

Progetto Governance delle Risorse Umane-Modelli Innovativi

Il Sistema Informativo del Personale

Laboratori e Sperimentazione per lo sviluppo dei sistemi ICT per la gestione delle Risorse Umane nelle Amministrazioni Provinciali e nei Comuni del Mezzogiorno

Risultati dei laboratori

Comune di Lamezia Terme (CZ)

Progetto per la ridefinizione del portale intranet

Allegato n.1

Modello di governo del Portale Intranet

A cura di

Luigi Rampino, Dirigente dell'Area Rapporti con i cittadini, l.rampino@comune.lamezia-terme.cz.it
Francesco Manfredi, Responsabile U.R.P., f.manfredi@comune.lamezia-terme.cz.it
Manuela Taurino, stagista del comune, m.taurino@comune.lamezia-terme.cz.it

Attività dirette al rafforzamento degli Uffici addetti alle politiche e alla gestione del personale delle Amministrazioni degli Enti Locali delle Regioni Obiettivo 1, dell'Abruzzo e del Molise attraverso l'assistenza organizzativa Azioni A.1.4. "Laboratori regionali di benchmark" e A.3 "Sperimentazione dei Modelli"

IL MODELLO DI GOVERNO DEL PORTALE INTRANET

PROCESSI

Le attività eseguite per la gestione dei contenuti del Portale Intranet del Comune di Lamezia si sostanziano in una rete di processi tra loro interdipendenti, alcuni dei quali sono finalizzati a gestire i contenuti, altri atti a predisporre l'ambiente entro cui si realizza la gestione stessa.

I processi direttamente connessi alla gestione dei contenuti, le relative fasi in cui possono a loro volta scomporsi e le reciproche relazioni costituiscono il Sistema di Gestione del Portale.

Gli altri processi del modello sono visti come processi funzionali (di supporto e di monitoraggio) a tale gestione.

I contenuti presenti in un Portale Intranet possono essere considerati come un insieme di contenuti di varia natura (grafica, testo, immagini, applicazioni, template, ecc.) che vengono fruiti dall'utente/dipendente secondo regole di visualizzazione definite.

In particolare la gestione del sistema si realizza attraverso la gestione dei suoi elementi costitutivi (contenuti), ovvero, attraverso la gestione del ciclo di vita di ognuno di tali elementi.

Tale ciclo di vita non è univoco ma legato alle specifiche caratteristiche dell'elemento considerato.

Quelli che seguono sono i processi esemplificativi relativi alla gestione del Portale Intranet del Comune di Lamezia.

1. Processi di Governo

Rientrano in questi processi tutte quelle attività relativi alla corretta gestione dei processi di progettazione e organizzazione dei contenuti e di gestione dei cicli di vita degli stessi.

I Processi assicurano i contenuti pubblicati siano tra loro coerenti e funzionali agli obiettivi stabiliti.

In particolare il governo dei contenuti si esplica nel seguente modo:

- ⇒ per i processi di Progettazione e Organizzazione, attraverso un Piano di Azione (periodicamente aggiornato in funzione dell'avanzamento);
- ⇒ per i processi di Gestione del ciclo di vita, attraverso Piani di Gestione definiti in sede di organizzazione.

2. Progettazione dei Servizi e dei Contenuti

E' il processo che, a partire dalle esigenze, dagli obiettivi e dai servizi che si intendono offrire, definisce i requisiti, le modalità e le risorse necessarie per la realizzazione dei contenuti.

Viene attivato in tutti i casi di progettazione o ri-progettazione del Portale a qualunque livello e riguarda:

- ⇒ servizi;
- ⇒ contenuti pubblicati)
- ⇒ grafica
- ⇒ modalità di accesso ai servizi

Comprende le attività di:

- ⇒ definizione della mappa dei servizi

- ⇒ definizione della logica di presentazione, accesso e navigazione ai diversi interlocutori;
- ⇒ definizione dei flussi operativi dei contenuti;
- ⇒ progettazione grafica;
- ⇒ definizione delle specifiche di implementazione.

3. Organizzazione dei contenuti e degli strumenti tecnologici del Portale

Tale processo è costituito dall'insieme delle attività che rendono disponibili per l'utilizzo i contenuti, le infrastrutture e le risorse previste nel corso della Progettazione.

Sono comprese in tale processo anche le attività di implementazione degli strumenti tecnologici (hw/sw) e tutte le attività di definizione e formalizzazione dei metodi operativi, nonché tra le risorse anche tutti i documenti che descrivono iter operativi ed in particolare:

- ⇒ il ciclo di vita di ogni contenuto
- ⇒ le procedure operative di gestione dell'architettura hw/sw;
- ⇒ le procedure operative di gestione del Content Management System
- ⇒ le procedure operative di gestione dei diritti di accesso e di controllo degli accessi;

Inoltre in questa fase si procede:

- ⇒ alla creazione dei contenuti secondo quanto previsto in fase di progettazione
- ⇒ alla redazione degli iter operativi di gestione degli elementi costitutivi per l'alimentazione dei contenuti del Portale;
- ⇒ alla validazione;
- ⇒ alla pubblicazione

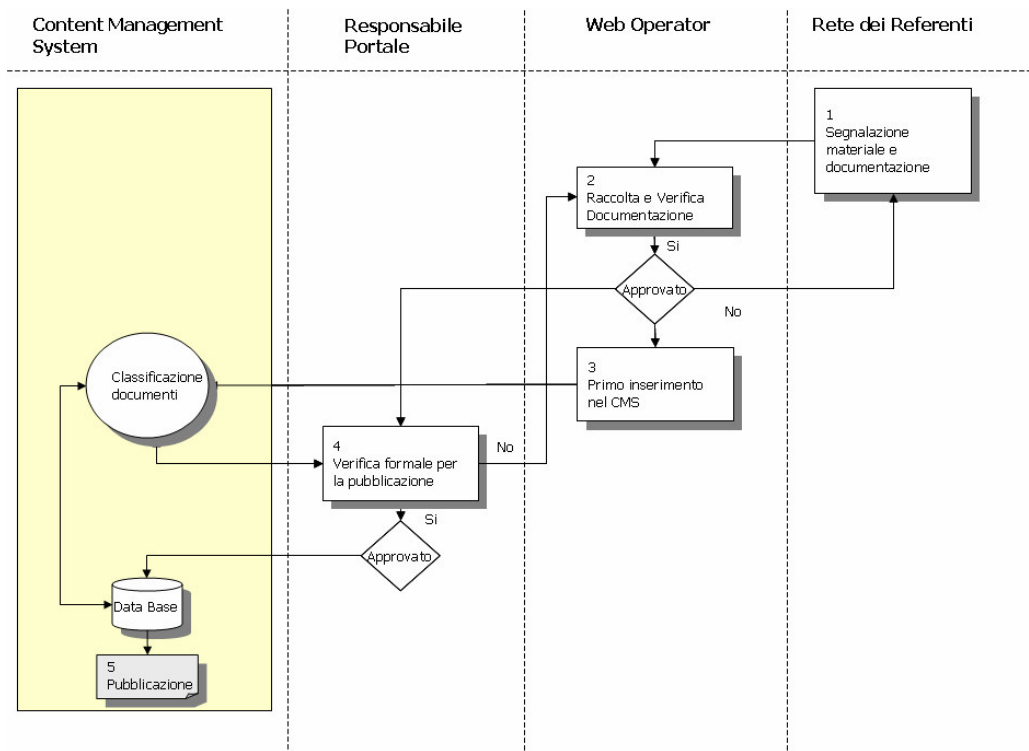
4. Gestione del ciclo di vita dei contenuti

E' il processo di gestione dei singoli elementi che compongono i servizi offerti dal Portale Intranet. In realtà si tratta di più processi, uno per ogni elemento considerato, più o meno articolati in funzione del ciclo di vita in questione.

Tale processo comprende la creazione, l'aggiornamento, il controllo, l'approvazione e l'archiviazione degli elementi costitutivi i contenuti del Portale.

Le specifiche attività che costituiscono i processi sono descritte in singoli iter operativi individuati e definiti.

A titolo esemplificativo un iter standard del Portale Intranet per il comune di Lamezia Terme può essere disegnato con questo flusso:



5. Processi di monitoraggio e miglioramento

Sono i processi che alimentano il sistema di monitoraggio dei risultati e forniscono informazioni per il miglioramento del Portale.

Sulla base di regole predefinite si effettuano attività di misurazione che forniscono informazioni sul funzionamento del Portale.

Le informazioni rilevate forniscono inoltre al Responsabile del Portale input oggettivi per individuare azioni di prevenzione/miglioramento.

6. Processi di Supporto

Sono i processi che mantengono attivo l'ambiente entro cui si eroga il servizio; essi sono strettamente connessi alla gestione dell'efficacia delle infrastrutture tecnologiche utilizzate dagli altri processi del CMS.

Fanno parte di tali processi:

- ⇒ **Gestione della sicurezza informatica** ovvero l'insieme delle attività di gestione degli accessi, della concessione dei privilegi e della sicurezza logica;
- ⇒ **Gestione della configurazione** ovvero l'insieme delle attività di gestione controllata del sistema hw/sw al fine di mantenerlo in uno stato noto ed internamente congruente.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Affinché il sistema garantisca una corretta gestione di quanto progettato e organizzato è necessario definire i ruoli e le responsabilità associate del Comitato di Redazione, articolazione organizzativa responsabile della progettazione e del mantenimento del Portale Intranet del Comune di Lamezia Terme:

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Responsabile del Comitato di Redazione del Portale Intranet

Si occupa della progettazione, dell'organizzazione, del controllo e del monitoraggio del Portale Intranet e assegna le responsabilità ai Web Operator.

In particolare sono di sua responsabilità:

- ⇒ Processo di governo;
- ⇒ Processo di Progettazione dei Servizi e dei Contenuti
- ⇒ Processo di Organizzazione dei Contenuti e degli strumenti tecnologici del Portale
- ⇒ Processi di monitoraggio e miglioramento.

Web Operator

Nominato dal Responsabile del Portale, compone il Comitato di redazione del Portale. Si occupa della gestione dei contenuti di propria competenza.

In particolare sono di sua responsabilità:

- ⇒ Processi di gestione del ciclo di vita dei contenuti assegnati.

Rete dei Referenti

Sono risorse esterne al Comitato di Redazione del Portale, ma interne all'Ente.

Fungono da interfaccia tra il CdR e l'ente intervenendo sui flussi informativi per l'alimentazione dei contenuti specifici del Portale.

Nello specifico:

- ⇒ reperire le informazioni all'interno del Comune (per quanto di competenza);
- ⇒ segnalarle ed inviarle al CdR;
- ⇒ fornire informazioni sull'aggiornamento di quanto pubblicato;
- ⇒ richiedere la cancellazione di contenuti obsoleti

Web Master (Responsabile del Sistema Hw/Sw)

Si occupa della implementazione e gestione del Sistema Hw/Sw e delle attività di pubblicazione dei contenuti appena questi sono pronti per la pubblicazione.

In particolare sono di sua responsabilità:

- ⇒ Processi di supporto
- ⇒ Specifiche attività all'interno dei Processi di Gestione del ciclo di vita dei content