

Comune di Lamezia Terme (CZ)

Progetto per la ridefinizione del portale intranet

Presentazione

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

FINALITA' DEL PROGETTO

- BENESSERE COLLETTIVO
- TRASPARENZA
- SENSO DI APPARTENENZA
- MAGGIORE COLLABORAZIONE
- MAGGIORE INFORMAZIONE
- MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE INTERNA
- RIDUZIONE DEL MATERIALE CARTACEO

QUADRO DI RIFERIMENTO

- DIRETTIVA SUL BENESSERE
- LEGGE 150/2000 comma 4 stabilisce le attività della comunicazione: *Comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.*

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Progettazione del piano in collaborazione con il Formez

Progetto di benchmarking, in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, finalizzato a sostenere una politica di miglioramento sia sul fronte dell'organizzazione e gestione interna, sia su quello dei servizi offerti all'esterno.

IDEA PROGETTUALE

- RIVALUTAZIONE DEI SERVIZI CHE IL PORTALE INTRANET GIÀ OFFRE;
- RIPROGETTAZIONE GRAFICA E DEI SERVIZI DEL PORTALE INTRANET
- VALORIZZAZIONE DEL PORTALE INTRANET

Fase A

ANALISI DEI SERVIZI DEL PORTALE INTRANET

Descrizione sintetica

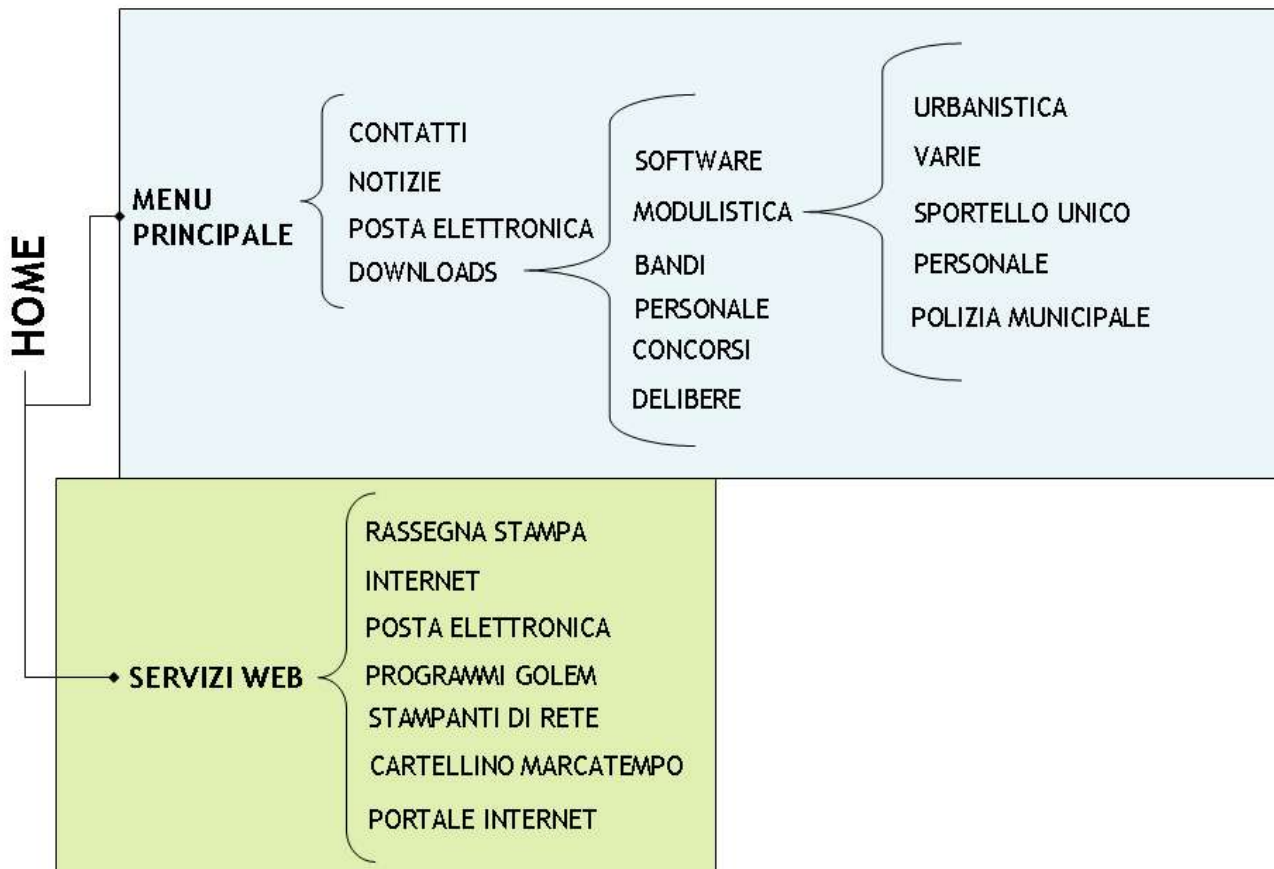
- Identificare i servizi attualmente presenti nel portale intranet
- Raggruppare i servizi in categorie omogenee
- Definire i destinatari di questi servizi.

Attività

- Analisi del portale e dei servizi presenti nella intranet

Continua.....

MAPPA NAVIGAZIONE PORTALE INTRANET ATTUALE



TIPOLOGIA SERVIZI ATTUALI

- **Area alla Persona:**
 - Rilevazione presenze
 - Bandi e concorsi
 - Personale
- **Area Gestionale:**
 - Modulistica: (urbanistica, varie, sportello unico, personale, polizia municipale)
 - Posta elettronica
 - Portale Internet
 - Programmi Golem
- **Area Istituzionale:**
 - Delibere
 - Notizie
 - Rassegna Stampa
- **Area di utility:**
 - Stampanti di rete
 - Software (programmi da distribuire in rete Es. acrobat)
 - Contatti

Fase B: APPROFONDIMENTO CON I REFERENTI UTILIZZANDO LA TECNICA DEL FOCUS GROUPS

Descrizione sintetica:

- identificare le difficoltà incontrate nell'utilizzo della intranet
- evidenziare le esigenze che la intranet dovrà soddisfare
- suggerire possibili miglioramenti

Attività:

- Incontro con i referenti con un moderatore che indirizzi e gestisca la discussione.

Fase C:

RIPROGETTAZIONE DEI SERVIZI DEL PORTALE INTRANET

Descrizione sintetica:

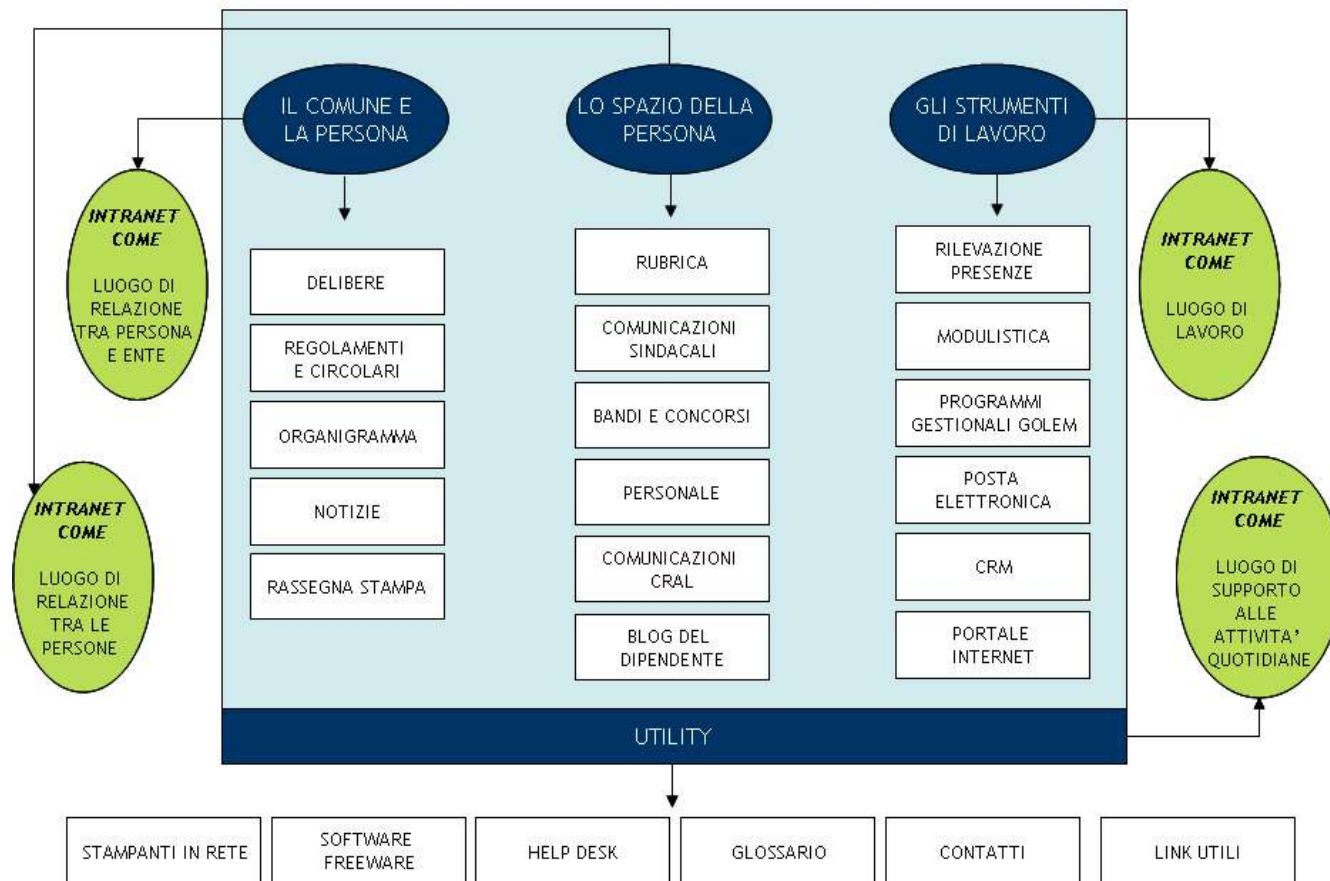
- identificare le categorie dei servizi
- Identificare i servizi associati alle diverse categorie
- identificare la categoria di utenti per differenziare i diversi servizi.

Attività:

- Definizione delle mappe di navigazione
- Identificazione dei servizi del Portale con l'individuazione delle classi di priorità per il rilascio degli stessi.

Continua.....

MAPPA DI NAVIGAZIONE PORTALE INTRANET RIPROGETTATO



TIPOLOGIA DEI SERVIZI DEL PORTALE RIPROGETTATO

- **Area Istituzionale**
 - Delibere
 - Regolamenti e Circolari
 - Organigramma
 - Notizie
 - Rassegna Stampa
- **Area alla Persona:**
 - Rubrica
 - Bandi e concorsi
 - Personale
 - Comunicazioni sindacali
 - Comunicazioni cral
 - Blog (pagine personale del dipendente)

Continua....

TIPOLOGIA DEI SERVIZI DEL PORTALE RIPROGETTATO

- **Area Gestionale:**
 - Modulistica: (urbanistica, varie, sportello unico, personale, polizia municipale)
 - Posta elettronica
 - Portale Internet
 - Programmi Golem
 - Rilevazione presenze
 - CRM(Custome Rrelationshipio Managment)
- **Area di utility**
 - Stampanti di rete
 - Software (programmi da distribuire in rete Es. acrobat)
 - Contatti
 - Help Desk
 - Glossario
 - Link utili

Fase D: RIPROGETTAZIONE GRAFICA E FUNZIONALE

1. Descrizione sintetica

- definire le specifiche grafiche e funzionali del portale

2. Attività

- Restyling della intranet e riclassificazione delle classi.

Fase E: MODELLO DI GOVERNO DEL PORTALE INTRANET

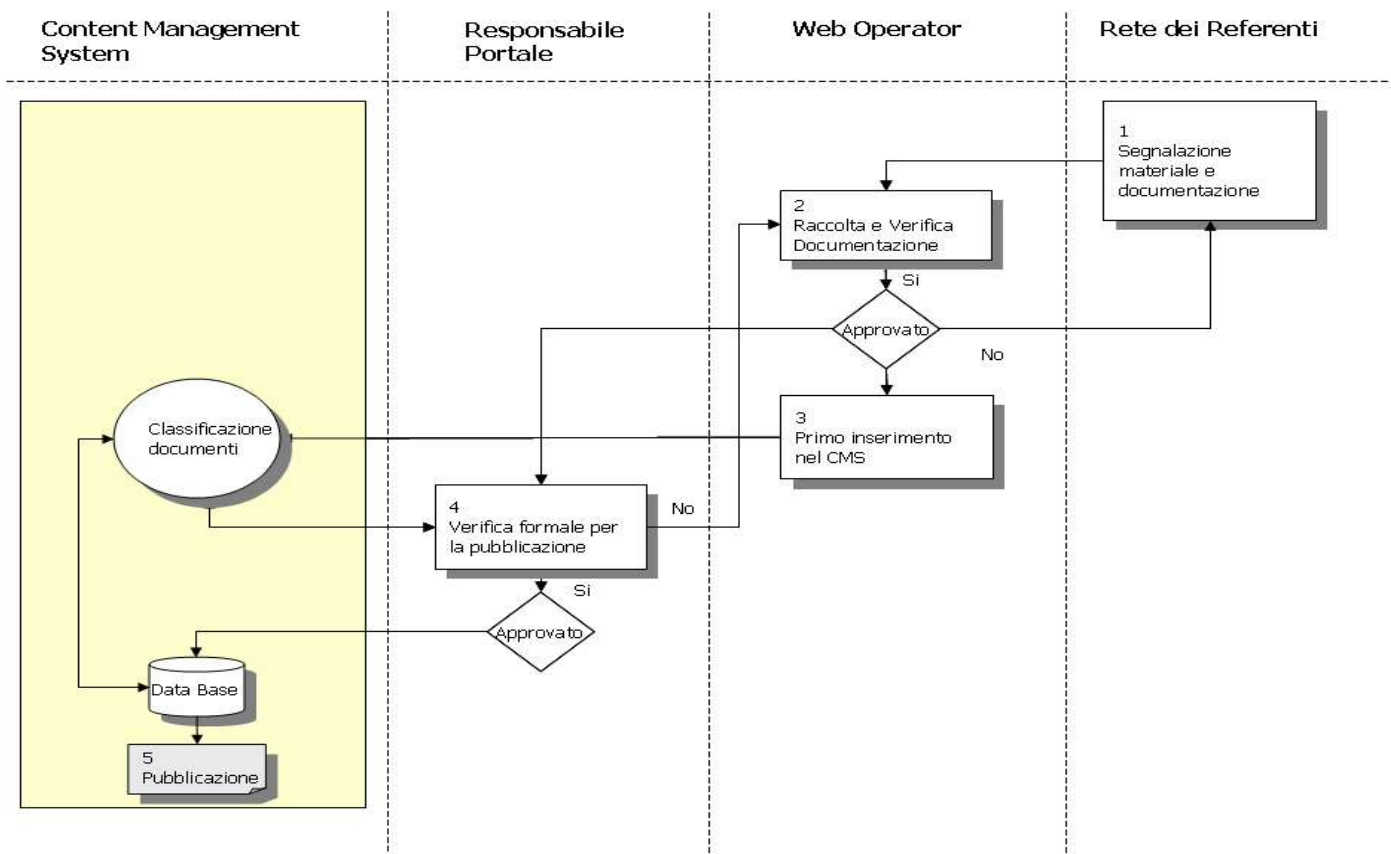
Descrizione sintetica

- definire i processi del portale suddividendoli per categorie
- definire un comitato di redazione del portale intranet con relative responsabilità e competenze
- istituzionalizzazione della rete dei referenti

Attività

- Mappatura dei processi operativi
- Definizione delle responsabilità e delle competenze del CdR del Portale
- Definizione delle modalità organizzative di alimentazione dei contenuti del Portale Internet dell'Ente
- Definizione del ruolo e dei compiti dei referenti

Processi: Iter operativo standard



Ruoli e responsabilità

- **Responsabile del Comitato di Redazione del Portale Intranet:** si occupa della progettazione, della predisposizione, del controllo e del monitoraggio del Portale Intranet;

In particolare sono di sua responsabilità:

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

- **Web Operator:** nominato dal Responsabile del Portale, compone il Comitato di redazione del Portale.

In particolare sono di propria responsabilità:

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

Continua....

Ruoli e responsabilità

- **Rete dei Referenti:** sono risorse esterne al Comitato di Redazione del Portale, ma interne all'Ente e fungono da interfaccia tra il CdR e l'ente intervenendo sui flussi informativi per l'alimentazione dei contenuti del Portale.
- **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.

Fase F: AVVIO E DIFFUSIONE DEL PORTALE INTRANET

Descrizione sintetica

- Coinvolgere periodicamente tutti i dipendenti dell'Ente all'utilizzo dello strumento.
- Prevedere eventi di presentazione/comunicazione del portale intranet

Attività

- Percorsi di comunicazione interna

Fase G: MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Descrizione sintetica

- redigere un questionario rivolto a tutto il personale
- somministrarlo e analizzare le risposte
- valutare i risultati

Attività

Stesura del questionario, divulgazione, compilazione e analisi dei risultati.

DELIVERABLES DI PROGETTO

- a. Mappatura servizi attuali del Portale Intranet
- b. Tabella di riprogettazione dei servizi del Portale Intranet
- c. Nuovo layout grafico del Portale
- d. Specifiche funzionali e applicative del Portale Intranet
- e. Processi operativi di alimentazione/validazione dei contenuti del Portale
- f. Il Comitato di Redazione: responsabilità e competenze
- g. Piano di comunicazione interna per l'avvio del Portale riprogettato
- h. Modello di monitoraggio e valutazione dell'utilizzo del Portale Intranet