

Innovation Academy - Trentino Sviluppo

# Una pubblica amministrazione con al centro cittadini e impresa: un'anteprima del nuovo portale provinciale

8 giugno 2021

Cristiana Pretto

Dirigente generale UMST Semplificazione e digitalizzazione

Umst Semplificazione e digitalizzazione

# Indice

---

- 2020: accelerazione sui processi di digitalizzazione in piena emergenza COVID e impatto sulla relazione con gli utenti della PA
  - centralità delle piattaforme di dialogo → portali e servizi on line
  - **esperienza di [www.ripartitrentino.provincia.tn.it](http://www.ripartitrentino.provincia.tn.it)**: utente cittadino e impresa al centro della progettazione e realizzazione perché i servizi siano davvero **efficaci**
  
- 2021: fase attuale e di sviluppo
  - integrazione delle basi dati e le piattaforme (once only)
  - creazione di un **catalogo unico dei servizi** con modalità di interazione omogenee per tutto il sistema pubblico, **allineati alle direttive europee per il SDG**
  - pubblicazione del nuovo portale PAT (a breve) coerente con gli standard nazionali ed europei

# I principi di riferimento - art. 7, 52, 53 CAD

---

## Art. 7

### *Diritto a servizi on-line semplici e integrati*

**01. Chiunque ha diritto di fruire dei servizi** erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, **in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili.**

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e **rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità individuati e periodicamente aggiornati dall'AgID con proprie Linee guida** tenuto anche conto dell'evoluzione tecnologica.

2. **COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.**

3. Per i servizi in rete, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

4. In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, gli utenti, fermo restando il diritto di rivolgersi al difensore civico digitale di cui all'articolo 17, possono agire in giudizio, anche nei termini e con le modalità stabilite nel decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.

# I principi di riferimento - art. 7, 52, 53 CAD

---

Art. 52.

## *Accesso telematico e riutilizzo dei dati*

1. **COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 26 AGOSTO 2016, N. 179.**
2. **I dati e i documenti che i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 pubblicano**, con qualsiasi modalita', senza l'espressa adozione di una licenza di cui all'articolo 2, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, **si intendono rilasciati come dati di tipo aperto** ai sensi *all'articolo 1, comma 1, lettere l-bis) e l-ter* del presente Codice, ad eccezione dei casi in cui la pubblicazione riguardi dati personali del presente Codice. *PERIODO SOPPRESSO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.*
3. Nella definizione dei capitolati o degli schemi dei contratti di appalto relativi a prodotti e servizi che comportino *la formazione, la raccolta e la gestione di dati, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, prevedono clausole idonee a consentirne l'utilizzazione in conformita' a quanto previsto dall'articolo 50.*
4. Le attivita' volte a garantire l'accesso telematico e il riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni rientrano tra i parametri di valutazione della performance dirigenziale.
5. *COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.*
6. *COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.*
7. *COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 13 DICEMBRE 2017, N. 217.*
8. **COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 26 AGOSTO 2016, N. 179.**
9. L'Agenzia svolge le attivita' indicate dal presente articolo con le risorse umane, strumentali, e finanziarie previste a legislazione vigente.

# I principi di riferimento - art. 7, 52, 53 CAD

---

## Art. 53

### Siti Internet delle pubbliche amministrazioni

**1. Le pubbliche amministrazioni realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.** Sono in particolare resi facilmente reperibili e consultabili i dati di cui all'articolo 54.

1-bis. Le pubbliche amministrazioni pubblicano, ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, anche il catalogo dei dati e dei metadati, nonché delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo di tali dati e metadati, fatti salvi i dati presenti in Anagrafe tributaria.

**1-ter. Con le Linee guida sono definite le modalità per la realizzazione e la modifica dei siti delle amministrazioni.**

2. COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 26 AGOSTO 2016, N. 179.

3. COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 26 AGOSTO 2016, N. 179.

# Le linee guida di design per i servizi web della PA

---

AgID + Team per la Trasformazione Digitale



**Bootstrap Italia**

Il tema Bootstrap 4 per lo sviluppo di applicazioni web per la PA

Definiscono e orientano la progettazione e realizzazione dei servizi pubblici digitali, che devono rispettare i seguenti principi:

- Accessibilità
- Elevata usabilità e reperibilità anche da parte delle persone disabili
- Completezza di informazione
- Chiarezza di linguaggio
- Affidabilità
- Semplicità di consultazione
- Qualità
- Omogeneità e interoperabilità

# Gli obiettivi del progetto



- Trasformare il sito istituzionale della PAT in un canale digitale di interazione e di erogazione dei servizi a cittadini e imprese, per rendere veloce e facile la fruizione delle informazioni
- Offrire una piattaforma - pur non esclusiva - per l'accesso ai **servizi on line** da parte dell'utenza ed accelerare la **digitalizzazione dei processi** della PA
- Definire un **nuovo flusso di pubblicazione di contenuti** con redazione diffusa in tutto l'ente, aumentando il livello di informazione diretta tra le strutture e gli utenti

# Il nuovo portale PAT - 1

---

- Disegnato sulla base delle esigenze degli utenti, in modo da risultare semplice, comprensibile e accessibile per chiunque, nel rispetto della protezione dei dati personali, della trasparenza e della sicurezza informatica, integrando questi elementi sin dalla fase della progettazione
- Home page rinnovata con nuovo design basato sui **principi di accessibilità, usabilità e sicurezza**; utilizzati per l'interfaccia i kit definiti da Designers Italia - Bootstrap Italia (AGID)
- **Basato su tecnologia, architettura delle informazioni e linguaggio conformi agli standard.** Superamento della logica dell'organizzazione dei contenuti "per struttura", classificandoli invece per settori di attività, che nel portale sono identificati dagli **"Argomenti"**
- **Ospitato in cloud** e predisposto per sfruttarne i benefici (scalabilità, continuità di servizio, sicurezza)
- **Strumento di modellazione e strutturazione delle informazioni**, consultabili dai cittadini con diversi strumenti e modalità, coerentemente alle Linee guida per il design dei servizi web



# Il nuovo portale PAT - 2

---

- Grazie alla classificazione corretta e uniforme di tutte le informazioni, il cittadino/impresa deve essere in grado di trovare il contenuto di cui ha bisogno grazie al motore di ricerca (che nel portale si trova sia in home page che in qualsiasi pagina del sito, in alto a destra); oggi è questa la modalità più utilizzata dagli utenti nella navigazione web
- **Il sito è in costruzione, la home page sarà pubblicata a breve:** i contenuti che erano raggiungibili dalla home page precedente lo sono anche dal nuovo sito, i contenuti dei settori PAT, per i quali rimangono attivi i siti web dedicati, saranno oggetto di migrazione nei prossimi mesi
- Il processo di rinnovamento coinvolgerà nei prossimi mesi la maggior parte dei siti tematici provinciali: **il nuovo portale istituzionale dovrà diventare il punto principale di accesso alle informazioni per il cittadino, nel quale trovare tutti i servizi, la modulistica, le news, i progetti, i dati e la documentazione degli ambiti di attività della Provincia**
- È stata predisposta una **sezione dedicata - "Scrivici" - sulla home page** per segnalare eventuali incongruenze, suggerimenti, criticità o chiedere maggiori informazioni

# Il nuovo portale PAT - 3

---

- **Basi dati del portale esposte in formato JSON e CSV tramite API,** esportabili e riusabili secondo le Linee guida sull'interoperabilità delle PA, e quindi anche **pubblicabili secondo lo standard open data;**
- **Componenti rilasciati in open source** e pubblicati su portale nazionale **Developers Italia;**
- Informazioni gestite dal portale strutturate secondo un **modello semantico standard (AgID/OntoPiA + Core vocabularies europei)**

# Il nuovo portale PAT - 4

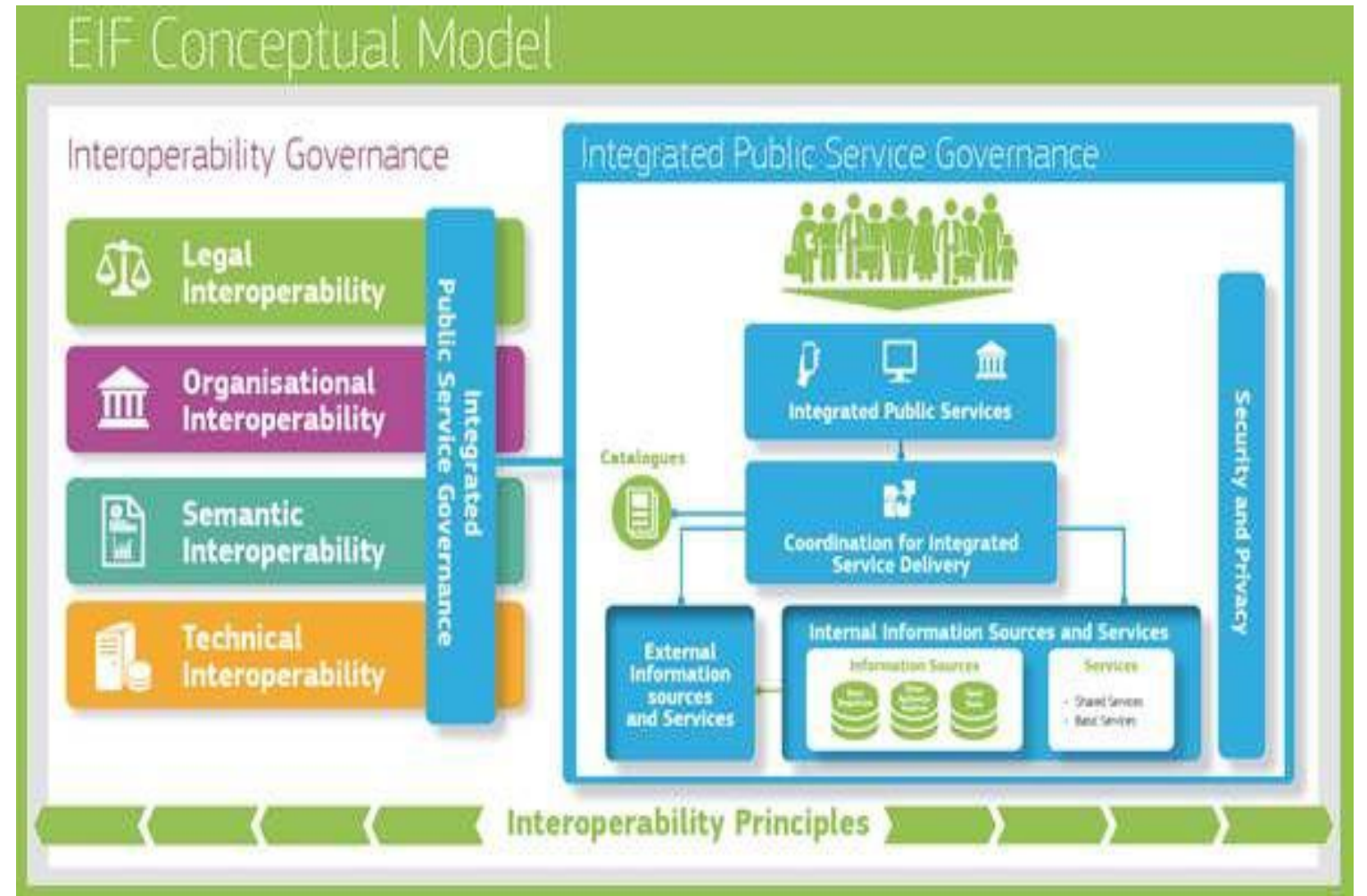
---

- Il portale ospita un **catalogo dei servizi** strutturato e coerente agli standard nazionali ed europei, che verrà popolato dalle strutture PAT per **diventare il punto unico di accesso per cittadini e imprese e la fonte per il punto unico di accesso ai servizi europeo (Single Digital Gateway)**, anche grazie all'utilizzo del vocabolario dei servizi pubblici (CPSV) per facilitare l'interoperabilità con la semantica e i cataloghi dei servizi nazionali

# Interoperabilità: perchè è così importante per il settore pubblico

L'interoperabilità è la capacità delle organizzazioni di condividere informazioni e conoscenze, attraverso i processi aziendali che supportano, mediante lo scambio di dati tra i propri sistemi ICT  
(Fonte: European interoperability Framework)

A livello nazionale, il modello di interoperabilità definisce i meccanismi che facilitano e garantiscono la corretta interazione e integrazione tra gli attori del sistema-cittadini, imprese e pa-favorendo la condivisione trasparente di dati, informazioni, piattaforme e servizi, permettendo di vedere la PA nella sua interezza come un unico sistema informativo



# Il confronto - desktop

## Portale attuale

The current website interface features a top navigation bar with a clock showing 08:35 on Wednesday, June 2, 2021. A calendar highlights the current date, and a banner for the 'Festival dell'Economia XVI edizione' is displayed. The main content area is divided into several sections: a 'WebTV' section with a video player, a 'Ricerca' search bar, a 'Punto informativo' sidebar with categories like 'Argomenti', 'Territorio', and 'Amministrazione trasparente', and a 'Prima pagina' section with news items such as 'Ristoranti aperti anche al chiuso, scuole: due positivi per la quarantena' and 'L'Europa, la minimum tax e il PNRR'. The footer includes social media icons and a contact number.

## Nuovo portale

The new website interface has a clean, modern design with a blue header. It includes a search bar at the top right, a navigation menu with categories like 'Amministrazione', 'Servizi', 'News', and 'Documenti e dati', and a large hero image of a scenic landscape. A search bar is prominently displayed in the center of the hero image.

### In evidenza

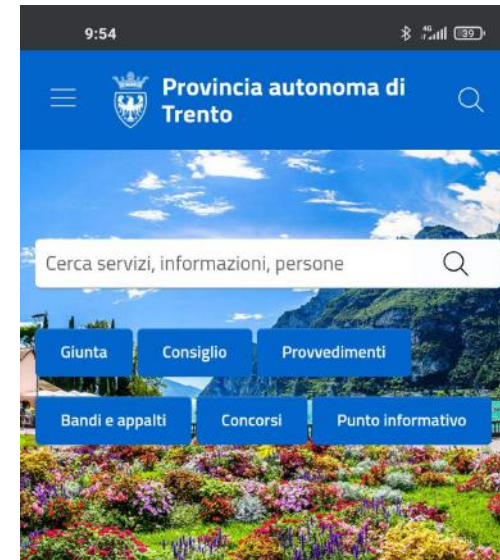
A grid of six featured content tiles: 'Cup Online' (hand holding a smartphone), 'Riparti Trentino' (business meeting), 'Vivoscuola' (child with books), 'festival ECONOMIA trento' (festival logo), and two other tiles showing a mountain landscape and a classical painting.

# Il confronto - mobile

Portale attuale



Nuovo portale



In evidenza

