



# My Portal - Portale personalizzabile

## Quadro generale

La Regione Veneto ha aderito all'iniziativa comunitaria "La Società dell'Informazione a servizio dello sviluppo regionale" nell'ambito delle azioni innovative del FESR, periodo 2000-2006. Ha quindi predisposto un Programma denominato "Accelerare lo sviluppo e la diffusione dei servizi on-line della Regione Veneto" approvato dalla Giunta Regionale del Veneto (DGR n. 1239 del 17.5.2001). Il Programma che rappresenta l'estensione territoriale di quanto previsto dal Piano di Sviluppo Informatico e telematico del Veneto (DGR 56 del 18.1.2002) è stato approvato e finanziato dalla Comunità Europea.

In particolare rispetto all'Azione 7.3 titolata "Incentivare le relazioni del cittadino con la Pubblica Amministrazione Locale", la Regione Veneto intende creare e mettere a disposizione del cittadino uno strumento di accesso denominato "My Portal" che possa essere personalizzato a seconda delle esigenze e delle specifiche necessità informative dell'utente. Si tratta di un progetto caratterizzato dalla ricerca per l'innovazione e la sperimentazione in collaborazione con la Comunità Montana Feltrina, zona inserita nell'Obiettivo 2.

Per la realizzazione del progetto, la Regione del Veneto si avvale del supporto tecnologico e realizzativo di una società selezionata tramite procedura di gara (DGR. 2710/02). Nella fattispecie il partner tecnologico è stato individuato in Oracle Italia che è anche cofinanziatore dell'iniziativa nei tre anni successivi la realizzazione del progetto.



Comunità Montana Feltrina

## Principali caratteristiche del sistema

Il portale personalizzabile My Portal rappresenta un unico punto di contatto tra cittadini e imprese verso la Pubblica Amministrazione. Recoprendo le indicazioni contenute nei piani di e-government pubblicati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, My Portal è stato pensato per fornire informazioni e servizi a varie tipologie di utenti, cittadini e imprese. My Portal utilizza delle tecnologie avanzate che forniscono un sistema di autenticazione (riconoscimento dell'Utente) attraverso il quale vengono messi a disposizione servizi e informazioni che possono essere personalizzate dall'Utente stesso in funzione delle proprie necessità. Una volta entrati nel sistema attraverso questa porta di accesso, cittadini e imprese trovano contenuti di carattere informativo (pubblicazioni, delibere, attività dell'amministrazione, informazioni culturali, turistiche, sportive), servizi applicativi (pagamento tributi, monitoraggio pratiche, presentazione di domande) e spazi di partecipazione.

## Obiettivi

Migliorare il livello di servizio ai cittadini e alle imprese. Questo obiettivo è alla base della realizzazione di My Portal. Per realizzarlo, My Portal attiva un punto unico di contatto con l'amministrazione, abilita strumenti di identificazione del cittadino, garantisce la trasparenza dell'azione amministrativa, permette l'accesso in multicanalità. My Portal costituisce un luogo virtuale di aggregazione delle informazioni relative al funzionamento dell'Ente, ai suoi iter procedurali e alle modalità di erogazione dei servizi alla collettività, oltre a rappresentare una porta di accesso unificato ai servizi digitali resi disponibili. My Portal intende trasmettere al cittadino una visione unitaria e facilmente accessibile dell'amministrazione e intende inoltre promuovere la partecipazione degli utenti al portale stesso, con l'obiettivo di stabilire nuove relazioni al fine di migliorare i processi e i servizi offerti.



## Architettura

Il modello architettuale previsto per My Portal è quello multi-tier in quanto ritenuto in grado di soddisfare pienamente gli obiettivi del progetto. My Portal si basa su una piattaforma tecnologica altamente specializzata per la costruzione di portali che ha consentito di realizzare il sistema riducendo i tempi di realizzazione. My Portal dispone anche di una infrastruttura di integrazione con i sistemi di back-office basata su Porte di Dominio Oracle.

Le principali tecnologie utilizzate sono :

*Oracle Database 9i*  
*Oracle 9iAS Application Server*  
*Oracle Workflow*  
*Oracle Portal*  
*Oracle 9iAS Wireless*  
*Oracle 9iDS (suite per lo sviluppo tra cui jdeveloper)*  
*Sistema Operativo Linux Redhat*

Requisiti per l'Utente:

*Internet browser*  
*eventuali carte elettroniche CIE e CNS*

## Descrizione del progetto

MyPortal è costituito dall'insieme dei servizi di base

ed infrastrutturali di carattere tipicamente informativo (pubblicazioni, delibere) a cui si sommano componenti applicative.

I servizi di base del portale (FAQ, NEWS, FORUM, Ricerche sul portale e su Web), sono resi disponibili come estensioni dei servizi applicativi per aumentarne l'interattività ed integrare il ventaglio di funzionalità disponibili.

I servizi applicativi di My Portal dedicati ai cittadini e alle imprese, sono i seguenti:

- Servizio ICI
- Servizio Concessioni Edilizie
- Servizio Variazioni ICI (Area Cittadino)
- Servizio Richiesta Rimborso ICI (Area Cittadino)
- Servizio Informazioni su eventi sportivi e culturali ed impianti sportivi (Area Cittadino)
- Servizio Dichiarazione Inizio Attività (Area Imprese)
- Servizio Comunicazione Fine Lavori (Area Imprese)
- Servizio Richiesta Autorizzazione Edilizia - Scavi, Demolizioni (Area Imprese)

L'approccio metodologico adottato per il progetto My Portal prevede l'esecuzione di una serie di fasi in cui sono state organizzate e strutturate le attività con il riciclo tra le fasi stesse con un approccio basato sulle logiche dell'Object Oriented, formalizzato mediante l'ausilio del linguaggio UML.

L'accesso è garantito sia tramite web (PC) che per mezzo di dispositivi wireless (telefoni cellulari, palmari).

La pagina principale di My Portal può essere personalizzata secondo le esigenze dell'utente e sono gestite separatamente informazioni di carattere generale e informazioni di carattere riservato. Per queste ultime l'autenticazione al portale può avvenire tramite diverse modalità: utente/password o tramite certificato (CIE e CNS). L'accesso unico al portale viene assicurato attraverso i paradigmi del Single Sign On e le transazioni riservate vengono gestite via SSL.

La consultabilità del portale è garantita anche ai portatori di handicap come previsto dallo standard W3C.

La navigazione nel sito è facilitata da un motore di ricerca che consente il reperimento di documenti in modalità full-text (ricerca di una qualsiasi parola all'interno dei documenti). È inoltre possibile una modalità di ricerca avanzata che amplia le potenzialità del sistema per utenti più esperti.

Una fase importante del progetto è rappresentata dalla Sperimentazione presso la Comunità Montana Feltrina: un campione di 200 utenti, opportunamente diversificato, sottopone il Portale ad un'attenta verifica funzionale (in termini d'uso e contenuti) tracciandone le rispettive considerazioni in un questionario di valutazione qualitativa. I risultati ottenuti saranno utili non soltanto per perfezionare questo progetto, ma anche per essere estesi ad altre realtà territoriali ottimizzando le soluzioni di maggior interesse e utilità. Durante tutto il periodo di Sperimentazione gli utenti sono supportati, in termini di help desk, da un call center dedicato.