

“Più URP” al CNR. Progetto di sviluppo della nuova Unità Relazioni con il Pubblico 2.0

*Silvia Mattoni, Sergio Mazza, Barbara Dragoni
e working group sviluppo tecnico-informatico**

Unità Relazioni con il Pubblico del CNR

Introduzione

Favorire lo sviluppo di un’etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza all’istituzione, rappresenta da sempre un principio fondante delle attività di comunicazione e informazione nella Pubblica Amministrazione (PA). Con l’attuazione della legge 150/2000, l’informazione e la comunicazione vengono legittimate e riconosciute come costanti dell’azione di governo della PA e rappresentano, quindi, un obbligo istituzionale delle singole organizzazioni. In questa ottica si delinea la strategia della nuova Unità Relazioni con il Pubblico 2.0 che si prefigge di supportare l’ente verso il processo di cambiamento e innovazione, anche attraverso lo sviluppo – a seguito degli investimenti e riforme previsti dal PNRR e dell’imminente centenario del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) – di una cultura di condivisione e partecipazione.

Il progetto “Più URP”, quindi, si propone di contribuire a realizzare “la casa del cittadino” per favorire il dialogo e l’interazione tra PA e cittadini nel segno della semplificazione, trasparenza, usabilità e inclusione sociale. L’implementazione di una piattaforma unica dalle caratteristiche di interoperabilità e il conseguente restyling del sito web URP CNR costituiscono gli obiettivi della prima fase del progetto, pensato sulla scia del modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA. Contribuire a migliorare e promuovere, poi, l’interoperabilità tra banche dati degli URP degli Enti Pubblici di Ricerca (EPR), rappresenta il *leitmotiv* delle azioni previste nella seconda fase del progetto. Di seguito gli obiettivi strategici delle due fasi di progetto:

- 1) implementazione e sviluppo di un “network interno” strutturato, in grado di promuovere una maggiore condivisione di “pratiche” e di informazioni tra

* Roberto Bortolin, Silvio Ceccucci, Antonello Gravina, Federico Nasti, Silvia Perrella, Patrizia Principessa, Roberto Zamponi.

le diverse strutture e migliorare al contempo la gestione della comunicazione interna e il sentimento di appartenenza;

- 2) ottimizzazione delle attività di informazione e comunicazione al cittadino, secondo criteri di trasparenza, accesso e partecipazione;
- 3) costituzione di un hub tra i diversi EPR, per creare anche uno “sportello multiente”, capace di dare informazioni e servizi mirati.

Le funzioni dell'URP

La legge n. 150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”, nel riaffermare i principi generali già espressi con il d.lgs. n. 29 del 3 febbraio 1993 “Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”, assegna all'URP nuove funzioni, ampliandone ruolo e compiti, anche prevedendo con il dpr n. 422 del 21 settembre 2001 e la “Direttiva Frattini” del 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”, specifiche modalità organizzative e professionalità da dedicare.

Ai sensi dell'art.8 della legge 150/2000, anche l'Unità Relazioni con il Pubblico 2.0 deve svolgere le seguenti funzioni:

1. garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
2. agevolare l'uso dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
3. promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche e quindi promuovere e gestire la comunicazione pubblica online, promuovendo l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
4. garantire lo scambio di informazioni fra l'Unità e le altre strutture dell'Ente, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
5. promuovere la comunicazione inter-istituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico quanto meno degli altri EPR, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

Le attività dell’Unità Relazioni con il Pubblico, a questo punto si possono ricondurre a tre macro-aree:

- *area dell’informazione e della prestazione*: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall’Ente, garantire l’esercizio dei diritti di accesso e partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale;
- *area dell’ascolto e della verifica*: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti interni/esterni, attraverso l’ascolto, indagini di *customer satisfaction* e valutazione partecipativa;
- *area dell’organizzazione*: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intra-istituzionale e inter-istituzionale.

Affinché l’Unità Relazioni con il Pubblico 2.0 possa essere effettivamente in grado di rispondere alle esigenze di semplificazione e miglioramento della relazione tra pubblica amministrazione e cittadini, deve allinearsi al contesto di riferimento. Il primo passo è quindi l’analisi del contesto, necessaria per definire le fasi di progettazione strategica e operativa: dagli obiettivi, fino alla definizione di *mission* e *vision*.

Il progetto “Più URP”

Il progetto “Più URP” intende ottimizzare le attività di informazione e comunicazione al cittadino, secondo criteri di trasparenza e partecipazione, come disciplinato dalla citata legge n. 150 del 2000 e s.m.i., nonché accompagnare il processo di cambiamento – di digitalizzazione, inclusione sociale ecc. – del PNRR, mediante una corretta allocazione e valorizzazione delle risorse in *house* e l’adozione di standard che evitino sprechi e duplicazioni di attività.

Di seguito le fasi di progetto:

Fase 1

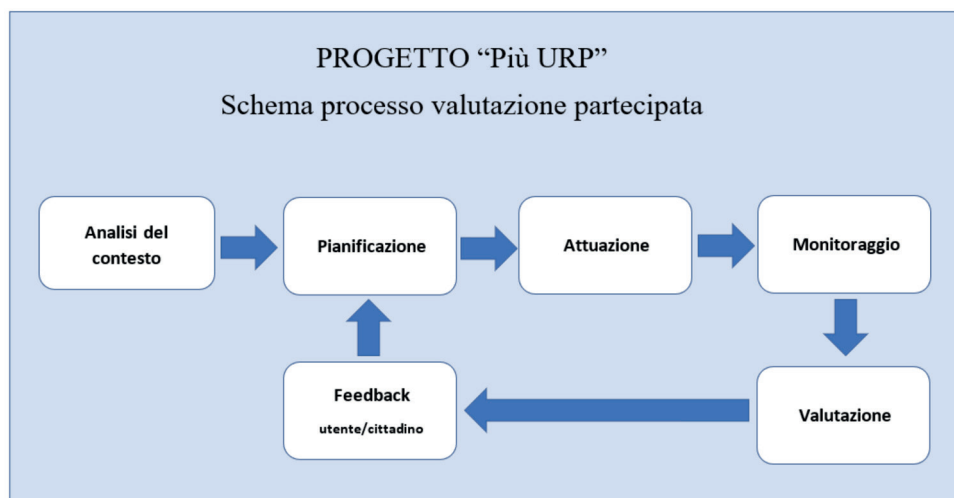
- a) Realizzazione di una piattaforma unica dal titolo “Più URP”, in grado di rispondere ai criteri di efficacia, efficienza, economicità, accessibilità e ottimizzazione delle risorse in termini finanziari e temporali, consentendo anche una migliore:
 - modalità di gestione documentale;
 - modalità di pubblicazione dei documenti.

- b) Restyling del sito web URP finalizzato allo sviluppo e all'ottimizzazione di servizi utilizzabili sia dalla comunità del CNR sia dal pubblico, in tempo reale, per:
- rispondere in modo puntuale, immediato e preciso alle richieste di informazione e comunicazione (*front office e back office*);
 - adempiere agli obblighi di pubblicazione di competenza dell'Unità;
 - gestire segnalazioni/reclami;
 - produrre elaborazioni statistiche;
 - migliorare le attività di accesso agli atti e partecipazione;
 - verificare la qualità dei servizi e il gradimento.

Fase 2

- c) Creazione di un network con gli altri EPR per sviluppare non solo un unico punto di accesso e di gestione dell'utenza ma anche un'unica infrastruttura, attraverso la quale consentire:
- collaborazioni e scambio di informazioni;
 - condivisione di metodologie di lavoro;
 - sviluppo di strumenti comuni;
 - creazione di nuovi sportelli rivolti a target specifici di utenti, gestiti e sviluppati insieme.

L'emergenza sanitaria di questi ultimi due anni ha accelerato il processo già in atto di dematerializzazione e innovazione digitale nel rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino. Da qui la maggiore attenzione al processo di digitalizzazione per garantire l'erogazione dei servizi all'utenza, contemperando al tempo stesso l'esigenza di mantenere il distanziamento sociale a salvaguardia della salute sia degli utenti sia dei dipendenti pubblici e la crescente integrazione delle modalità tradizionali di contatto con forme nuove, da remoto. L'esperienza pregressa ha insegnato che è possibile gestire efficacemente tali attività solo quando sono adeguatamente organizzate e valorizzate. Pertanto, nell'ambito del progetto "Più URP" si è ritenuto necessario prevedere l'utilizzo di strumenti maggiormente performanti anche in grado di coinvolgere il pubblico in un processo di valutazione partecipata, dove il cittadino diventa parte integrante e non solo fruitore dei servizi offerti, come indicato nello schema.



In quest’ottica il progetto “Più URP” si propone, quindi, da una parte di sperimentare processi integrativi e partecipativi, ipotizzando possibili scenari operativi del web semantico e *open government*, dall’altra di reperire l’informazione attraverso l’utilizzo di dati comprensibili e condivisi, fondamentale non solo ai fini di una valorizzazione del prezioso patrimonio storico e scientifico del CNR (in vista del prossimo anniversario dell’ente) ma anche per creare ricchezza culturale e connessione tra CNR e i suoi pubblici di riferimento.

Piattaforma “Più URP”

La piattaforma “Più URP” è stata progettata appositamente per creare un unico punto di accesso in grado di gestire l’ingente mole di dati curati dall’Unità e sviluppata con un linguaggio di programmazione web rispondente al paradigma MVC (Model View Controller), pattern utilizzato per distinguere, all’interno di un sistema informatico, tre tipologie di componenti: i dati (*Model*); la presentazione dei dati all’utente (*View*); e l’interazione con l’utente (*Controller*).

In questo modo la manutenzione, l’aggiornamento, la messa in sicurezza e lo sviluppo di nuove funzionalità possono essere realizzate senza la necessità di stravolgere l’intero codice scritto.

È stato anche previsto l’utilizzo di una libreria di istruzioni grafiche per permettere sia la gestione dei dati sia la visualizzazione delle pagine web su vari dispositivi.

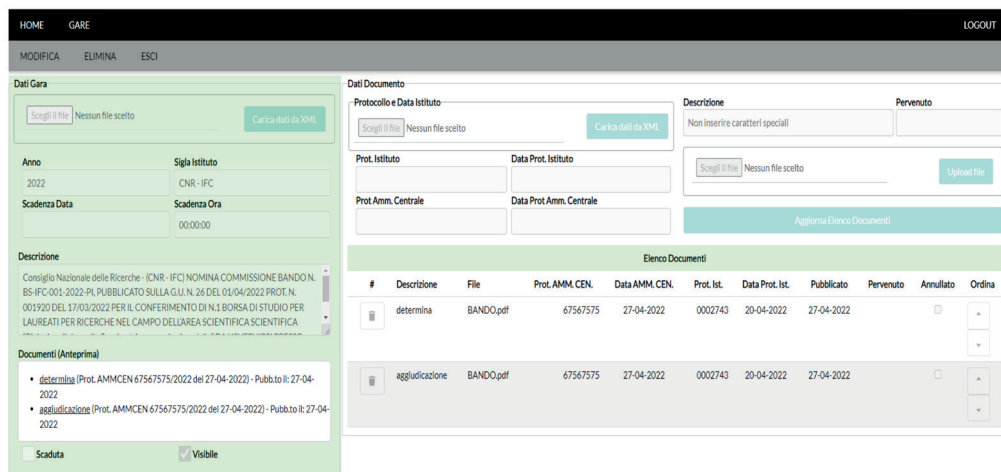


Figura 1
Visualizzazione desktop



Figura 2
Visualizzazione smartphone

“Più URP” al CNR

Sito web URP

Il sito web dell'URP CNR nasce nel lontano 1998 come pagina statica all'interno del sito Internet dell'amministrazione centrale dell'Ente (Dipartimento per gli Affari Generali – Reparto IV Relazioni con il Pubblico), inizialmente solo per la pubblicazione di documenti relativi a concorsi e borse di studio contenuti nel bollettino ufficiale, successivamente anche per assegni di ricerca e contratti d'opera, nonché per i primi servizi offerti.



Figura 3

Pagina statica all'interno del sito Internet dell'amministrazione centrale dell'Ente (Dipartimento per gli Affari Generali – Reparto IV Relazioni con il Pubblico)

Successivamente sono state anche implementate nuove aree di interesse e ampliati i servizi offerti, grazie alla collaborazione degli Istituti CNR. Da qui il primo restyling del sito web.

Per facilitare l'inserimento di dati e informazioni nonché implementare l'aggiornamento del sito web, si è passati da un sito statico a uno dinamico con lo sviluppo di banche dati relative a concorsi, circolari, gare, provvedimenti e quesiti.

Il passaggio al sito dinamico è stato l'occasione per realizzare un parziale restyling.



Figura 4
Esempio di primo restyling sito web URP CNR



Figura 5
Esempio ultimo aggiornamento grafico delle pagine web

Attualmente, per superare alcune criticità riscontrate a fronte di una attenta e puntuale analisi del sito web attuale, condotta nell’ambito del progetto “Più URP 2.0”, è nata l’esigenza di realizzare un nuovo e completo restyling del sito web URP CNR.

Sito web URP 2.0

Il progetto di restyling del sito web urp.cnr.it è frutto di un lungo processo di analisi e di ricerca, tenendo conto delle linee guida emanate ai sensi del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), delle linee guida emanate dall’Agenzia per l’Italia Digitale e del W3C (World Wide Web Consortium) che stabilisce standard tecnici per il web, inerenti sia i linguaggi di markup sia i protocolli di comunicazione.

Il nuovo sito web, una volta in linea, sarà anche oggetto di una specifica verifica dei requisiti di accessibilità e usabilità da parte di soggetti valutatori.

I servizi in rete, infatti, devono essere resi accessibili e fruibili anche alle persone con disabilità, in ossequio all’art. 3 del CAD e alle linee guida “Accessibilità”. In particolare, va assicurato il rispetto delle norme in materia di accessibilità, con particolare riferimento alle prescrizioni di percepibilità, utilizzabilità, comprensibilità e solidità degli strumenti informatici, permettendo così all’utente finale di interagire agevolmente, tenendo conto dei profili evolutivi del concetto di disabilità, con particolare riferimento alle previsioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

Per migliorare l’usabilità dei servizi in rete, in modo da incrementare il grado di facilità e soddisfazione degli utenti che si relazionano con l’interfaccia del sito web, bisogna realizzare un ambiente familiare per l’utente, tale che:

- consenta di trovare e comprendere informazioni in modo semplice e intuitivo;
- renda l’utente più autonomo e sicuro nell’interazione con il sito web;
- elimini le difficoltà di utilizzo di un sito web.

È, infatti, obiettivo primario del progetto “Più URP” migliorare l’esperienza digitale dei cittadini e il loro rapporto con l’Ente grazie all’adozione di un nuovo modello web con interfacce studiate per essere coerenti, fruibili e accessibili a tutti, attraverso due modalità: “cittadino informato”, aggiornando costantemente il sito Internet e “cittadino attivo”, usufruendo dei flussi d’interfaccia relativi ai servizi erogati.

Conclusioni

Sulla spinta propositiva di normative e tavoli di lavoro che profilano una nuova amministrazione 2.0, il progetto “Più URP” ha previsto la creazione di una architettura digitale di informazione e comunicazione per dotare il CNR di una *infrastruttura partecipativa* efficace ed efficiente in grado di far dialogare gli URP degli EPR. Infrastruttura utile non solo ad affrontare problemi legati ai servizi e agli aspetti più specifici della informazione e della comunicazione digitale al cittadino ma anche a generare quella economia immateriale capace di sfruttare appieno l’intelligenza collettiva della Rete su tutto il territorio nazionale. “Fare rete” risponde perfettamente ai principi di condivisione e cooperazione. Lo sviluppo di una metodologia comune agli uffici URP degli EPR, pur nel rispetto della specificità di ognuno, potrebbe, infatti, dar vita in un prossimo futuro a una prassi organizzativa innovativa, riproducibile anche in altre realtà pubbliche, e a una struttura di informazione e comunicazione associata. Mettere, quindi, insieme enti di ricerca per la standardizzazione di procedure e modulistica, l’individuazione di percorsi comuni per la gestione dei reclami e segnalazioni, la garanzia ai cittadini dell’esercizio del diritto di accesso, di informazione e partecipazione, costituisce di certo un obiettivo di lungo periodo piuttosto ambizioso. Ma l’idea guida rimane comunque la stessa: aumentare la fiducia del cittadino nella pubblica amministrazione, facilitando percorsi che possano concretamente dare vita alla “casa del cittadino”.

Bibliografia

- D.lgs. del 3 febbraio 1993, n. 29 “Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell’articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”.
- Legge del 7 giugno 2000, n. 150 «Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.
- DPR del 21 settembre 2001 n. 422 “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.
- “Direttiva Frattini” del 7 febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”.

“Più URP” al CNR

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”.
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e s.m.i..
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale”.
- Regolamento (CE) n. 1205/2008 della Commissione del 3 dicembre 2008 recante attuazione della direttiva 2007/2/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i metadati.
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
- Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali – GDPR.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e s.m.i. “Disposizioni per favorire l’accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici”.
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 “Riforma dell’attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”.
- The World Wide Web Consortium (W3C) (www.w3.org/Consortium/).
- AGID (Agenzia per l’Italia digitale) “Le nuove Linee Guida di design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni” - 2022 (*in pubblicazione*).
- AGID “Linee guida di design per i servizi digitali della PA” - 2021.
- AGID “Linee guida per accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione” - 2021.
- AGID “Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici” - 2021.
- AGID “Linee guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni” - 2021.