

# eZPA portale e-government per enti locali

Cristina Colognesi  
[nizan] Soluzioni OpenSource  
Casalecchio di Reno (BO), Italy  
ccolognesi@nizan.net

Stefano Guandalini  
[nizan] Soluzioni OpenSource  
Casalecchio di Reno (BO), Italy  
sguandalini@nizan.net

## I. INTRODUZIONE

Tra i numerosi settori in cui Internet sta intervenendo con una forte carica di "modernizzazione", quello dell'e-Government, inteso come possibilità per tutti gli utenti, per tutti i cittadini, di gestire il rapporto con la Pubblica Amministrazione, anche on line, sta producendo gli effetti maggiormente innovativi.

L'occasione fornitaci dall'amministrazione del Comune di Ozzano dell'Emilia ha permesso di sviluppare l'applicazione **eZPA**, scritta con software a codice sorgente aperto e rilasciata con licenza GNU-GPL (*General Publish Licence*), liberamente utilizzabile e modificabile. Il portale consente la fruibilità telematica dei servizi comunali sia ai clienti esterni (cittadini e imprese), sia agli utenti interni (dipendenti e collaboratori comunali), attraverso una struttura di sportelli fisici/virtuali.

In particolare, l'utilizzo della metafora di comunicazione "**Evento della vita**",<sup>[1]</sup> raccomandata dalle linee guida del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, ha permesso una riorganizzazione dei contenuti, ottimizzati per la fruizione da parte dei cittadini e delle imprese, senza variazioni del carico di lavoro della PA.

## II. FINALITÀ PRIORITARIE DEL PROGETTO

- 1) *Migliorare l'efficienza interna ed esterna dell'Ente;*
- 2) *semplificare e snellire i processi amministrativi;*
- 3) *ottimizzare i flussi di comunicazione tra l'Ente pubblico e la cittadinanza;*
- 4) *offrire servizi innovativi on-line per l'utenza (cittadini, imprese e altre Pubbliche Amministrazioni Locali);*
- 5) *allargare l'erogazione del servizio on-line anche alle fasce deboli; rendere universale la società dell'informazione;*
- 6) *consentire una infrastruttura tecnologica che garantisca un'efficiente interconnessione tra Amministrazione Comunale e gli altri soggetti per lo scambio di informazioni e servizi.*

Per consentire agevolmente la fruizione a utenti con diverse abilità, l'applicazione utilizza gli *standards più restrittivi*, come Extensible HyperText Markup Language (XHTML) 1.0 Strict, Extensible Markup Language (XML), Cascading Style Sheet (CSS2). L'implementazione di base del portale soddisfa i criteri oggettivi di valutazione al fine di ottenere la conformità alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1.0.<sup>1</sup>

Per incontrare le esigenze di una cittadinanza multilingue, i contenuti possono essere presentati in un numero virtualmente illimitato di idiomi.

<sup>1</sup>Per ottenere la certificazione in base alle linee guida del W3C è necessario in fase di elaborazione grafica, soddisfare inoltre i criteri soggettivi come da raccomandazione.

Le tecnologie impiegate per l'utilizzo da parte del personale dell'amministrazione sono semplici ed efficaci e volte *all'incremento del livello di know-how degli addetti*.

Nella consapevolezza che questi strumenti, nei loro sviluppi più avanzati, rappresenteranno un potente metodo di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, abbiamo posto una particolare attenzione alla interattività e predisposto la soluzione, per la fornitura di servizi avanzati quali, ad es. compilazione di modulistica online, consultazione di albi e regolamenti, forum di discussione, richieste di attivazione di procedimenti amministrativi, ecc.

## III. DESTINATARI

Grazie agli investimenti contenuti e alle possibilità di riuso offerte dal software, **eZPA** si rivolge in maniera particolare a **Pubbliche Amministrazioni Locali** di dimensioni *medio-piccole*, come ad **Associazioni di Comuni** o **Comunità**, le quali possono dotarsi di uno strumento altamente efficace ed espandibile, che adotta standards aperti e riconosciuti universalmente, favorendo la fornitura di servizi reali, lo scambio di dati e servizi con altri enti e l'utilizzo di nuove tecnologie (ad es. firma digitale); grazie ad **eZPA**, anche i cittadini di piccole località, avendo a disposizione uno strumento interattivo, potranno partecipare attivamente alle iniziative e usufruire dei servizi online del proprio Comune.

## IV. L'UTILIZZO

Il sistema, grazie alle funzionalità di collaborazione e ad un controllo degli accessi dotato di un elevato grado di granularità, consente a più operatori (virtualmente in numero illimitato) di lavorare all'inserimento dei contenuti e alla erogazione dei servizi. L'interfaccia amministrativa completamente basata su tecnologia web, utilizzando solamente un browser, permette di operare da qualsiasi PC collegato alla rete Internet senza l'installazione di alcun software aggiuntivo.

I cittadini e le imprese possono visualizzare i contenuti e interagire coi processi; i servizi sono a disposizione di chiunque sia dotato di un personal computer con un accesso a Internet, non necessariamente a banda larga, e di un browser. Particolare attenzione è stata prestata alla compatibilità con le più svariate piattaforme di software per la navigazione Internet (Internet Explorer, Mozilla, Opera, ecc.) e approfonditi studi sono stati effettuati per ottenere la migliore fruizione da parte di persone con diverse abilità e utilizzanti sistemi di navigazione non visuali.

## V. IL RIUSO

I comuni con meno di 5000 abitanti (definiti "piccoli