrapreso azioni con l'obiettivo di aumentare l'utilizzo delle tecnologie IT fra i cittadini, tenendo conto dei punti di forza e di debolezza della regione rispetto al panorama nazionale.

Uno degli elementi che limitano l'utilizzo dell'IT, infatti, è la scarsa disponibilità per i cittadini di strumenti di accesso a Internet, in forma gratuita o a costi limitati. Per affrontare questo problema, la Regione Lazio ha intrapreso, nell'ambito dell'Accordo di Programma Quadro per lo sviluppo della Società dell'Informazione con il Ministero della Economia e Finanze e con il Ministro per l'Innovazione e le tecnologie (Progetti finanziati al 50% con fondi CIPE), la realizzazione di un progetto denominato: "Centri di accesso e diffusione dell'innovazione tecnologica (CADIT). I CADIT si pongono, tra gli altri, gli obiettivi di:

- Erogare funzionalità di accesso ai servizi di e-government e e-business;
- permettere ai cittadini di acquisire familiarità nella 'navigazione' internet;
- permettere l'utilizzo della Posta elettronica (certificata);
- erogare formazione informatica di base ed avanzata, anche in modalità e-learning.

Inoltre la Giunta Regionale ha recentemente approvato il bando di gara per la realizzazione di 80 aule informatizzate nelle scuole medie della Regione: in esse sarà possibile, attraverso un apposito software, avviare l'insegnamento delle lingue straniere e delle altre materie di studio. Il provvedimento prevede un investimento di 4 milioni e 520mila euro nell'arco di tre anni.

2.1.3 Relazioni istituzionali con gli enti locali

Un elemento, che limita l'utilizzo dell'IT nella comunicazione con la pubblica amministrazione, è la scarsa soddisfazione complessiva dei cittadini nei rapporti con la PA. L'indagine dell'Istituto Cattaneo, citata precedentemente, evidenzia che molti cittadini mostrano uno scarso grado di soddisfazione per le risposte che ricevono per via telefonica (scarsa comprensibilità e incompletezza delle risposte ma anche risposte sbagliate); un ulteriore elemento di riflessione è che il 36.7% delle richieste pervenute tramite posta elettronica non riceve risposta.

Le motivazioni di questo ultimo dato sono essenzialmente due: da un lato la scarsa dimestichezza del personale delle pubbliche amministrazioni con le nuove tecnologie. Queste non sono ancora percepite come strumento fondamentale di comunicazione con il cittadino e, quindi, l'organizzazione della PA non tiene in conto in modo adeguato delle problematiche di gestione delle richieste stesse (ad esempio una richiesta che giunge all'ufficio non competente per la risposta deve essere indirizzata all'ufficio competente in modo automatico).

Le azioni di formazione informatica dei dipendenti pubblici e dei cittadini diventano in questa prospettiva determinanti per la riuscita di una politica di e-democracy. Pertanto sono state realizzati progetti volti ad aumentare la cultura informatica e la capacità di gestire le informazioni economiche, gestionali ed operative da parte degli amministratori, dei dipendenti e degli specialisti della Pubblica amministrazione, nonché dei cittadini e delle imprese.



Questo richiede una adeguata crescita culturale della PA; in questa direzione la Regione Lazio si è impegnata negli ultimi anni realizzando corsi di formazione informatica per la quasi totalità dei propri dipendenti.

Inoltre, nell'ambito delle azioni relative alla seconda fase di attuazione del piano di e-government, si avvarrà del Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione (CRC) per supportare le amministrazioni locali nella diffusione delle nuove tecnologie nel loro territorio. Il centro Regionale di Competenza della Regione Lazio è stato istituito formalmente con la firma del protocollo d'intesa per lo sviluppo della Società dell'Informazione tra il Ministro Stanca e il Presidente della Giunta Regionale avvenuta il 09/12/03 ed è operativo dal 12/02/04. Il CRC Lazio sviluppa un piano di attività con modalità operative e finalità proprie, adeguate alle esigenze della realtà locale, e, al tempo stesso, è in rete con gli altri centri regionali e beneficia di servizi e supporti comuni, sviluppati da uno staff centrale. L'attenzione del CRC Lazio è rivolta agli aspetti organizzativi e gestionali, allo sviluppo delle competenze e delle professionalità, ai cambiamenti istituzionali ed agli altri elementi che incidono sulla reale innovazione dei servizi.

In particolare nell'ambito dell'Accordo di Programma Quadro citato precedentemente, sarà realizzato un Servizio di sostegno e formazione continua per gli Enti della PA regionale, che prevede l'allestimento 15 aule didattiche multimediali comprensive di impianti e di collegamenti (PC multimediali, stampanti, videoproiettori lettori dvd/vhs, lavagna luminosa). Le aule saranno distribuite omogeneamente ed uniformemente sul territorio (province, comunità montane ecc.) consentendo lo svolgimento di lezioni frontali in alternanza e integrazione con l'autoformazione on-line.

2.1.4 Conclusioni

Per quanto detto finora, il Lazio si trova in una posizione molto favorevole per il successo di un progetto di e-democracy, pur registrando, come è normale, i problemi relativi al *digital divide* e alle disuguaglianze presenti fra le diverse fasce della popolazione. La Regione Lazio è però attivamente impegnata, con precise politiche di sviluppo e stanziamenti adeguati, per la riduzione del *digital divide* e per favorire la partecipazione dei cittadini con gli strumenti dell'IT nel dialogo con le istituzioni.

A testimonianza dell'impegno concreto oltre che programmatico nel campo della cittadinanza digitale è necessario ricordare come la Regione Lazio si è distinta nella messa a disposizione di informazioni e dati sull'attività politica e istituzionale dell'ente e oggi rappresenta un caso di buone pratiche nello scenario attuale delle pratiche di democrazia elettronica delle pubbliche amministrazioni e della qualità e interattività dei servizi pubblici on line in Italia.

Questo riconoscimento è testimoniato dal rapporto Censis 2004 "E-democracy un'opportunità per tutti?" presentato a Roma lo scorso 17 giugno. Nel rating indice e-democracy nelle Regioni del rapporto Censis la Regione Lazio (con un punteggio di 85) è infatti posizionata al secondo posto nella classifica delle migliori esperienze italiane di e-democracy in Italia. Questo risultato è indice non solo delle esperienze concrete ma anche della propensione dell'ente alla democrazia elettronica."

2.2 Esperienze pregresse

Il progetto è promosso, coordinato e finanziato dalla Regione Lazio, che prosegue nella politica di sviluppo dell'e-government, iniziata con l'approvazione nel 2001 del Piano regionale di e-government, portata avanti con la partecipazione al Primo avviso per la selezione di progetti di e-



government (progetti che sono tutti regolarmente in via di sviluppo e che alla data della stesura del presente progetto hanno già superato per la maggior parte la prima sessione del monitoraggio predisposto dal CNIPA).

2.2.1 Azioni progresse o parallele, promosse sul versante della promozione dell'uso delle nuove tecnologie e collegate alla proposta di iniziativa

Gli obiettivi generali del Piano regionale di e-government, rispetto ai quali l'Ente si propone come soggetto promotore ed insieme partner dei soggetti rilevanti entro il sistema regionale, possono essere riassunti nei seguenti:

- evoluzione del Sistema informativo della Regione e dei Sistemi informativi dei singoli Enti regionali e locali verso una struttura interattiva ed aperta web based;
- interconnessione di tutte le unità organizzative pubbliche del territorio;
- realizzazione di nuovi servizi interattivi a cittadini ed imprese;
- fornitura di servizi sussidiari e di supporto al decentramento alle amministrazioni pubbliche che lo richiedano.

A tale fine l'Ente ha previsto l'istituzione di Laziomatica S.p.A. - Società per l'Informatica e la Telematica regionale, a partecipazione regionale, con il compito di sviluppare il Sistema informativo regionale, e promuovere e sostenere la cooperazione necessaria tra gli Enti pubblici territoriali del Lazio per uno sviluppo efficiente ed efficace delle relazioni del sistema istituzionale regionale.

Uno degli interventi di maggiore importanza e che riveste oggi la massima priorità è dunque la realizzazione di una rete telematica a diffusione regionale (Community Network della Regione Lazio), che colleghi inizialmente tutte le amministrazioni locali ma che possa essere progressivamente estesa a tutti gli attori del territorio (rappresentanze sociali, economiche, mondo della formazione, imprese, ecc.). Questa rete costituirà il canale per l'accesso e la fruizione di servizi innovativi quali:

- l'integrazione di banche dati e l'aggregazione dei piccoli Comuni, per la costituzione di centri servizi e la gestione associata dei Sistemi informativi;
- la gestione elettronica dei flussi documentali ed il protocollo informatico federato;
- l'introduzione di strumenti di accesso (firma digitale e carta elettronica) certificato e della carta d'identità elettronica, che la Regione si propone di monitorare e sostenere.

Le linee strategiche adottate per la realizzazione del piano, sono fondamentalmente due:

- la creazione di una architettura di gestione del Piano, con elevati poteri di coordinamento e controllo, condivisa da tutti gli attori del sistema. In particolare, per seguire l'attuazione del Piano, sono stati istituiti tre diversi organismi di pianificazione e controllo, presieduti dallo stesso Presidente della Giunta regionale, o, per sua delega, dall'Assessore all'Informatica;
- l'attivazione di un principio di sussidiarietà attiva della Regione nei confronti di quegli Enti locali che dovessero trovarsi in una situazione di difficoltà nell'adottare processi innovativi, prevedendo interventi non solo di carattere finanziario, ma anche tecnologico e professionale di supporto. La Regione non si limiterà dunque a coordinare ed eventualmente a finanziare gli interventi degli enti locali, ma cercherà anche di instaurare una politica attiva di sostegno tecnico ed operativo.

Per l'attuazione del primo principio, sono istituiti tre organismi: il Comitato di Coordinamento tra Regione ed Enti locali, previsto dall'Accordo Quadro tra Regione ed enti locali per l'attuazione del piano di e-government; il tavolo di partenariato, che la Regione ha già istituito in relazione ai programmi europei di sviluppo dell'innovazione tecnologica, di confronto con le associazioni imprenditoriali, con i sindacati, con le associazioni ed i rappresentanti della società civile, pensato

per diventare uno dei luoghi privilegiati per la definizione delle politiche di collaborazione pubblico - privato, che la Regione intende sviluppare; un gruppo di lavoro interno alla Regione, che avrà il compito di coordinare le attività richieste alle singole unità organizzative regionali ed ai singoli Enti regionali, in ordine all'attuazione del Piano.

2.2.2 Ict ed attività di autoamministrazione

Lo sviluppo di applicativi, specialmente trasversali, per l'attività di gestione interna rappresenta una priorità per il futuro dell'ente, legata all'implementazione del Piano regionale di e-government. Grazie anche ad un forte impulso politico, le comunicazioni ufficiali interne, sia orizzontali che verticali avvengono tramite Ict, mediante intranet, posta elettronica e file transfer. In particolar modo, la Regione ha impresso un impulso notevole, sostenendo il passaggio da flussi di documentazione cartacea a flussi di comunicazione virtuale per un'ampia gamma di atti e procedure.

Ulteriore obiettivo previsto è quello di un incremento della fruibilità per i cittadini delle informazioni presenti nel sito, attraverso una facilitazione dell'accesso e la disponibilità di nuovi servizi *on line*, demandate a *partnership* pubblico-privato.

2.2.3 Ict e gestione del territorio

La Regione si è impegnata per la realizzazione dello Sportello Unico per le Attività Produttive, altra priorità prevista dal Piano di e-government regionale; una volta a regime, esso dovrebbe consentire un'informazione completa di cartografie tematiche, mappa e iter delle agevolazioni, gestione e controllo delle pratiche, ed essere così di supporto al processo di semplificazione amministrativa.

Relativamente alla gestione del territorio, la Regione Lazio produce internamente banche dati relative alla sanità (per la quale è stato istituito il "portale Sanità", del quale è presente un *link* sulla *home page*) ed all'ambiente (il SIRA - Sistema informativo regionale dell'ambiente, nonché il SIRDIS - Sistema informativo per la difesa del suolo), alcune cartografie di infrastrutture e territorio (che rientrano nel SIT, il Sistema informativo territoriale), mentre è prossima una gara per la costruzione di una banca dati sull'agricoltura. È prevista altresì la realizzazione del registro delle persone giuridiche del Lazio.

Queste banche dati interne appartengono al sistema ufficiale, e l'accesso per gli interni avviene attraverso *intranet*. Per gli esterni l'accesso, quando sia già possibile, avviene oggi generalmente mediante *internet*, essendo l'*extranet* ancora una realtà con una diffusione limitata - ma già presente per settori quali la Sanità, il cui SI è stato parzialmente affidato in gestione a terzi (ad esempio, nel segmento di controllo della spesa farmaceutica).

Per quanto riguarda le comunicazioni istituzionali esterne, le relazioni con il pubblico avvengono attraverso *internet*, anche tramite *login* che, previa registrazione, consente di accedere al bollettino telematico della Regione. Inoltre, sono *on line* informazioni su iniziative e progetti, la normativa regionale e, come detto, concorsi e bandi. Tali comunicazioni ufficiali esterne avvengono innanzitutto per mezzo del sito *web*, ma anche mediante posta elettronica e *file transfer*.

2.2.4 Relazioni interistituzionali

Quanto alle relazioni interistituzionali con le altre regioni, il dato di maggiore rilievo è rappresentato dalla collaborazione tra le cinque regioni del Centro Italia (Lazio, Marche, Abruzzo,

Umbria e Toscana, alle quali si è aggiunto recentemente il Molise) finalizzata ad uno scambio di esperienze e alla formazione di un gruppo di lavoro per l'innovazione tecnologica.

Relativamente agli enti locali, una maggiore apertura è attesa con l'attuazione del Piano per l'e-government, che dovrebbe consentire di migliorare la qualità delle risposte che l'ente regionale può dare allo sviluppo del ruolo di *front office* che tali amministrazioni sono chiamate a svolgere.

3. Il progetto di e-democracy

La PA procede nella sua attività rilevando esigenze e stabilendo le priorità in maniera autonoma rispetto alla cittadinanza sulla base di spinte derivanti da molteplici fattori esterni. Può accadere che tali esigenze e priorità si rivelino per la cittadinanza di ordine diverso rispetto a quello considerato dagli amministratori; è quindi opportuno che si intavolino discussioni in aree franche dove gli uni e gli altri possano esprimere la loro opinione e fornire giustificazione circa le motivazioni che hanno spinto a prendere i provvedimenti o che stanno facendo maturare decisioni, chiamando al contempo i cittadini a fornire suggerimenti e intervenire direttamente nella fase preparatoria dei lavori.

3.1 Obiettivi del progetto

Con riferimento a quanto esposto nel capitolo introduttivo, l'obiettivo principale del progetto è quello di rendere i cittadini e le imprese più informati sull'attività legislativa in corso, più capaci di esprimere le proprie osservazioni e suggerimenti sull'attuazione delle politiche. Nel perseguire questo obiettivo prioritario, vengono di seguito analiticamente riportati e esposti quegli aspetti che consentiranno di superare il gap di relazione tra gli organi istituzionali presenti nella Regione Lazio e tutti i suoi cittadini.

3.1.1 Abbassare la soglia di accesso alla conoscenza dell'operato degli organismi di Governo, degli Enti e delle Istituzioni

L'operato delle Istituzioni è spesso, e nonostante gli sforzi che vengono profusi, poco noto alla maggioranza dei cittadini, i quali sovente si chiedono "cosa fa la macchina dello Stato", ignorando non soltanto che esistono processi decisionali e progettuali in atto ma anche la complessa normativa che regola l'andamento quotidiano dell'attività di governo.

Occorre fare emergere con chiarezza il ruolo ed il compito svolto dalle Istituzioni attraverso la pubblicizzazione della loro composizione, delle regole che sono poste alla base del loro funzionamento, delle attività in corso e programmate per il futuro. Questa funzione informativa può, e deve, essere svolta toccando contemporaneamente diversi registri:

- occorre illustrare la posizione delle istituzioni nell'ambito del contesto generale gerarchico e funzionale ma occorre anche mostrarne chiaramente le funzioni e i limiti di autonomia,
- bisogna identificare le correlazioni con altri istituti o organismi, da chi sono composti gli organici, quali mansioni e responsabilità hanno all'interno del microsistema e se hanno altre responsabilità o funzioni in altri microsistemi o macrosistemi ;
- occorre dare contezza dei regolamenti che ne animano la vita fornendo un'ampia illustrazione didattica fruibile anche ai meno adusi al linguaggio giuridico e amministrativo.

3.1.2 Permettere un'azione interattiva con gli stessi sia nella loro azione di genesi della normativa che nella gestione della normativa esistente

Bisogna mettere in atto procedure semplici, e via via più complesse, che consentano di interagire con le Istituzioni attraverso collegamenti remoti. Questa interazione deve poter essere praticata sia nella fase della formazione delle norme sia nella fase in cui le norme sono già state emanate e devono essere applicate. In questo caso l'interazione deve realizzare un vero e proprio processo di feedback che consenta di valutare la bontà della norma emanata ed eventualmente provvedere agli aggiustamenti necessari adeguandola alle esigenze manifestate dai cittadini.

Per ogni norma in emanazione dovrà essere fatta una analisi comparata delle stessa e delle proposte alternative, la pubblicazione dei testi coordinati e commentati, in particolare l'analisi

comparata dei testi sia vigenti sia ancora nella fase *de jure condendo* dovrà alimentare quel dibattito propositivo tra Amministrazione e cittadini in cui questi ultimi abbiano come base di partenza un panorama completo della situazione nazionale, internazionale e sopranazionale.

Sarà questo il momento più significativo di raccolta del parere dei cittadini, sia singoli sia raccolti in gruppi omogenei significativi per attività, etnia, fascia d'età, scolarizzazione, e quindi a questo momento dovranno essere dedicati i maggiori sforzi per rendere più produttivo possibile il rapporto che si verrà a creare e che determinerà la formazione o la revisione di una norma o di un regolamento in maniera da renderli più vicini all'esigenza della popolazione e quindi più efficaci e più rispondenti al concreto concetto di democrazia.

3.1.3 Permettere un'azione interattiva nell'espletamento delle pratiche burocratiche più correnti suggerendo comportamenti e soluzioni

All'interno delle procedure di cui sopra devono essere previste opportune aree di applicativi che permettano l'espletamento di semplici pratiche a distanza (programmi di calcolo, formulari, interrogazione di posizioni di pratiche, basi di dati semplificate sui regolamenti degli uffici, etc.). Questi accorgimenti devono da una parte fornire uno strumento utile all'utente per risolvere i propri problemi di rapporto con le Istituzioni nell'ambito dell'area amministrativa, dall'altra devono invogliare a utilizzare l'area come mezzo di riferimento per la verifica dell'esistenza di strumenti capaci di risolvere specifici problemi o per verificare quali siano le strade da intraprendere per risolverli. Gli strumenti proposti dovranno avere un duplice scopo: risolvere il problema e orientare l'utente verso un corretto rapporto con le istituzioni ponendolo a conoscenza delle norme e degli usi relativi alla norma sottostante all'obbligo o all'infrazione o all'illecito commesso; informare dell'origine della norma stessa e della sua evoluzione in ragione dei mutamenti connessi ai fatti che ne hanno nel tempo eventualmente modificato la sostanza.

Tutto ciò per meglio conoscere l'ambiente normativo che regola la vita del cittadino ma anche per creare quei presupposti per animare auspiccate discussioni (sotto forma di *newsgroup* o di *forum* -vedi ai punti seguenti) sugli argomenti più controversi o più attuali.

3.1.4 Illustrare l'operato delle Istituzioni comparandolo a quello di altre corrispondenti nazionali e di altri Stati UE presi a campione

L'operato delle Istituzioni dovrà avere la massima esposizione nell'accezione di presentazione condotta a fini informativi. I termini in cui dovrà essere esposto dovranno essere chiari e quanto più possibile comprensibili, ciò implica una rielaborazione dei testi delle norme e dei regolamenti fatta da operatori del diritto opportunamente istruiti e con una adeguata formazione di base che sappiano mettere in risalto i punti salienti di ciascuno di essi intendendo per punti salienti quelli che in particolare esprimono lo spirito della norma e/o investono la vita dei cittadini più o meno direttamente. Per mezzo di tale azione si dovrà conseguire il risultato di fornire un'immagine più chiara del funzionamento delle Istituzioni, e dei motivi per cui le procedure in base a cui operano sono strutturate in un determinato modo.

L'illustrazione piana, sistematica e coordinata delle norme dovrebbe permettere ai cittadini di comprendere meglio l'operato della PA e di proporre aggiustamenti riguardanti le stesse attraverso la riformulazione di procedure proposte attraverso gli strumenti di comunicazione *newsgroup* e *forum* (vedi punti seguenti) o attraverso diretti canali di comunicazione attivati nell'ambito della stessa iniziativa di pubblicazione delle norme. Le procedure dovrebbero essere comparate con quelle di altre istituzioni analoghe sia nazionali sia internazionali onde permettere una analisi critica

un suggerimento più consapevole e meno fantasioso da parte dei cittadini utenti del sistema di informazione.

3.1.5 Proporre strumenti di comunicazione aventi ad oggetto il rapporto tra le istituzioni e i cittadini e il funzionamento dello stesso progetto

Questi strumenti possono essere dei *forum* moderati proposti su temi specifici o genericamente come appuntamento settimanale con gli amministratori o con persone informate e delegate a rispondere alle questioni poste nel corso delle sessioni.

Altro momento di rapporto tra cittadini e istituzioni può essere rappresentato dall'attivazione di *newsgroup* moderati sull'argomento del rapporto tra istituzioni e cittadini e funzionamento delle istituzioni. Questi *newsgroup* dovrebbero consentire di avere continuamente il "polso" della situazione. Eventuali temi potrebbero essere sollecitati dall'intervento del moderatore che potrebbe sollevare dei *thread* "ad hoc". Il moderatore dovrà, naturalmente, avere rapporti continui con le istituzioni per potere orientare le comunicazioni e/o sollevare discussioni su argomenti da porre sotto test.

3.1.6 Costituire dei gruppi di "attenzione" e di "partecipazione" alle attività delle istituzioni coinvolgendo in particolare le scuole superiori e le università e i soggetti a rischio di esclusione sociale.

Attraverso i *forum* ed i *newsgroup* si dovrebbe proporre la costituzione di gruppi di cittadini che, proprio perché hanno partecipato già ai precedenti lavori, sono più esperti e più portati a seguire il lavoro di informazione on-line. Da questo punto di vista i gruppi che maggiormente potrebbero essere sensibili a questa attività sono gli studenti, in particolare delle scuole medie superiori e delle università. Gli anziani in particolare, ancorché poco portati all'uso dello strumento informatico, dovrebbero essere alfabetizzati (ad esempio con corsi da svolgersi presso i circoli anziani e presso le associazioni - *distant learning*) con lo scopo di avvicinarli maggiormente alle istituzioni attraverso l'uso della IT.

3.2 Percorso partecipativo e regole della partecipazione

Prendendo spunto dal dettato dello statuto si è proceduto a schematizzare, nella figura seguente, il sistema di partecipazione e di erogazione dei servizi che sarà costituito da un portale.

All'interno del portale saranno identificabili due aree significativamente distinte, denominate **area pubblica** ed **area privata**, intendendo che la prima sarà accessibile liberamente, mentre la seconda sarà accessibile ad un numero ristretto di utenti certificati che potranno accedere, in base alla tipologia d'utenza a specifiche aree.

Lo schema evidenzia proprio le due aree con le utenze afferenti

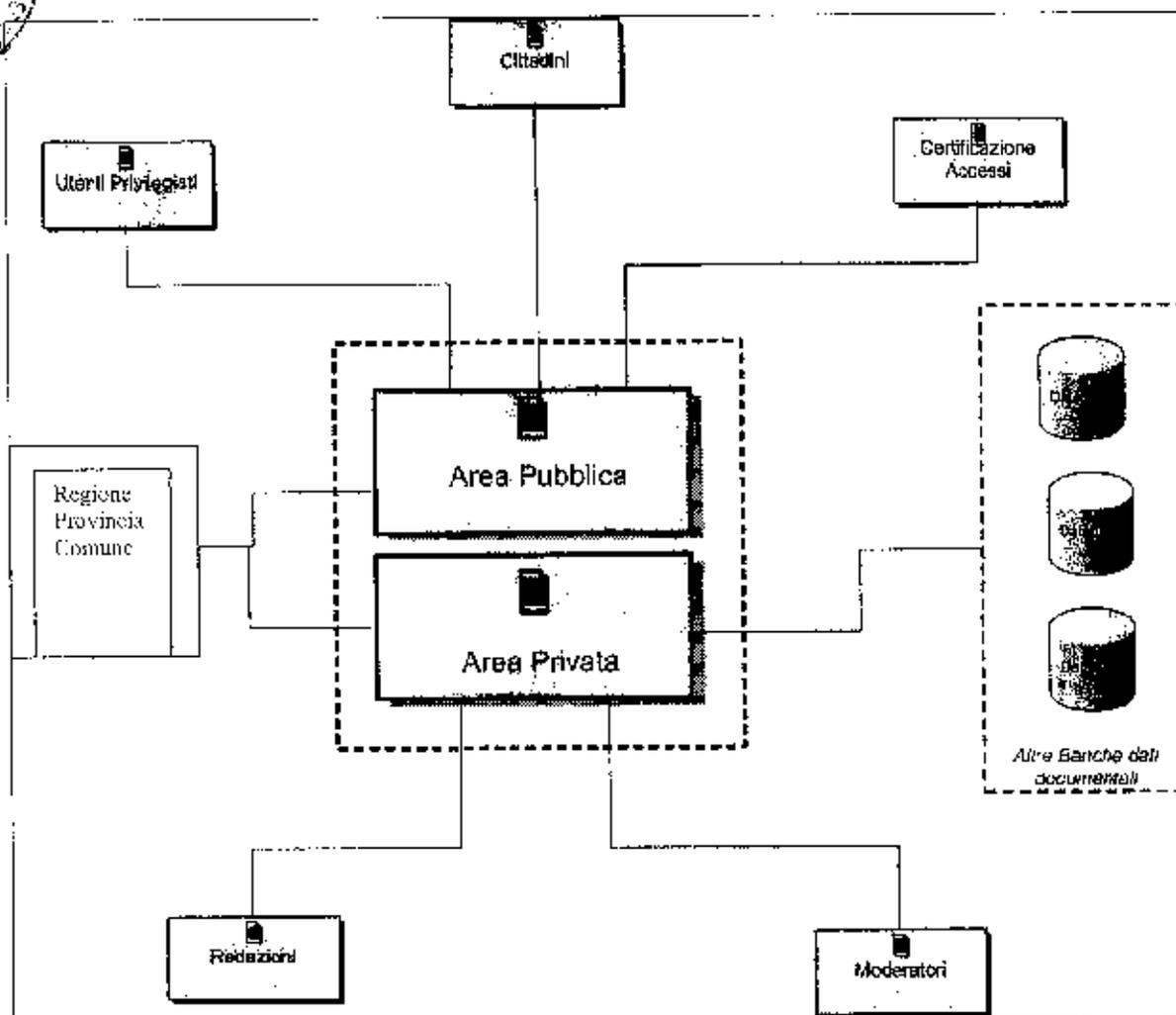


Figura 3 - Dettaglio utenze e servizi captati dalle aree del portale

La figura mostra dettagliatamente in quale maniera siano strutturate l'area pubblica e l'area privata e quali siano le relazioni intercorrenti tra le utenze e i vari servizi erogati dal portale. Più specificamente in maniera grafica la figura successiva mostra come le utenze e i servizi si relazionino tra di loro all'interno della macrostruttura.

Considerata la complessità degli iter legislativi, la partecipazione al processo decisionale sarà diversa per ognuna delle fasi o delle politiche coinvolte.

Poiché però il progetto in questione è in sostanza un progetto di realizzazione della infrastruttura abilitante alla partecipazione digitale, esso è focalizzato sulla messa a disposizione delle modalità tecnologiche ed operative che favoriscano la più ampia partecipazione ai diversi processi.

Sarà compito dei decisori politici, da un lato, e del panel degli utenti privilegiati, dall'altro, definire in maniera dettagliata, per le più significative attività, le fasi operative della partecipazione diretta o mediata dei cittadini e delle imprese.

Una visione dettagliata delle componenti che costituiscono il Portale (figura successiva) ci permette di definire meglio i meccanismi di coinvolgimento dell'utenza.

Nell'area pubblica gravitano tutti i servizi principali e in particolare tutti quelli di prima erogazione di informazione e che costituiscono pertanto l'ossatura del portale:



i rapporti tra Istituzioni e Cittadino, intesi come rapporti con la vita quotidiana dei cittadini (i cosiddetti *eventi della vita*), gli adempimenti reciproci e ai modi di metterli in atto con tutta la variegata molteplicità di forme applicabili nella varietà di casi che si presentano (disabili, anziani, extracomunitari, minori, etc.). In questo si cercherà di dare al cittadino un'immagine completa e chiara delle Istituzioni (**Istituzioni trasparenti**), del loro funzionamento, delle norme che stanno alla sua base, delle funzioni che svolgono, dei rapporti che intercorrono tra le varie Istituzioni.

- Attività legiferativa della regione (**Norme per i Cittadini**), che costituisce parte emergente dell'attività dell'istituzione. Si è pensato, quindi, di porre l'attenzione su questo punto dell'attività stimolando la discussione, aiutandola e indirizzandola con opportuni ausili:

Nella **area privata** risiedono quei componenti che consentono la gestione del portale e che pertanto non hanno significato per gli utenti, in quanto invisibili all'esterno, ma che tuttavia rappresentano la parte più attiva del sistema, quella che maneggia l'informazione e la rende trasferibile all'esterno in forma fruibile in maniera mediata o immediata a secondo dei casi d'uso.

- **Ambiente di Moderazione e Animazione Rapporti Diretti con il Cittadino.** Questo ambiente consente di partecipare ai newsgroup, ai forum e rispondere alle mail aperte permettendo la moderazione dei primi due e la distribuzione e catalogazione delle terze. E' uno strumento di lavoro disponibile per i moderatori-redattori che si impegneranno nel lavoro di raccordo tra cittadini e PA fornendo alla PA le richieste dei cittadini e gli eventuali supporti (in termini di documentazione in precedenza prodotta dallo stesso portale) e rielaboreranno le risposte rendendole in termini non burocratici e facilmente comprensibili, valutando al contempo la rispondenza delle stesse alle linee di politica fissate per i servizi da erogare.
- **Ambiente di Redazione,** in cui viene realizzata la creazione dei documenti da pubblicare; tali documenti in parte provengono dall'elaborazione diretta dei vari redattori che acquisiscono le informazioni e le commentano o le collazionano, in parte ottengono le informazioni come effetto della ricerca su banche dati esterne o per sedimentazione da fonti esterne o interne (la redazione stessa). L'ambiente di redazione interagisce pertanto direttamente con la base di dati sulla quale andrà a depositarsi la conoscenza prodotta e costituisce di conseguenza il cuore di tutto il portale.
- **Workflow Documentale Interno,** è l'ambiente a cui accedono gli utenti delle amministrazioni e la Redazione per i processi di gestione della genesi legislativa, ovvero la gestione delle proposte di legge, degli emendamenti, dei testi coordinati, dei testi approvati, delle proposte di modifica.
- **Banca dati Workflow Interno,** è il database delle informazioni (dati e paradata) costituente la base di gestione e interrogazione del *workflow*.

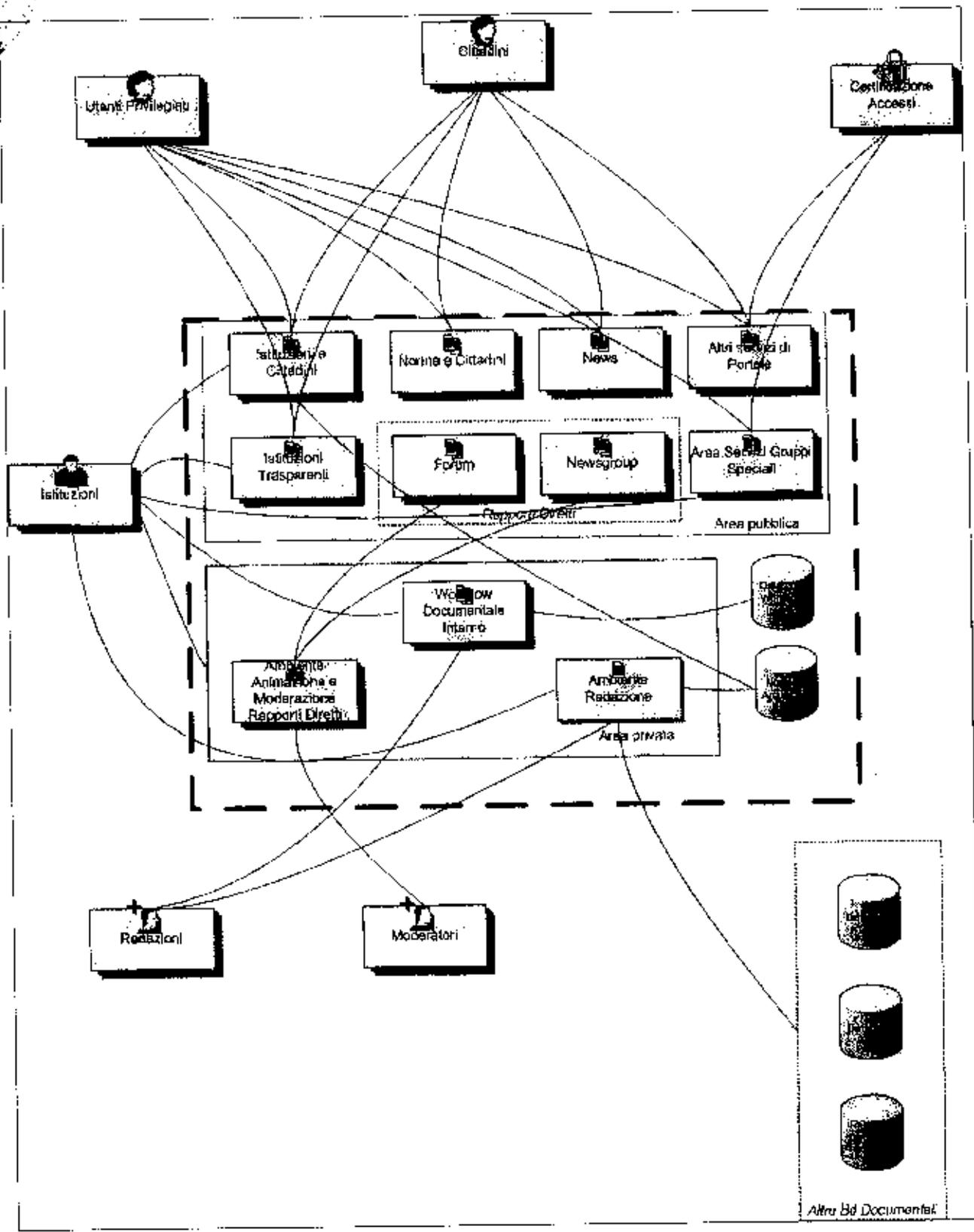


Figura 4- Schema delle relazioni e dei servizi del portale

3.2.1 Genesi normativa

Gli aspetti dell'attività legiferativa e di genesi normativa delle amministrazioni regionali rivestono dunque un ruolo preminente tra servizi erogati nella **parte pubblica** del portale.

Questa attività si avvarrà di una **banca dati normativa**, organizzata anche per argomenti e tramite un indice sistematico particolarmente studiato che consentirà l'esplorazione della base di dati anche ai meno avvezzi, e della **analisi comparata** di provvedimenti di legge sia locali che nazionali, al fine di alimentare la discussione e raccogliendo i pareri degli esperti e degli utenti che dovranno poi ritornare ai legislatori sottoforma di proposte modificative e/o integrative o abrogative ai provvedimenti stessi.

Il servizio d'analisi comparata sarà eseguito con particolare attenzione sulle proposte di legge e sulle leggi che la Regione ha in animo di varare al fine di permettere ai cittadini di partecipare con proposte di cooperazione fattiva alla più esatta definizione di un testo vicino alle esigenze del cittadino ma anche permettendo ai cittadini di proporre interventi legislativi sia direttamente sia attraverso le associazioni che hanno diritto all'audizione nella Giunta Regionale. Questa è la parte centrale e certamente la più importante di tutto il progetto che viene ad integrarsi con le procedure istituzionali e con quelle dei servizi aula, servizi commissioni, servizi legislativi. Nella figura seguente vengono illustrati i processi di connessione tra le azioni interne ed esterne alla Regione nella fase di generazione delle leggi e nella acquisizione dall'esterno di proposte legislative e/o modificative delle normative.

Il ruolo del portale è quello di mettere in contatto i cittadini con le istituzioni regionali attraverso il compito di mediatore/divulgatore svolto dalla redazione che si dovrà far carico dell'elaborazione dei materiali raccolti e del prodotto dell'iter legislativo. Come evidenziato nello schema l'Utente del portale e-Democracy interagisce con gli organi Istituzionali e le Commissioni incaricate di studiare le proposte di legge tramite gli strumenti come la e-mail, i *newsgroup* e i *forum* apportando un contributo attivo alla formulazione di proposte e formulando pareri sugli emendamenti proposti. Il portale e-Democracy, dal canto suo si fa anche carico di informare il Cittadino sull'iter delle leggi e di aiutare gli Amministratori nel loro lavoro fornendo un canale di comunicazione con il Cittadino. Inoltre, la Redazione del Portale pubblica analisi e ricerche specifiche su particolari argomenti di interesse favorendo anche il lavoro degli Amministratori stessi oltre che creando contenuti utili alla diffusione e alla comunicazione.

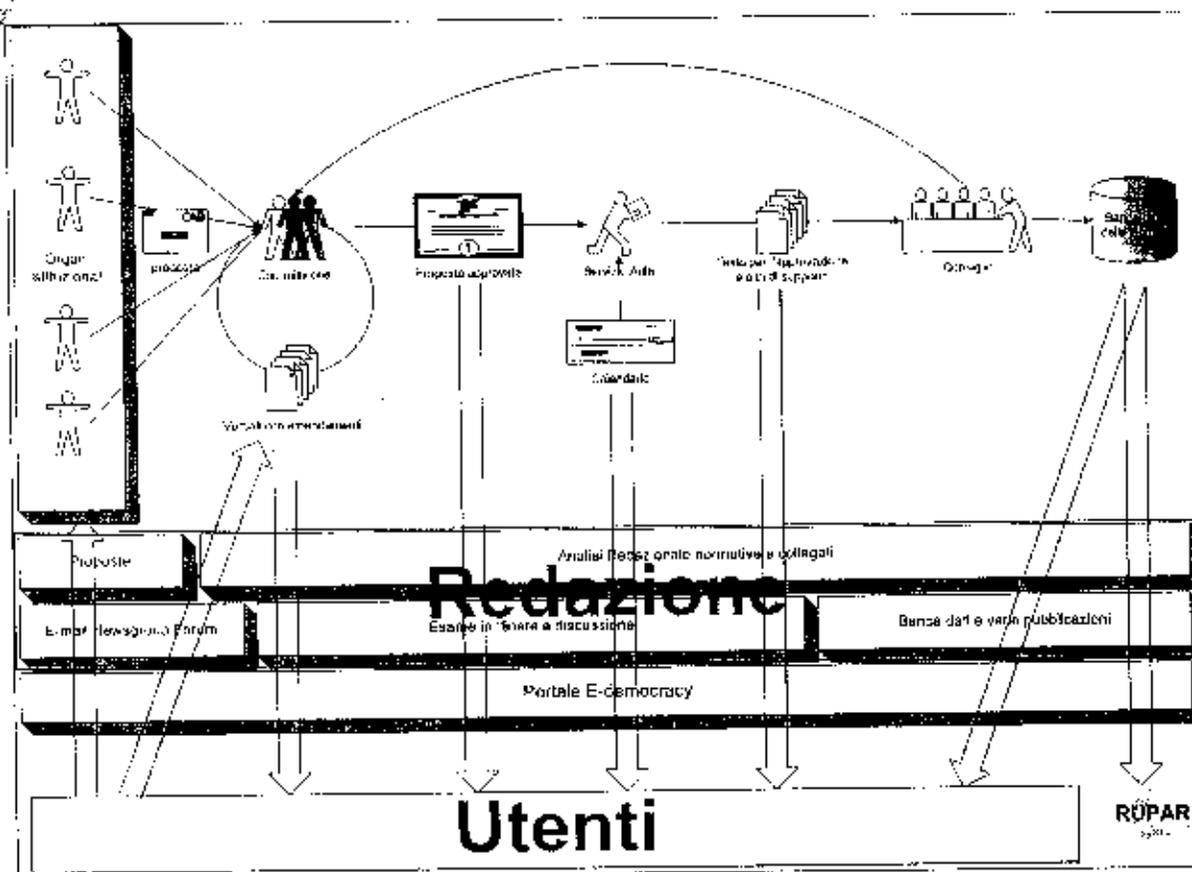


Figura 5 - Workflow dell'iter legislativo e della pubblicazione dell'input output attraverso il portale E-democracy

La fase di genesi normativa vera e propria consta di 7 parti, illustrate in figura e di seguito esaminate in dettaglio.

- **Proposte autonome.** Oltre a quanto già previsto dallo statuto in merito all'attività propositiva (istanze e petizioni), verranno predisposti degli strumenti (vedi *Forum*, *Newsgroup*, *E-mail*, etc.) quali ulteriori strumenti per dialogare con i referenti (Presidenti Gruppi, Presidenti Commissioni, Rappresentanti Associazioni, etc.) circa le materie da destinare a normazione. Taluni di questi "media" possono essere moderati onde evitare interventi impropri. Le comunicazioni che vengono recepite vengono elaborate come proposte e inoltrate secondo le procedure standard attraverso i canali e secondo le modalità previste dal vigente regolamento.
- **Interventi in proposte istituzionali.** Attraverso la pubblicazione del calendario delle Commissioni e del Consiglio Regionale, così come dei Consigli Provinciali e Comunali gli utenti vengono a conoscenza della discussione di un determinato provvedimento, intervengono con proposte inviate (Presidenti Gruppi, Presidenti Commissioni, Rappresentanti Associazioni, etc.) questi ultimi possono integrare le proposte nella bozza in discussione dandone notizia come integrazione proveniente da richiesta pubblica.
- **Esame in itinere dell'andamento legislativo.** Attraverso la pubblicazione degli atti delle attività dei Consigli e delle Commissioni gli utenti vengono a conoscenza della discussione di un determinato provvedimento, intervengono con proposte modificative e/o integrative inoltrandole attraverso i noti canali. Le Commissioni possono prendere

atto delle proposte ed inserirle nella discussione degli eventuali emendamenti. Il seguito dell'accoglimento delle proposte viene dato nelle news e nell'analisi comparata come "proposta accolta da ... proveniente da parte pubblica".

- **Discussione in itinere.** Come per il passo che precede, si attivano forum con i relatori delle Commissioni incaricate (o meglio con delegati) per approfondire con il pubblico utente gli aspetti innovativi/modificativi del provvedimento in esame guardandolo alla luce della sua applicazione e della sua applicabilità e della sua adeguatezza alla situazione reale ed alle aspettative del pubblico.
- **Acquisizione della norma emanata.** La norma, una volta emanata viene raccolta nella banca dati della normativa regionale e classificata secondo gli standard stabiliti. Vengono stabilite le connessioni con altre norme a carattere nazionale e sopranazionale, come anche quelle con l'eventuale prassi amministrativa e giurisprudenza qualora esistenti o qualora venissero nel tempo fatte.
- **Discussione della norma.** La norma emanata avrà un suo seguito nei newsgroup dedicati alla discussione come pure negli spazi forum dedicati alla discussione delle norme con gli Amministratori. Chi volesse potrà inoltre porre domande in caselle di posta elettronica private che avranno risposta pubblica. In questo occorrerà tenere conto del fatto che le risposte dovranno essere poste in termini facilmente comprensibili e quindi probabilmente riscritte dalla redazione o addirittura scritte dalla redazione e riviste dai funzionari della amministrazioni.
- **Trasmissione della norma ai Comuni tramite RUPAR.** Le norme emanate saranno, una volta approvate dal Consiglio Regionale, diramate a tutti i Comuni del Lazio attraverso la RUPAR in maniera automatica consentendo la loro immediata conoscenza e distribuzione.
- **Trasmissione di tutte le leggi regionali emanate alla banca dati presente sul server della Camera dei Deputati e classificate secondo il sistema TESEO.**

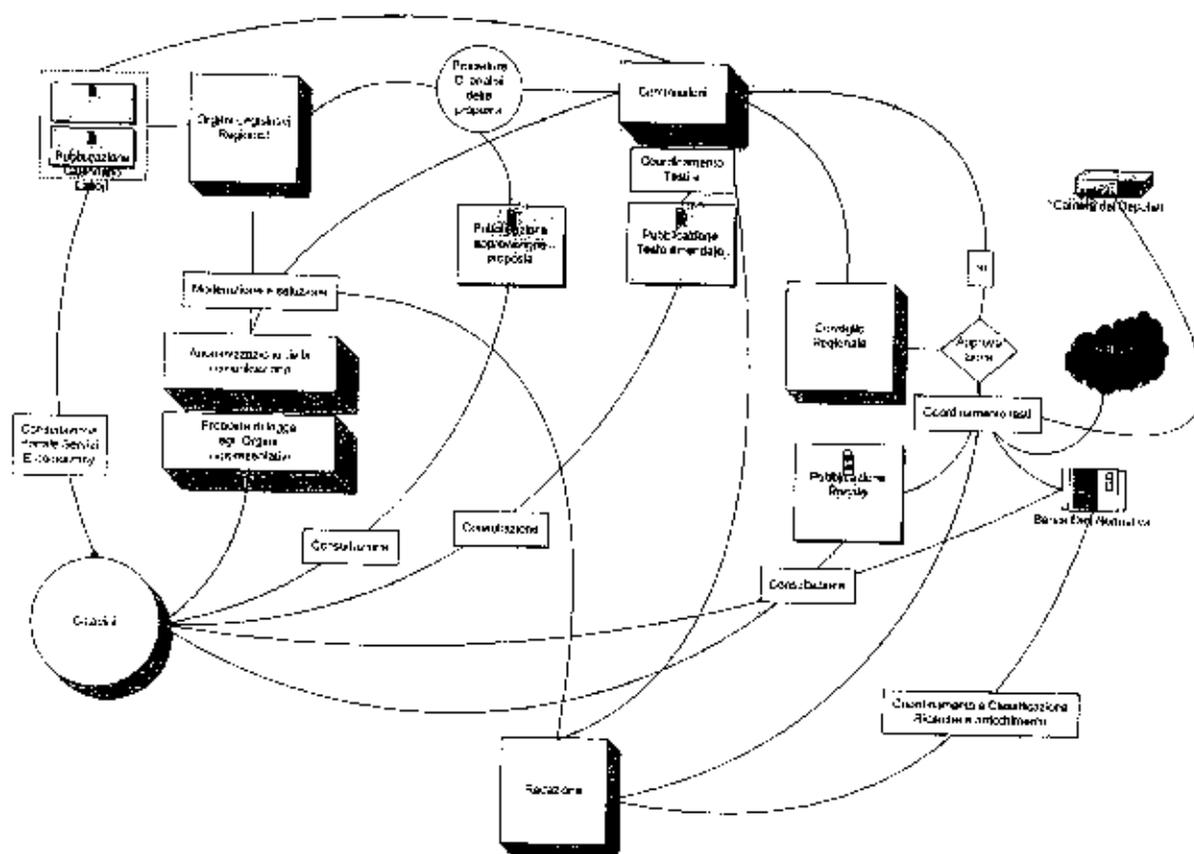


Figura 6 - Schema d'esempio interazione dei cittadini nella procedura della formazione delle leggi per l'Istituzione Regione.

Questa innovazione *“democratica”* si innesterà nelle esistenti procedure amministrative di gestione della formazione delle leggi rispettando l'iter previsto dalle attuali norme consentendo una normalizzazione nella circolazione della documentazione e nella sua amministrazione post mortem pur consentendo una visibilità totale delle azioni derivanti sia dalla legiferazione sia da tutti gli atti da essa conseguenti e derivanti, non esclusi quelli modificativi dei testi in senso adattativi. Si vuole così realizzare quell'auspicato dialogo corretto e cooperativo tra le amministrazioni regionali e i cittadini che come evidenziato nelle Linee Guida *“deve avere uno sviluppo temporale sufficiente a garantire una ampia campagna informativa, una piena pubblicità delle attività istituzionali e dei gruppi dei cittadini attivatisi”*.

Nell'ambito dell'attività legislativa, verranno individuate specifiche aree ove sviluppare ed erogare ulteriori servizi di informazione e partecipazione.

Una specifica area di **news** darà conto delle attività in corso d'attuazione e dell'andamento del progetto, nonché delle attività delle amministrazioni e della Regione, con particolare riguardo a quelle che hanno riflessi sulla vita quotidiana dei cittadini.

L'area di **accesso servizi gruppi speciali** sarà destinata ai gruppi che dovranno accedere ai servizi speciali e ai test di servizi a contenuto innovativo, in maniera particolare a tutti quei servizi che dovranno essere posti sotto test prima di essere distribuiti alla grande utenza e quei servizi per i quali si vuole per il momento tenere la sperimentazione contenuta a particolari settori. Ad esempio:

- **Test voto elettronico.** L'infrastruttura ipotizzata si configura come base abilitante e contenitore appropriato per eventuali sperimentazioni in materia di voto elettronico, da eseguirsi su prescelti gruppi d'utenti (panel), applicando metodologie basate sull'esperienza sinora sviluppata in altre sperimentazioni che rientrino all'interno delle linee guida per la promozione della cittadinanza digitale divulgate dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie.
- **Rivista on line.** Si tratta di una rivista cooperativa on line da svilupparsi congiuntamente tra le redazioni interne e redazioni composte da utenti dei gruppi speciali.
- **Sondaggi.** Si tratta di un'area parallela alla votazione elettronica per test della stessa e per convalidare e valutare talune iniziative intraprese e per stimolare la discussione nella comunità on-line.
- **Proposte dagli utenti.** Si tratta di un newsgroup riservato e moderato con proposte per iniziative nell'area della cittadinanza digitale.

3.2.2 Rapporti diretti con il Cittadino

Questa area è destinata allo scambio diretto tra gli attori della scena pubblica, i Cittadini e le istituzioni regionali, attraverso le tre seguenti forme di dialogo previste:

- **Forum.** Area di discussione pubblica on contest. La'amministrazione periodicamente per mezzo di propri rappresentanti o tramite persone delegate (moderatori opportunamente istruiti) porta a conoscenza del cittadino le linee d'azione e gli specifici programmi su cui si sta impegnando o progetta di impegnarsi, ne raccoglie stimoli, proposte e impressioni, nonché la vivezza della sensazione di partecipazione attiva alla vita pubblica da parte di questi ultimi. I Forum dovranno essere moderati.
- **Newsgroup.** Attivazione di aree di discussione non contingenti e funzionanti anche off line. Ciascuno può leggere e scrivere al *newsgroup* su di un tema specifico ed alimentare un filone di discussione; può raccogliere il parere di diversi partecipanti al newsgroup o chiedere semplicemente un'informazione. Il vantaggio di questo servizio consiste nel non richiedere una presenza simultanea di tutti gli attori essendo la corrispondenza lasciata, nel suo svolgimento, ai tempi che intercorreranno tra l'invio e la percezione della ricezione intesa come acquisizione della news. I newsgroup dovranno essere moderati per evitare l'intromissione di disturbatori.
- **E-mail con risposta aperta.** Servizio di posta elettronica rivolta alle amministrazioni con risposta pubblica. Le comunicazioni sono raccolte e smistate da un moderatore che in seguito cura la pubblicazione delle risposte pervenute.

Il vantaggio di queste tre forme di contatto diretto risiede nella loro capacità di auto-documentarsi. I *forum*, *newsgroup*, le *e-mail* lasciano una traccia sotto forma di documento elettronico che è possibile archiviare, catalogare e interrogare a distanza di tempo per eseguire controlli e verifiche e statistiche sia sulle risposte che sugli esiti avuti dagli interventi che sono stati pubblicati nel sistema.

3.2.3 Altri servizi

A completamento di quanto esposto, vengono descritti le altre funzioni presenti nell'area pubblica e studiate per favorire la partecipazione dell'utenza ai servizi del portale.



- **Motore di ricerca.** All'interno dell'area pubblica sarà installato un motore che permetterà di eseguire ricerche sulle basi documentali che saranno create e che saranno messe a disposizione per la consultazione. Il motore di ricerca consentirà di effettuare ricerche sia a testo libero che selezionando taluni degli elementi che compongono i documenti archiviati; ad esempio la data o un intervallo tra due date, il tipo di documento, l'area tematica del documento stesso, oppure combinando diversi elementi tra loro. Ulteriori possibilità di consultazione saranno date dagli indici sistematici e tematici organizzati in maniera da agevolare i meno abituati ad usare gli strumenti di ricerca.
- **Autenticazione e profilatura utenti.** Ciascun utente potrà, se lo vorrà, registrarsi al portale ed essere riconosciuto ad ogni accesso successivo nonché accedere a servizi di tipo push. Questo servizio di profilatura sarà svolto direttamente dal software del portale preferibilmente senza dover procedere all'installazione di cookies.
- **Personalizzazione interfaccia.** Con il riconoscimento l'utente che accede potrà definire una interfaccia personalizzata scegliendo anche le funzioni principali cui vuole attingere primariamente ogniqualvolta accede al portale. Anche questo servizio sarà svolto direttamente dal software del portale.

3.2.4 Policy di trattamento dei dati personali.

Nel progetto verranno attuate tutte le misure organizzative e tecnologiche necessarie a garantire la sicurezza dei dati personali, nel rispetto delle prescrizioni del decreto legislativo n. 136 del 2003, "Codice della privacy". Poiché il sistema si troverà a gestire dati sensibili, sarà garantita la separazione assoluta tra contenuto della segnalazione pervenuta e dati personali del cittadino, al fine di rendere anonime le segnalazioni, salvo che non sia espressamente richiesta dal cittadino stesso la comunicazione del dato personale alle strutture regionali. In particolare per quanto concerne l'attività di consultazione e propositiva da parte dei cittadini, ogni comunicazione rivolta all'amministrazione tra cittadino "dichiarato" e destinatario "partiticamente dichiarato" sarà effettuata in assoluta anonimità, e tale anonimità sarà garantita da opportuni software che separeranno i messaggi dai mittenti. Ciò per tenere al sicuro ciascuno dalla possibilità di non mettere in collegamento il mittente con il destinatario della missiva (ad esempio sig. XY e Capogruppo KJ), mentre potrebbe essere opportuno mantenere una lista degli utenti scriventi separata dai destinatari per utilizzazioni secondarie e successive.

3.2.5 Partecipazione ed accessibilità

Permettere la massima accessibilità alle informazioni ed ai servizi offerti è uno dei requisiti fondamentali delle strutture pubbliche.

In linea con questo principio, il progetto verrà improntato ai principi di accessibilità ed usabilità, recependo dunque la normative di riferimento costituita dalla Legge Stanca (legge 9/1/04 n.4) ed i regolamenti di attuazione che verranno emanati.

L'accessibilità costituisce quindi un punto fondamentale di un progetto di e-democracy che mira proprio a rendere l'Amministrazione più vicina ai Cittadini.

Capisaldi di questa impostazione possono essere riassunti nei seguenti punti:

- i servizi realizzati tramite sistemi informatici devono consentire l'accessibilità al contenuto del servizio da parte dell'utente e la fruibilità delle informazioni offerte;

- queste devono essere caratterizzate anche da facilità e semplicità d'uso.

3.3 Attività di promozione

Per creare un'interazione e partecipazione effettiva è necessario coinvolgere i cittadini e in modo particolare alcuni pubblici privilegiati. A questo fine, è stato studiato un piano di comunicazione integrata, veicolato dunque attraverso Internet (che ne costituisce il mezzo privilegiato, ma non è ancora capillarmente diffuso) ed anche attraverso media più tradizionali.

Il piano di comunicazione verrà strutturato in maniera tale da selezionare e raggiungere dei target privilegiati, che sono anche quelli maggiormente interessati a partecipare attivamente al processo di "democratizzazione".

Il piano di comunicazione accompagnerà l'intero sviluppo del progetto, e pertanto verrà articolato in fasi distinte.



4. Modelli di autovalutazione

4.1 Analisi di soddisfazione dell'utenza

La valutazione di un progetto in cui si intende favorire la partecipazione dei cittadini alla vita politica della regione costituisce una fase critica; pertanto si ritiene che sia opportuno costituire delle opportune forme in cui i diversi soggetti coinvolti nel progetto (regione, enti locali, organizzazioni e associazioni di cittadini) forniscano dei pareri sul progetto stesso anche prima della sua messa in opera finale. Nelle fasi iniziali del progetto verrà pertanto costituito un comitato di valutazione misto.

Ovviamente la valutazione del progetto deve basarsi su elementi oggettivi, pertanto l'analisi di soddisfazione dell'utenza utilizzerà diversi strumenti tecnici al fine di poter avere, pur contenendo il costo dell'indagine, l'immagine più rispondente al vero dell'impatto del progetto sui cittadini e sugli altri destinatari del progetto.

Nel seguito si descrivono gli strumenti tecnici che saranno messi a disposizione del comitato di valutazione. lo strumento principale dell'indagine sarà costituito dal portale stesso e dalle statistiche che produrrà, nel senso che verranno prodotte delle analisi settimanali degli accessi al portale e ai vari servizi del portale in maniera da poter avere una rappresentazione dal vivo di quali siano i servizi più richiesti e quali quelli meno appetiti.

Da questa prima indagine devono scaturire dei primi riscontri sulla visibilità ed accessibilità dei servizi. I servizi meno usati dovranno essere riesaminati nella loro formulazione grafica, di posizione all'interno del portale, di accessibilità (usabilità).

Da questi riscontri dovranno nascere eventuali azioni correttive: modifica del posizionamento, modifica della grafica, modifica della interfaccia, modifica del servizio, etc. .

All'interno del portale sarà inserito un *form* con richiesta di pareri sul funzionamento del portale stesso e sull'usabilità delle varie sezioni, verrà richiesto agli utenti di attribuire ai vari servizi una votazione al fine di stabilire quale sia il gradimento dei servizi da essi attribuito.

Una apposita sezione FAQ permetterà di valutare quale sia il grado di uso e di gradimento degli utenti che accedono ai servizi ed utilizzano le FAQ dandone riscontro.

Infine periodicamente verranno effettuate delle telefonate su campioni di popolazione.

Tutti i risultati provenienti dallo studio di queste azioni verranno riepilogati e correlati al fine di poter disporre di un unico quadro riassuntivo che permetta di intraprendere azioni correttive qualora dalle indagini si ravvisasse la necessità di un provvedimento atto a modificare una situazione di stallo sull'utilizzazione di uno dei servizi messi a disposizione.

Poiché taluni dei servizi saranno abbastanza innovativi e destinati a cittadini non avvezzi all'uso avanzato di strumenti informatici sarà opportuno pensare anche alla realizzazione di alcune pagine web destinate all'istruzione sull'uso di taluni dei servizi messi a disposizione, che comunque saranno realizzati in maniera da essere di semplice uso ma che potrebbero certamente avvantaggiarsi della presenza di pagine di autoapprendimento.

4.2 Analisi progressi del progetto in itinere

Il progetto sarà monitorato, tra l'altro, dal *panel dei partner*, nel corso di riunioni periodiche che avranno l'obiettivo di valutare il loro coinvolgimento e il gradimento circa il grado di sviluppo dello stesso in funzione delle prestazioni raggiunte nelle singole fasi corrispondenti ai rilasci intermedi.

Il progetto in itinere sarà, inoltre, tenuto sotto controllo per mezzo dei consueti strumenti di pianificazione. Periodicamente, in relazione ai rilasci intermedi, saranno fatte riunioni per stabilire sia lo stato dell'arte sia per fare una previsione riguardante i rilasci intermedi successivi.

Riunioni mensili saranno tenute onde poter controllare lo sviluppo dei programmi e la rispondenza dell'andamento dei lavori rispetto alla pianificazione programmata.

Saranno anche predisposte delle interviste telefoniche in concomitanza del lancio della campagna di comunicazione sia per valutare l'impatto del progetto che per valutare la capillarità della campagna stessa.

Inoltre, il modello complessivo di autovalutazione disporrà di alcuni indicatori che saranno utilizzati per misurare la "capacità sociale" del progetto, innanzitutto nella sua capacità di promozione della partecipazione, di realizzazione di processi di partecipazione e di partecipazione tramite l'utilizzo delle ICT.

Di seguito si indicano alcuni primi indicatori che tentano di collocare il modello valutativo sul tipo dei *value's report*.

Capacità di promozione. La riuscita del progetto, la sua valorizzazione ed il suo recepimento effettivo da parte della collettività, sono direttamente influenzati dalle capacità promozionali dell'Agenzia.

- o Costi conferenza presentazione progetto/ Partecipanti (con n. partecipanti previsto)
- o Costi di promozione progetto/ n° di partner aderenti (con n. partner a progetto in esercizio)

Capacità di realizzazione. La capacità di rendere più snello e flessibile il sistema di concertazione fra i soggetti coinvolti a vario titolo nel progetto, nonché a valutare il sistema gestionale ed organizzativo sviluppato, con l'obiettivo di raggiungere livelli crescenti di economicità, efficienza ed efficacia e di partecipazione

- o Spese complessive di gestione/ processi di partecipazione attivati
- o Spese complessive di gestione/ partecipanti on line

Capacità di partecipazione. La capacità dell'utilizzo delle ICT nella partecipazione dei cittadini e delle organizzazioni partecipanti ai servizi offerti dal portale.

- o Servizi offerti / n. utenti del portale
- o n. risposte agli utenti/ n. richieste al portale

Il valore della "responsabilità sociale" è un tema importante per la Regione Lazio, e per Laziomatica che lo strumento attuatore del progetto, come è testimoniato dal suo impegno allo sviluppo della misurazione della sua responsabilità sociale prevista nel nuovo Piano strategico 2004-2007.

Questa attenzione rende Laziomatica il soggetto promotore e coordinatore della soluzione organizzativa per la valutazione che sarà condivisa con i partner e che darà vita ad un comitato tecnico-scientifico interno/esterno di pilotaggio del progetto che vedrà coinvolte anche università del territorio.

5. Organizzazione del progetto

5.1 Piano delle attività

Codice Attività	AI	Tipologia	PROGETTAZIONE
Denominazione	Progettazione fase I		
Descrizione	<p>In questa fase si procede alla progettazione di dettaglio del sistema. Include le seguenti sottofasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disegno del <i>workflow</i> documentale interno relativo alla formazione delle leggi e delle informazioni ad esse relative Definizione della base di conoscenza necessaria alla gestione della redazione e delle attività rivolte agli utenti del portale Definizione del ciclo di vita dei documenti pubblicati sul portale e dell'acquisizione delle informazioni da utenti esterni e delle regole di interazione con l'esterno tramite Internet Definizione delle regole e degli strumenti di controllo e verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto in termini di efficienza, gradimento e efficacia. <p>Il prodotto finale di questa fase sarà la riunione durante la quale verrà presentata la Progettazione di Dettaglio del sistema.</p>		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	1° mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	3 mesi		
Costo totale	€ 252.700,00		
Dettaglio delle attività	La progettazione di dettaglio del sistema sarà realizzata pensando non solo ai flussi documentali e alla base dati della Regione Lazio, ma ai flussi potenziali delle Istituzioni locali che potranno accedere al servizio per poterlo rendere ai propri cittadini. In particolare saranno presi in esame i		

processi delle seguenti istituzioni:

- 1) Regione
- 2) Provincia
- 3) Comune
- 4) Municipio

Il coinvolgimento della provincia di Roma e di un municipio del Comune di Roma possono essere utili per la realizzazione di un "best case" da far replicare in seguito. La disponibilità delle informazioni di dettaglio relative ai processi delle Istituzioni prese in considerazione è da intendersi come dependency per il prosieguo delle attività nelle tempistiche indicate.

Il delivery di tale task sarà dunque un documento di progetto per una piattaforma ASP regionale che renderà disponibili servizi di e-democracy in ottica "governance multilivello". In tale documento di progetto saranno dettagliati la base di conoscenza e i flussi per le quattro istituzioni sopra citate e le regole e gli strumenti di controllo e monitoraggio che verranno utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi del progetto in termini di efficienza, gradimento e efficacia.

La progettazione terrà inoltre conto delle potenzialità multicanale (soprattutto mobile e DTT) che la Regione Lazio potrà mettere in campo e che potrebbero essere sfruttate dal progetto di e-democracy.

Viene inoltre rilasciato un documento di progetto per l'implementazione futura dell'e-voting, realizzato con la consulenza dell'Università di Roma La Sapienza, Dipartimento Innovazione e Società, Facoltà di Sociologia.



Codice Attività	A2	Tipologia	ESECUZIONE
Denominazione	Esecuzione fase 1		
Descrizione	Selezione delle persone che andranno a costituire la Redazione in funzione della loro preparazione di base e delle loro conoscenze della materia. Installazione dell'hardware e del software previsto dal progetto. Collaudo dei sistemi e rilascio delle certificazione di funzionamento.		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	4° mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	2 mesi		
Task Predecessore	A1		
Costo totale	€ 355.500,00		
Dettaglio delle attività	<p>All'interno del task formativo vanno considerati:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Individuazione, coinvolgimento e motivazione delle persone che in regione, in provincia e al municipio si interfacceranno con la redazione❖ Individuazione, coinvolgimento e motivazione stakeholders (utenti privilegiati) per poter progettare con loro la parte relativa al loro accesso alla piattaforma (modalità e tipologie d'accesso)❖ Individuazione e formazione della redazione. <p>L'architettura interesserà i seguenti elementi:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Firewallb) Un dispositivo di network load balancing		

- 2011
- c) Fino a 4 application server in load balancing HW con application server e piattaforma di Content Management System in grado di supportare le funzionalità di gestione documentale e definizione articolata di workflow
 - d) Un cluster DBMS a due nodi
 - e) Un sistema di audio/video streaming
 - f) Un sistema di backup

Verrà rilasciata un'autocertificazione della corretta installazione dei sistemi hardware e software.

Codice Attività	A3	Tipologia	ESECUZIONE
Denominazione	Esecuzione fase 1.1		
Descrizione	Formazione degli operatori della redazione e dei moderatori, avviamento della Redazione		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	<i>15° mese dalla data di inizio del progetto</i>		
Durata	<i>1 mese</i>		
Task predecessore	<i>A1, A2, A4, A5, A6, A7</i>		
Costo totale	€ 28.000,00		
Dettaglio delle attività	Tale task viene spostato ed inserito dopo la messa in produzione della piattaforma.		

Codice Attività	14	Epologia	PROGETTAZIONE
Denominazione	Progettazione fase 2		
Descrizione	Analisi delle esigenze della Redazione, definizione delle regole interne per la pubblicazione sul portale in accordo con l'analisi sui <i>workflow</i> , definizione delle regole e politiche di validazione e controllo formale dei contenuti, analisi delle esigenze del <i>back-office</i> .		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	4° mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	2 mesi		
Task predecessore	11		
Costo totale	€ 51.700,00		
Dettaglio delle attività	Verrà rilasciato un documento di progetto che definisce in maniera dettagliata tutti i passaggi che avverranno attraverso la piattaforma di content management per la gestione dei vari documenti. In ottica governance multilivello vanno individuate anche le eventuali modalità di interazione tra gli enti (municipi, comuni, province e comuni). Durante questo task vengono progettate tutte le azioni per garantire accessibilità e usabilità dell'applicazione		

Codice Attività	AS	Popolazione	REALIZZAZIONE
Denominazione	Sviluppo Fase I		
Descrizione	Popolazione iniziale della base di dati e sviluppo dei servizi interni relativi alle proposte di legge, alla pubblicazione degli ODG e dei testi in discussione.		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	6 ^o mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	4 mesi		
Task predecessore	A1, A2, A4		
Costo totale	€ 233.790,00		
Dettaglio delle attività	<p>Va realizzata la base dati secondo le indicazioni derivanti dalla progettazione dei task precedenti. La base dati andrà popolata con le leggi approvate e quelle in discussione, delibere in discussione ed approvate. .</p> <p>Tale lavoro sarà realizzato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ municipi ❖ comuni ❖ province ❖ regione. <p>Vengono customizzati sulla piattaforma di gestione documentale e di content management tutti i flussi delle quattro istituzioni prese ad esame.</p>		

Codice Attività	A5		ESECUZIONE
Denominazione	Esecuzione fase 2		
Descrizione	Realizzazione del panel d'utenza sui partner e sui servizi già realizzati, applicazione del piano di comunicazione. Rilascio del primo nucleo di servizi interni per la fase di test.		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	10° mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	1 mese		
Task predecessore	A1, A2, A4, A5		
Costo totale	€ 42.000,00		
Dettaglio delle attività	<p>Questo task viene rimodulato come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la realizzazione del panel d'utenza viene implementata nel task di "esecuzione fase 1" (codice attività A2) 2) l'applicazione del piano di comunicazione viene svolta a valle della messa in esercizio della piattaforma e realizzata nel task "piano di comunicazione" (codice attività A9) 3) il rilascio in fase di test del primo nucleo di servizi (relativi alla consultazione dei documenti) viene realizzato in questo task. Vi saranno dunque: <ol style="list-style-type: none"> a. test di funzionamento applicativo rispetto ai requisiti funzionali definiti in fase di progettazione b. test di connettività 		

e. test di accessibilità ed usabilità

Codice Attività	A7	Epitologia	REALIZZAZIONE
Denominazione	Sviluppo fase 2.1		
Descrizione	Completamento dei servizi interni con il rilascio della gestione delle proposte di legge e la pubblicazione dei testi coordinati. Realizzazione del sito con funzionalità di pubblicazione dei documenti, <i>Forum e Newsgroup</i> per l'interazione con gli utenti. Test del sistema intero inclusi i test di carico e rilascio in esercizio.		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	<i>11° mese dalla data di inizio del progetto</i>		
Durata	<i>4 mesi</i>		
Task predecessore	<i>A1, A2, A4, A5, A6</i>		
Costo totale	€ 299.000,00		
Dettaglio delle attività	<p>Durante questa fase verranno sviluppati e customizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ I servizi per la governance della Regione Lazio, della Provincia di Roma e di un municipio del comune di Roma. ❖ Forum e Newsgroup moderati ❖ Servizi per la realizzazione di sondaggi on-line ❖ Strumenti per la gestione delle proposte dei cittadini e controllo del feedback ❖ Un servizio di streaming audio/video utile ai consigli che metteranno a disposizione filmati delle singole sedute ❖ Un sistema per la sperimentazione dell'e-voting (con tutte le caratteristiche di privacy e sicurezza previste dalla Comunità 		

Europea in tale ambito).

- ❖ La sezione del portale della Regione Lazio che accoglierà l'accesso ai servizi di e-democracy

Codice Attività	48	Tipologia	ESERCIZIO
Denominazione	Esercizio		
Descrizione	Organizzazione dell'evento di kick-off del portale e messa in gestione ordinaria per il periodo rimanente sino al raggiungimento del 24° mese di progetto.		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	<i>16° mese dalla data di inizio del progetto</i>		
Durata	<i>7 mesi</i>		
Task predecessore	<i>A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7</i>		
Costo totale	€ 435.000,00		
Dettaglio delle attività			

Codice Attività	A9	Tipologia	ESERCIZIO
Denominazione	Piano di Comunicazione		
Descrizione	Organizzazione degli eventi di comunicazione al pubblico dell'iniziativa		
Ente responsabile	Laziomatica, quale soggetto attuatore		
Associazione coinvolta	Agenda 21 locale della Provincia di Roma, Onlus e Ong.		
Sponsor coinvolto			
Altri Enti coinvolti	Provincia di Roma, Comune di Roma, Municipi del Comune di Roma, Università la Sapienza, Scuole Superiori.		
Data Inizio	16° mese dalla data di inizio del progetto		
Durata	7 mesi		
Task predecessore	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7		
Costo totale	€ 201.000,00		
Dettaglio delle attività	<p>Il piano di comunicazione vedrà un forte coinvolgimento degli utenti privilegiati. Le attività "off-line" di comunicazione saranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicazione a mezzo stampa attraverso un ufficio stampa dedicato ❖ Realizzazione eventi presso i municipi, i comuni e le province che verranno coinvolte nel progetto ❖ Pubblicità su emittenti locali ❖ Pubblicità su giornali locali <p>Durante tale task vanno preparati gli strumenti di auditing per la valutazione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sondaggi ❖ Interviste ❖ Statistiche d'accesso ai servizi <p>Tale auditing vedrà coinvolti:</p>		

- 
- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">❖ Cittadini❖ Utenti privilegiati❖ Istituzioni |
|--|---|



5.2 Milestones di VERIFICA

Sono previste tre milestones:

- 1) **Rilascio documento di progetto**
- 2) **Rilascio in fase di test del primo nucleo di servizi**
- 3) **Rilascio in esercizio dell'applicazione**

Rilascio documento di progetto

Il “Rilascio documento di progetto” sarà effettuato a valle del task “A1”, a 3 mesi dall’inizio del progetto.

Il rilascio è dettagliato come segue:

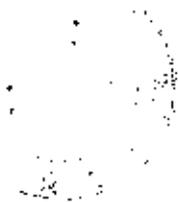
- 1) documento di progetto per la piattaforma ASP regionale per e-democracy in ottica “governance multilivello”. In tale documento di progetto saranno dettagliati:
 - a. la base di conoscenza e i flussi per le istituzioni regionali individuate;
 - b. individuazione delle caratteristiche di dettaglio dell’hardware e del software da utilizzare per il progetto
 - c. gli strumenti di controllo e monitoraggio che verranno utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi del progetto in termini di efficienza, gradimento e efficacia;
 - d. indicazioni per la gestione multicanale dei content.
- 2) Documento di progetto utile alla futura implementazione dell’e-voting.

Rilascio in fase di test del primo nucleo di servizi

Il “Rilascio in fase di test del primo nucleo di servizi” sarà effettuato a valle dei task “A6”, al decimo mese dall’inizio del progetto.

Il rilascio è dettagliato come segue:

- 1) formazione di redazione, utenti privilegiati e gestori sulle tematiche dell’e-democracy e sullo specifico progetto “Partecipa”
- 2) installazione dell’hardware e del software necessari per lo sviluppo, il collaudo e l’esercizio del sistema di e-democracy
- 3) documento d’installazione
- 4) documento di dettaglio che definisce workflow, ciclo di vita dei documenti e modalità di interazione tra gli Enti.



- 5) documento di dettaglio per le indicazioni progettuali per la realizzazione di sistemi accessibili ed usabili
- 6) disegno e realizzazione base dati
- 7) disegno e realizzazione flussi per content management
- 8) rilascio del primo nucleo di servizi per la consultazione dei documenti della Regione
- 9) test di funzionamento applicativo rispetto ai requisiti funzionali definiti in fase di progettazione
- 10) test di connettività
- 11) test di accessibilità ed usabilità dell'applicazione
- 12) manuale utente
- 13) documento di collaudo
- 14) documento per la gestione in produzione dell'applicazione

Rilascio in esercizio dell'applicazione

Il "Rilascio in esercizio dell'applicazione" sarà effettuato a valle dei task "A3" e "A7", a 15 mesi dall'inizio del progetto.

Il rilascio prevede lo sviluppo e la messa in esercizio di:

- 1) servizi per la consultazione completa dei documenti della Regione
- 2) servizi per la consultazione dei documenti della Provincia di Roma e di un Municipio del Comune di Roma.
- 3) Forum e newsgroup moderati
- 4) Servizio di streaming audio/video
- 5) Sistema per la sperimentazione dell'e-voting
- 6) Sezione del portale della Regione Lazio che permetterà l'accesso ai servizi di e-democracy regionali

Durante la fase di esercizio saranno poi garantite:

- 1) Connettività e accessibilità dell'applicazione
- 2) Sicurezza
- 3) Back-up periodici
- 4) Attività redazionale
- 5) Attività promozionali on e off-line
- 6) Ufficio stampa
- 7) Analisi degli accessi
- 8) Valutazione del servizio reso, così come dettagliato nel documento di progetto

5.3 Struttura organizzativa

5.3.1 Redazione

La redazione sarà organizzata in quattro distinte sezioni:

- Coordinamento redazionale
- Raccolta e coordinamento dati
- Moderatori
- Collazione, ricerche e immissione dati

Il coordinamento redazionale avrà come compito definire la politica editoriale, identificare e qualificare le fonti primarie, definire i compiti dei singoli collaboratori nell'ambito del mansionario stabilito progettualmente, validare le informazioni al fine della pubblicazione, verificare il funzionamento delle procedure realizzate per la redazione con la collaborazione dei suoi componenti, verificare l'adempimento dei compiti stabiliti a scadenza e quelli periodici. Impegnarsi nel riunire periodicamente i componenti la redazione al fine di stabilire e verificare il corretto funzionamento dell'organizzazione e apportare le necessarie modifiche e gli opportuni miglioramenti. Stabilire contatti con Istituzioni.

5.3.2 Rapporti con la Regione

I rapporti con la Regione saranno di norma tenuti dal responsabile del progetto che delegherà per compiti specifici altri partecipanti. La Regione dovrà stabilire quali saranno le persone che all'interno della sua organizzazione potranno cooperare con il progetto e quali saranno i loro sostituti in caso di loro assenza. Nel caso di fornitura di informazioni dovranno essere stabilite le modalità della stessa con uno specifico protocollo.

5.3.3 Rapporti con i Provider

I fornitori di informazioni e di servizi saranno individuati attraverso una selezione che terrà principalmente conto della loro conoscenza del settore della informazione giuridica e del suo trattamento.

5.3.4 Coordinamento

Il coordinamento del progetto dovrà essere affidato a persone o società esperte di conduzione di gruppi di persone nell'ambito della realizzazione di prodotti di editoria elettronica a contenuto giuridico. Il capo redazione, la redazione, realizzatori dei servizi, i fornitori di informazioni risponderanno al coordinatore che sarà l'unico referente del committente.

5.3.5 Organigramma della Fase di Sviluppo

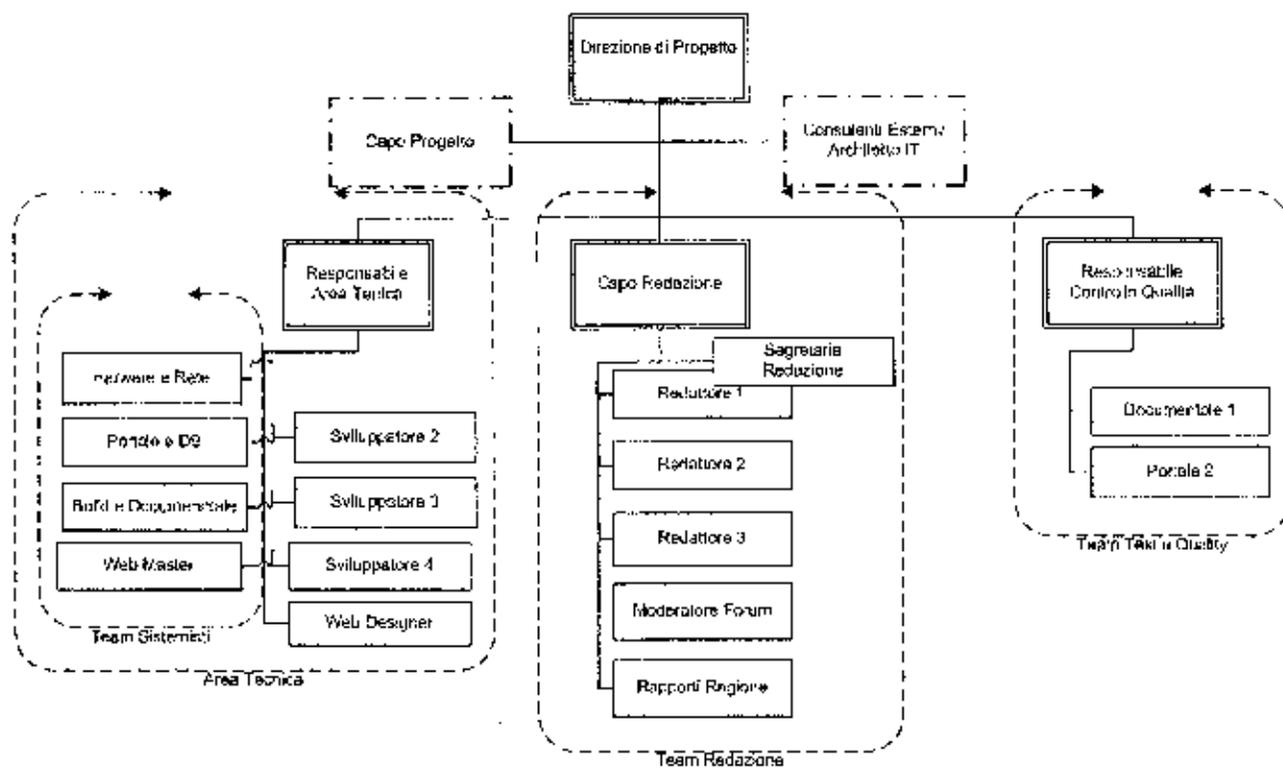


Figura 7 - Organizzazione in fase sviluppo

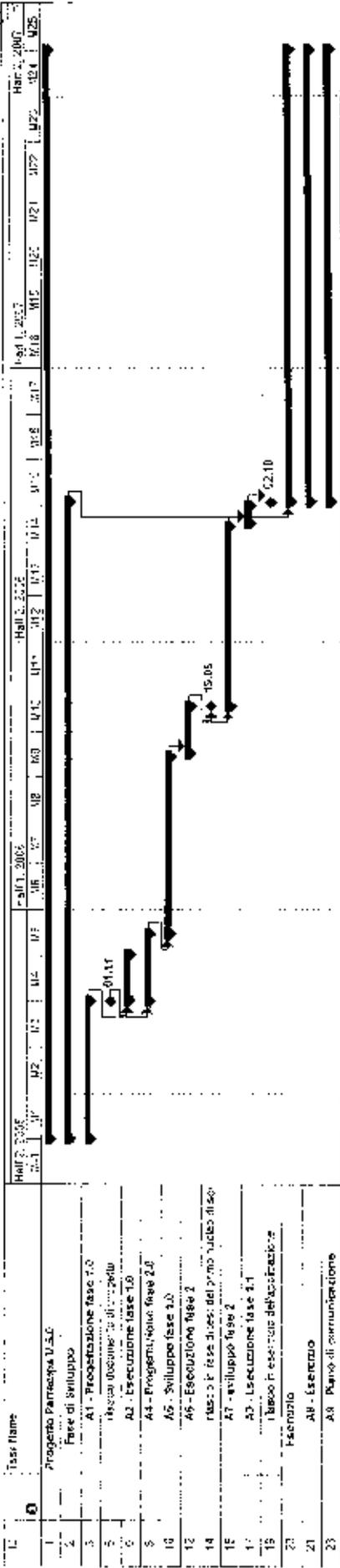


Figura 8 - Gantt generale del piano di realizzazione

6. Le tecnologie per la partecipazione

Tutti i collegamenti al sistema saranno effettuati attraverso il portale che erogherà il complesso dei servizi previsti dal presente progetto. Le informazioni inviate dalle rappresentanze collettive, dagli enti pubblici ed in generale dalle istituzioni potranno anche essere certificati attraverso dispositivi di firma digitale, mentre quelli pervenuti da privati cittadini potranno essere sottoposti a procedure che ne garantiscano l'anonimità. Nella generalità dei casi, sia gli accessi alla parte pubblica sia quelli relativi alla parte privata del portale, saranno pensati e strutturati in maniera da avvenire per mezzo di semplici pagine (Html, ASP, o altro).

Il portale si avvarrà della infrastruttura multicanale (internet, telefono, SMS), sviluppata per il portale della Regione Lazio, attualmente in corso di collaudo, che nel prossimo futuro sarà estesa al canale televisivo (Digitale terrestre).

Nell'ambito dell'interazione via e-mail o via telefono, saranno anche sperimentate tecnologie di analisi semantica dei testi, utilizzando le risultanze del progetto di ricerca europeo MAP, recentemente concluso, integrato dai sistemi semantici sviluppati presso la Università di Roma, che collaborerà in forma organica al progetto.

6.1 Processi del portale

6.1.1 Creazione dei contenuti editoriali

I contenuti editoriali saranno creati dalla redazione secondo quanto esposto precedentemente seguendo i seguenti processi:

- **Acquisizione.** I documenti verranno acquisiti o da altre banche dati sia on line che off line in formato elettronico o da documenti cartacei; in questo caso saranno digitalizzati tramite scanner e successivamente elaborati con programmi OCR fino a rendere il testo stampato in formato elettronico. I documenti verranno formattati secondo criteri univoci che attribuiranno a ciascuna parte del documento un valore posizionale determinante e funzionale. I documenti che non possiedono alcune delle parti richieste dovranno essere analizzati al fine di valutare l'opportunità di dotarli di parti redazionali (ad es.: oggetto, titolo, sottotitolo, titolo della parte, etc.) Ciascun redattore aggiungerà la propria sigla ai documenti trattati conferendogli anche l'appartenenza ad una determinata tematica (se le redazioni verranno, come si prefigura, caratterizzate per specializzazione tematica). Con lavoro di gruppo si provvederà, quando richiesto a predisporre le analisi comparate e gli studi specifici di argomenti caldi. A tal punto i documenti verranno immessi nel database e resi disponibili per la pubblicazione ma non ancora pubblicati.
- **Verifica contenuti pubblicati.** Il corpo redazionale provvederà ad esaminare costantemente il prodotto realizzato per verificare la rispondenza dello stesso agli standard qualitativi fissati (fattore tempo, fattore completezza, fattore esattezza, fattore valore aggiunto) i contenuti saranno resi disponibili per la pubblicazione e disposti per l'esame del responsabile della redazione che potrà disporre la pubblicazione.
- **Pubblicazione dei contenuti.** I contenuti che hanno superato il vaglio del corpo redazionale e capo della redazione e che in base alle politiche editoriali vengono ritenuti idonei sono validati per la pubblicazione e appaiono nel portale alimentando sia la banca dati dei contenuti sia le diverse sezioni cui vanno ad affluire (News, genesi normativa, banca dati, analisi comparata, etc.)

6.1.2 Controllo dei contenuti editoriali

I contenuti editoriali per loro natura sono soggetti a deperimento e quindi inevitabilmente dovranno essere assoggettati a:

- **Revisioni periodiche.** La redazione esamina nella sua complessità il contenuto editoriale del portale provvedendo ai lavori di manutenzione necessari, eliminazione delle notizie non più utili, aggiornamento dei link, aggiornamento dei documenti modificati da interventi esterni.
- **Revisioni a scadenza.** Nel momento in cui vengono immesse talune informazioni dovranno recare l'indicazione della loro scadenza, se già è possibile stabilirla, ovvero della probabile scadenza nel caso in cui sussistano dubbi circa la certezza della data in cui tale evento potrà verificarsi. In tal caso quotidianamente le procedure emetteranno delle segnalazioni dei documenti di sospetta scadenza che dovranno essere esaminati dalla redazione e di cui dovrà decidersi se mantenerne la presenza o eliminarli dal database.

6.1.3 Moderazione e animazione

I processi che coinvolgono tali attività sono connessi alle prestazioni di moderatore e animatore di *forum*, sono sostanzialmente connessi all'analisi delle comunicazioni e alla possibilità di mettere in linea o rispondere direttamente nel caso in cui il contenuto della comunicazione sia fuori dagli schemi di *netiquette* stabiliti e pubblicati nel sito.

6.1.4 Servizi ai Gruppi Speciali

- **Pubblicazione Rivista.** La redazione provvederà a rivedere i testi e pubblicare la rivista on line destinata ai gruppi speciali contenente le notizie relative al programma editoriale definito. Per tale servizio, come per gli altri che hanno come scopo la pubblicazione di riviste on line sarà necessario approntare, o identificare se disponibili e adeguati alle esigenze, software che consenta di mettere in pagina testi e illustrazioni e formare indici e sommari come richiesto dalla pubblicazione di notiziari sulla rete. I partecipanti ai gruppi speciali potranno acceder ad un area destinata al deposito dei testi destinati alla pubblicazione, ovvero all'esame della redazione.
- **Sondaggi.** Su taluni argomenti saranno proposti sondaggi che dovranno raccogliere le risposte dei cittadini in queste aree verranno raccolti i dati di sondaggio e saranno accessibili solo a persone che abbiano un permesso apposito al fine di mantenere l'integrità dei dati.
- **Test voto elettronico.** Sarà effettuato secondo criteri da stabilirsi e con modalità da verificare presumibilmente (e auspicabilmente con tecnologia **Smart Card**) i dati e gli accessi saranno sottoposti a controllo di persone con adeguato livello di autorità.
- **Acquisizione proposte.** Le proposte provenienti dalle varie fonti verranno acquisite e fatte circolare all'interno del gruppo di lavoro in un ambito di discussione che prevede la raccolta e l'esame preventivo di tutto il materiale pervenuto. L'entità del materiale è fortemente motivante rispetto alla realizzazione dell'intervento, pertanto sui materiali dovrà essere svolta anche un'analisi quantitativa oltre che qualitativa.

6.1.5 Autorizzazione utenti

Procedura di autorizzazione accessi e certificazione come da Ente di Certificazione, consente l'accesso a livelli superiori di confidenza e il permesso di utilizzo di servizi non accessibili agli utenti non certificati.

6.1.6 Dati

- **Identificazione delle fonti.** Le fonti andranno identificate in base alla tipologia alla tempestività e alla profondità dell'informazione che si intende offrire, pertanto, volendo offrire un servizio qualitativamente elevato occorrerà selezionare le fonti adeguatamente non trascurando:
 - Fonti ufficiali statali
 - Stampa quotidiana
 - Stampa tecnica quotidiana
 - Stampa periodica tecnica
 - Agenzie
 - Banche dati ufficiali on line
 - Banche dati editoriali on/off line
 - Editoria non periodica
 - Siti Internet
- **Classificazione delle fonti.** Le fonti saranno classificate secondo criteri di riconoscibilità e di ricercabilità secondo gli standard normalmente seguiti nella costruzione delle banche dati introducendo anche delle descrizioni estese per favorire l'accesso all'informazione a tutti i cittadini.
- **Dati riguardanti gli accessi.** Saranno acquisiti dai *logs* del server e del motore del database onde poter registrare il gradimento dei servizi e identificare quali siano i servizi maggiormente utilizzati dai cittadini. I *report* saranno settimanalmente resi disponibili ad una lista di destinatari decisa dal realizzatore del progetto ed aggiornata mensilmente.
- **Dati riguardanti i test.** I dati riguardanti test, voto elettronico e sondaggi saranno resi disponibili sottoforma di dati grezzi alla lista fornita dal promotore del test.

6.2 Architettura di riferimento

L'architettura di riferimento è quella del Portale Multicanale illustrata nella seguente figura.

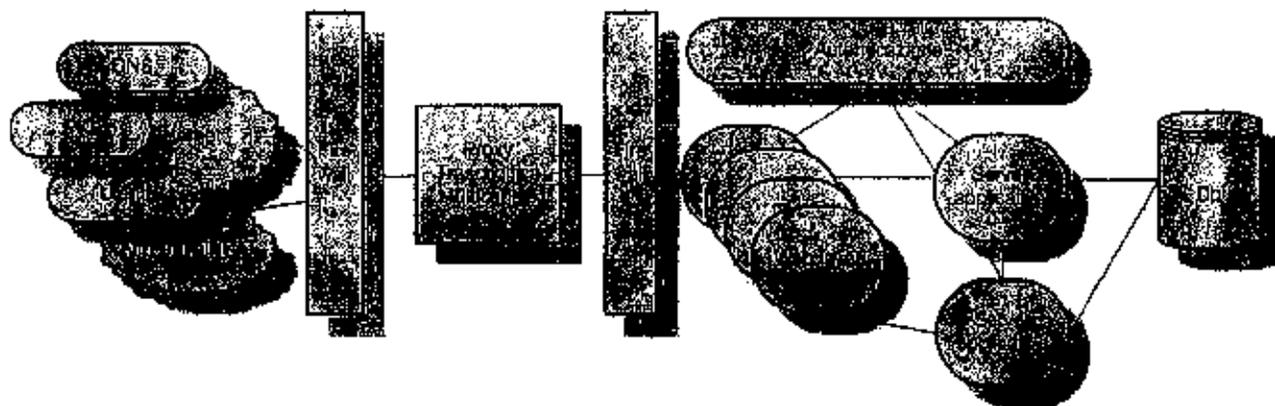


Figura 9 - Architettura di riferimento

Tutti gli utenti del portale accederanno allo stesso tramite Internet e verranno riconosciuti ed autorizzati dal portale. Utenti con privilegi speciali (Utenti Istituzionali, Redazione, Moderatori) potranno accedere all'area privata del portale dove sarà possibile generare contenuti.

Ulteriori canali di comunicazione con gli utenti sono quelli relativi al wireless (WAP, GPRS, ...) e quello della Televisione Digitale Terrestre dove sarà possibile fruire dei contenuti esposti nel portale.

In DMZ viene posto un elemento la cui funzione è quella di tradurre i contenuti richiesti per adattarli al canale trasmissivo (browser http/s, piuttosto che televisione, che client SOAP...).

Nella rete privata si distingue un primo livello di server WEB, un sistema di autenticazione e profilatura utenti, il server applicativo e quello della banca dati dove sono memorizzati i contenuti.

Relativamente ai prodotti software si privilegerà ove possibile soluzioni Open Source.

Relativamente allo sviluppo applicativo si è scelta l'impostazione J2EE.

6.2.1 Hardware e Software

Una prima ipotesi (suscettibile di dimensionamento verso il basso o l'alto rispetto ai risultati della progettazione) relativa ai prodotti software e hardware da utilizzare prevede un firewall/router in grado di collegare la rete del portale alla Intranet della Regione Lazio e ad Internet. A valle del firewall nel quale vengono collassati i due firewall di protocollo e di dominio saranno realizzate due zone:

- la rete DMZ;
- la rete sicura.

Nella rete DMZ si collocherà un cluster LINUX con funzione di Reverse Proxy. A tal fine si configurerà opportunamente il prodotto SQUID Open Source.

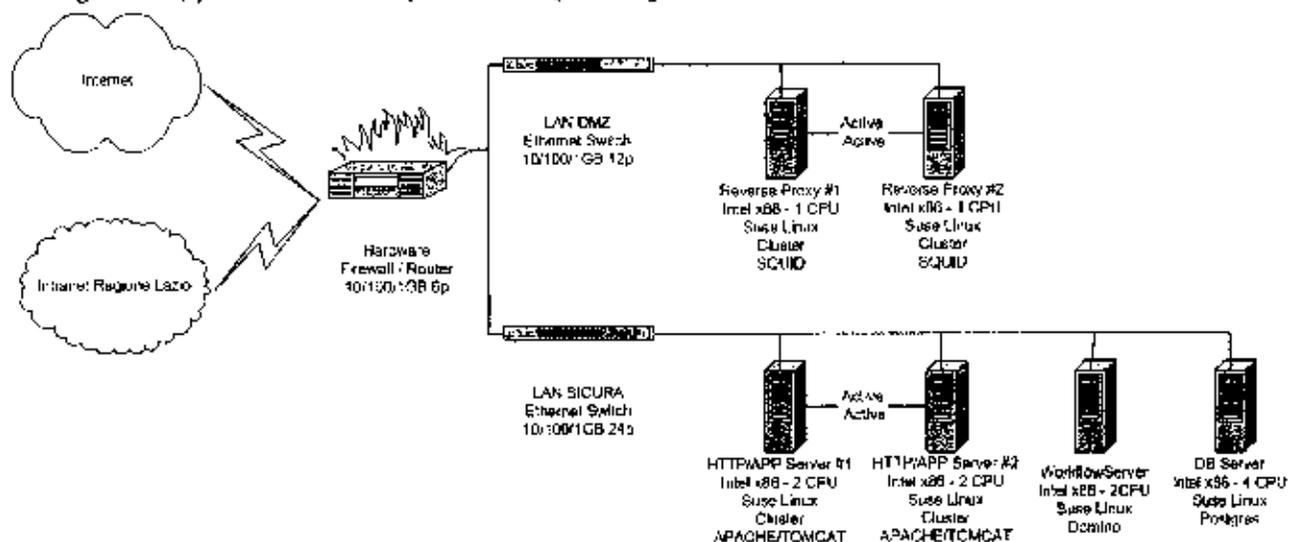


Figura 10 - Schema di rete dell'ambiente di portale

Nella rete sicura, invece, sarà posizionato un cluster Linux con funzione di Web/Application server. L'ambiente di portale realizzato si occuperà di autenticare anche gli utenti memorizzando profili e credenziali nel database dello stesso. I dati gestiti verranno memorizzati nel DB relazionale installato nell'apposito server appartenente alla stessa rete sicura. Tale server sarà dotato di unità nastro per l'effettuazione di backup dati sia del DB che dell'ambiente di portale.

6.3 Metodi strumenti e tecniche

La realizzazione del progetto ed il suo impianto tecnologico si devono ispirare ad alcuni principi definiti. La definizione di tali principi guida è propedeutica e fondamentale al fine di garantire che quanto realizzato favorisca e rispetti gli obiettivi e i vincoli che la Regione ha posto al progetto.

6.3.1 Principi

I principi cui attenersi nel disegno delle infrastrutture e nella individuazione dell'impianto tecnologico possono essere suddivisi in quattro categorie ed elencanti come segue:

- a. Servizi
 1. Continuità
 2. Conformità alle leggi
 3. Disponibilità
- b. Dati
 1. Consistenza
 2. Accessibilità
 3. Protezione
- c. Applicazioni
 1. Portabilità
 2. Usabilità
 3. Riutilizzo
- d. Tecnologie
 1. Standard
 2. Scalabili
 3. Interoperabili

Le tabelle seguenti descrivono tali principi guida fornendo un razionale e le implicazioni sull'impostazione del disegno tecnologico globale.

6.3.1.1 Servizi

A1	Continuità di servizio
Enunciato	L'Amministrazione eroga i propri servizi senza interruzioni e si serve di tecnologia atta a garantirne la disponibilità.
Razionale	La continua ed ininterrotta disponibilità dei servizi di e-democracy, erogati on-line, ne diventa fattore caratterizzante e qualificante rispetto ai servizi di tipo tradizionale.
Implicazioni	Piani di recupero. Soluzioni scalabili e robuste. Piattaforme ridondanti e mantenibili.

A2	Conformità alle leggi
Enunciato	Tutte le scelte effettuate sono in accordo con la legislazione e i regolamenti esistenti.
Razionale	Si tratta di un vincolo imprescindibile al quale l'Amministrazione non può fare a meno di sottostare. La normativa esistente determina le finalità e impone i vincoli legislativi che devono essere rispettati.
Implicazioni	Continuo aggiornamento rispetto alle normative vigenti. Definizione di adeguati meccanismi di controllo e verifica periodica di conformità.

A2	Disponibilità
----	---------------

Enunciato	Il sistema deve garantire la disponibilità dei servizi per tutte le categorie degli utenti.
Razionale	La fruizione del sistema tramite il canale on-line e il computer pone, di fatto, una barriera di accesso.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Punti di accesso pubblico al sistema • Progetti mirati al coinvolgimento di alcune categorie di utenti • Incentivi ed aiuti mirati all'utilizzo.

6.3.1.2 Dati

B1	Consistenza dei Dati
Enunciato	I Dati gestiti dal sistema sono consistenti e corretti.
Razionale	Il contenuto informativo gestito dal sistema deve essere attendibile, valido e pertinente affinché sia gli utenti interni che quelli esterni all'Amministrazione possano trarne profitto.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità rigide di immissione dei dati e di verifica del contenuto. • Punti di immissione e modifica dei Dati e redazione dei Contenuti ben individuati e circoscritti. • Meccanismi automatici, e non, di controllo incrociato sulla consistenza dei Dati. • Redazione responsabile dei Contenuti.

B2	Accessibilità dei Dati
Enunciato	I Dati sono accessibili dagli utenti.
Razionale	<ul style="list-style-type: none"> • La possibilità di accedere alle informazioni in modo facile ed immediato (accessibilità) permette una maggiore efficienza del servizio erogato ed è un elemento caratterizzante.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di accesso secondo le quali l'informazione può essere resa disponibile agli utenti in modo semplice, intuitivo e facile. • Separazione e distinzione tra Contenuto e Presentazione dei Dati. • Tecnologie flessibili ed adattabili di rappresentazione dei Dati.

B3	Protezione dei Dati
Enunciato	I Dati in possesso dell'Amministrazione sono essere protetti da utilizzo ed accessi non autorizzati.
Razionale	I dati sensibili rilasciati all'Amministrazione devono essere protetti e tutelati.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Rigide politiche di accesso ai Dati anche dall'interno dell'Amministrazione. • Robusta politica di sicurezza. • Controllo e valutazione periodica dei livelli di sicurezza.

B4	Riservatezza dei Dati
Enunciato	I dati personali acquisiti nella conduzione dei servizi del portale vengono trattati garantendo i diritti di riservatezza degli utenti.
Razionale	I dati sensibili rilasciati all'Amministrazione devono essere trattati nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela della Privacy.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione del codice della Privacy; • • Controllo e valutazione periodica dei livelli di sicurezza.

6.3.1.3 Applicazioni

C1	Portabilità
Enunciato	Le applicazioni sono indipendenti dalla scelte tecnologiche e possono quindi essere eseguite su qualsiasi piattaforma.
Razionale	La decisione di aggiornare una piattaforma tecnologica non può e non deve avere effetto sulla possibilità di eseguire le applicazioni.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Standard che supportano la portabilità. • Ambienti operativi svincolati dalle piattaforme. • Strati di astrazione dalla piattaforma. • Meccanismi di separazione e colloquio con piattaforme "legacy" e sistemi di back-end.

C2	Usabilità
Enunciato	Le applicazioni devono essere sviluppate con particolare attenzione agli aspetti di usabilità ed accessibilità.
Razionale	In quanto mezzo attraverso cui i Cittadini entrano in contatto con l'Amministrazione e ricevono servizio è necessario che le applicazioni sviluppate siano quanto più fruibili possibile. E' inoltre necessario che le applicazioni sviluppate non costituiscano loro stesse delle barriere tecnologiche per alcune categorie di utenti.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Livelli minimi garantiti di Accessibilità delle interfacce. • Meccanismi di controllo e verifica delle interfacce utente. • Multicanalità. • Meccanismi opportuni di assistenza e di help in linea. • Addestramento ed assistenza.

C3	Riuso
Enunciato	Le Applicazioni sviluppate da e per l'Amministrazione sono riutilizzabili presso altre Amministrazioni.
Razionale	In un'ottica di razionalizzazione degli investimenti e di riduzione dei costi complessivi l'Amministrazione si vuole dotare di Applicazioni che possono essere riutilizzate in progetti analoghi e nello stesso tempo si vuole predisporre alla possibilità di riutilizzare quanto già sviluppato.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi Aperti. • Sviluppo applicativo secondo il paradigma Open Source. • Acquisizione del codice sorgente.

6.3.1.4 Tecnologie

D1	Standard
Enunciato	Le tecnologie scelte soddisfano gli standard tecnologici individuati.
Razionale	L'aderenza a degli standard permette di effettuare scelte tecnologiche che garantiscano integrazione e minimizzino i costi di introduzione ed esercizio.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none">• Definizione ed individuazione di standard e di tecnologie robuste e consolidate.• Definizione di un processo di revisione ed aggiornamento periodico degli standard imposti.• Scelta di tecnologie consolidate e supportate.

D2	Scalabili
Enunciato	Le piattaforme adottate sono scalabili sia verticalmente sia orizzontalmente.
Razionale	E' necessario poter aumentare la capacità di elaborazione della piattaforma tecnologica per adeguarla a nuove esigenze e a nuove funzionalità senza che questo determini la necessità di dover ridisegnare i sistemi stessi.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none">• Scelta di componenti modulari ed espandibili.• Utilizzo e definizione di standard appropriati• Scelta di tecnologie aperte.• Definizione di adeguati meccanismi di verifica e controllo di scalabilità.

D3	Interoperabili
Enunciato	Le tecnologie impiegate devono poter garantire l'interoperabilità con altre piattaforme di e-government.
Razionale	La capacità del sistema di integrarsi, di scambiare dati con altri sistemi di e-government dell'Amministrazione è elemento caratterizzante di questo tipo di progetti oltre che punto di forza dello stesso.
Implicazioni	<ul style="list-style-type: none">• Scelta di tecnologie aperte.• Utilizzo e definizione di standard per lo scambio di dati.• Necessità di definire interfacce in ingresso e in uscita.• Predisposizione per l'apertura presso l'erogazione in linea dei propri servizi.

6.3.2 Standard di riferimento

Il quadro delineato, quindi, permette di individuare alcuni standard che possono essere presi come riferimento per lo sviluppo dell'intero sistema che vengono di seguito accennati ma che dovranno essere oggetto di valutazione approfondita in fase di disegno e realizzazione.

La necessità di sistemi in grado di colloquiare con altri determina la necessità di aderire a standard che garantiscano le scelte operate sotto questo punto di vista. A tal proposito sono da preferirsi quegli standard che regolano i sistemi aperti che si possono applicare, ad esempio, ai sistemi di tipo UNIX derivanti dallo IEEE POSIX o ai sistemi LINUX sviluppati nel mondo Open Source.

La necessità di interoperabilità e di separazione contenuti rappresentazione determina la necessità di gestire dati in formato XML.

La necessità di astrazione dalla piattaforma delle applicazioni sviluppate spinge verso l'adozione di ambienti Java e verso lo sviluppo e l'implementazione di Web Services.

La necessità di garantire il riuso ed il contenimento dei costi e la sicurezza degli ambienti spinge verso l'adozione di paradigmi legati allo sviluppo di tipo Open Source.

La necessità di garantire sistemi accessibili suggerisce l'adozione dei criteri stabiliti negli standard WAI.

6.3.3 Sicurezza

La sicurezza del sistema deve essere garantita sia a livello di architettura della piattaforma con adeguate protezioni atte a proteggere l'esposizione dei sistemi al mondo internet sia a livello di autenticazione e riconoscimento degli utenti che accedono al sistema.

Per quanto riguarda il primo punto sarà necessario definire adeguate politiche di protezione delle macchine server (firewall, Intrusion Detection, Disaster Recovery).

Per quanto riguarda il secondo punto sarà necessario definire delle politiche di accesso e di autenticazione degli utenti che dovranno essere commisurate all'importanza e alla rilevanza dei dati acceduti. Tali politiche si potranno basare sia sulla coppia user-id e password che sull'adozione di certificati digitali (salvati o no su smart card) e strutture di autenticazione e cifratura basate su chiavi pubbliche e private.

6.3.4 Continuità di servizio

La necessità di garantire la continuità di servizio si riflette in scelte di implementazione che prevedano la ridondanza dei sistemi e il loro presidio. Si è inoltre, già accennato alla necessità di prevedere procedure che permettano di recuperare da eventi critici (Disaster Recovery) tale necessità non prescinde da una attenta valutazione dei benefici/costi.

6.3.5 Accessibilità

L'accessibilità del sistema è punto e caratteristica fondamentale nel progetto di e-democracy il cui scopo finale è proprio quello di rendere l'Amministrazione più vicina ed accessibile ai Cittadini. L'utilizzo di tecnologie informatiche, può da una parte favorire questo processo ma dall'altra imporre ulteriori barriere.

In primo luogo è necessario fare in modo che anche chi non possiede gli adeguati mezzi tecnici (un computer, un telefono cellulare, un collegamento ad internet, e così via) possa comunque avere la possibilità di interagire con il sistema servendosi di strutture pubbliche (biblioteche, scuole, totem...) oppure seguendo altri canali (WAP, GPRS, fax, telefono...). Il sistema quindi deve prevedere una presenza sul territorio e la compatibilità con la fruizione multicanale.

In secondo luogo le interfacce devono essere facili ed intuitive per poter essere usate anche da utenti inesperti e non avvezzi all'utilizzo del mezzo informatico (ad esempio gli anziani, gli immigrati).

Infine, si richiama ancora l'attenzione sulla necessità che le interfacce siano disegnate secondo gli standard tecnologici (W3C) che regolano l'accessibilità per persone diversamente abilità al fine di semplificarne il più possibile l'esperienza di utilizzo.

7. Riuso

7.1 Elementi oggetto di riuso

Il riuso nei progetti di e-government rappresenta uno dei principali motori per la diffusione della società dell'informazione.

La "logica" del riuso rappresenta dunque una scelta strategica, sia per accelerare la diffusione territoriale dei servizi ma anche per favorire la standardizzazione dei processi e delle attività fondamentali nei sistemi di *front-* e di *back-office* attraverso la condivisione delle soluzioni anche dal punto organizzativo. Il concetto di riusabilità delle soluzioni già sviluppate dalle P.A. risponde ad una specifica direttiva del MIT, che nasce con l'intento non tanto di risparmiare, quanto di diffondere la mentalità di ragionare in termini di riusabilità, sin dalle prime fasi della progettazione.

Il presente progetto e-democracy è stato sviluppato, dunque, a priori in un'ottica di riusabilità, sia delle soluzioni organizzative che di quelle informatiche.

A tal fine sono stati individuati i necessari passi sia di tipo tecnico che di procedure:

- progettazione a priori nell'ottica del riuso;
- integrazione tra i vari sistemi operativi e le varie piattaforme, sviluppate su standard aperti;
- documentazione dei processi.

Per favorire il processo di riusabilità, verranno promosse le attività di

- diffusione delle informazioni e pubblicità del progetto presso altre amministrazioni per farlo conoscere e diffonderne gli eventuali vantaggi;
- organizzazione tra i livelli istituzionali che possono essere coinvolti nella riusabilità del progetto di e-democracy.

Gli elementi oggetti di riuso possono essere suddivisi nelle categorie elencate nei successivi paragrafi:

7.1.1 Analisi e soluzioni organizzative

- Linee organizzative dei flussi di informazione interni
- Elementi del knowledge base
- Regole di comunicazione
- Flussi di informazione generali
- Costituzione della redazione giuridica/moderatrice
- Regole per la pubblicazione sul portale
- Regole di controllo periodico sul gradimento
- Regole di controllo periodico sui contenuti
- Piano di formazione e relativi contenuti
- Piano di comunicazione e relativi contenuti e format
- Capitolati di gara

7.1.2 Soluzioni informatiche, quali ad esempio

- Caratteristiche degli strumenti di back office per la gestione delle informazioni
- Caratteristiche del Hardware e Software necessario per la soluzione
- Caratteristiche degli strumenti per la redazione
- Caratteristiche delle basi di dati; strumenti per la trasformazione automatica in formato XML delle basi dati legislative attuali
- Software per l'acquisizione proposte di legge e modifiche proposte in discussione
- Software per la pubblicazione testi coordinati
- Software per la costruzione del portale e per la gestione dei servizi Forum e Newsgroup moderati
- Specifiche di test e collaudo
- Specifiche di gestione

7.2 Requisiti per il riuso

Affinché gli elementi sopra descritti possano essere riutilizzati, saranno rispettate le seguenti regole:

- tutta la documentazione prodotta sarà conforme agli standard di qualità
- sarà utilizzata per quanto possibile la metodologia UML per la formalizzazione dei processi
- i programmi saranno sviluppati con linguaggi orientati agli oggetti
- le piattaforme saranno open source.

