
Portali

IL PORTALE DEL COMUNE DI ROMA

L'ESIGENZA

Quello del Comune di Roma (www.comune.roma.it) è un sito caratterizzato da elevate dimensioni, grande visibilità, anche a livello mondiale, e complessità, sia in termini "tecnici" (infrastruttura e architettura), sia in termini redazionali (contenuti da gestire e aggiornare, servizi disponibili).

Con una media di **1 milione di hits** al giorno, infatti, il sito rappresenta, a livello nazionale, una delle maggiori realizzazioni nell'ambito della pubblica amministrazione locale, con numerose sezioni informative organizzate per temi, servizi online e accesso alla Rete Civica. Sezioni che, però, non governate da un progetto unitario, si sono sviluppate nel tempo in modo autonomo e disomogeneo, sia in termini di contenuti che di grafica.

A fronte di ciò, il Comune di Roma si è posto l'obiettivo di **reingegnerizzare** e **riprogettare** il sito esistente, per trasformarlo in un Portale unico di accesso ai servizi online sia per i cittadini sia per gli utenti interni, razionalizzando e standardizzando la gestione tecnica e redazionale dei contenuti, insieme alle modalità di fruizione dei servizi e al layout grafico. Questo anche alla luce di un necessario aggiornamento tecnologico che favorisca il passaggio dai servizi informativi ai servizi online basati sull'interazione tra soggetti pubblici e privati, coerentemente con il progetto **People - Progetto Enti Online Portali Locali E-government**, al quale il Comune aderisce.

LA SOLUZIONE

Alla fine del 2003 il raggruppamento di imprese guidato da Telecom Italia, al quale partecipava anche Finsiel, si è aggiudicato la gara per il **reengineering** e la **gestione del Portale del Comune**.

Il progetto prevedeva la fornitura e la gestione di:

- sistema di web content e document management
 - infrastruttura di rete e servizi di community sia internet che intranet
 - servizi di gestione e controllo del sistema
 - **framework** del nuovo Portale per la realizzazione dei servizi online
 - servizi di consulenza per la gestione del **cambiamento organizzativo**
 - piattaforma di delivery multicanale
 - ulteriori servizi per il potenziamento della Rete Civica.
-

LE ATTIVITÀ DI REENGINEERING

Nell'ambito del progetto Portale del Comune di Roma, Finsiel è responsabile della progettazione della nuova versione, della riorganizzazione dei servizi esistenti e dell'attivazione di nuovi servizi personalizzati, basati sull'autenticazione degli utenti, come visure anagrafiche e catastali, e pagamento online delle multe.

In particolare, con riferimento alla gestione dell'esistente, le attività riguardano:

- la reingegnerizzazione completa del sito
- la semplificazione e unificazione dell'accesso
- la definizione e realizzazione delle **nuove soluzioni tecnologiche**
- la consulenza per la gestione del cambiamento
- la definizione delle specifiche di **standardizzazione**.

L'esigenza di **standardizzazione** e **uniformità**, come principi generali, è emersa immediatamente come prioritaria: un intervento fondamentale, che non riguardava solo la standardizzazione infrastrutturale e applicativa del sistema, ma comportava:

- un **ridisegno completo** della componente di colloquio e interazione tra utente dei servizi e Comune erogatore
- una maggiore uniformità delle redazioni
- la standardizzazione degli strumenti di **publishing** delle pagine
- l'uniformità della struttura dei **contenuti**
- il **disaccoppiamento** tra la presentazione e la definizione dei contenuti stessi
- il controllo centralizzato di un unico **data base** dei principali servizi del Portale.

L'opera di standardizzazione ha comportato un importante impatto sull'intera organizzazione, in quanto, in termini tecnologici e architetturali, la struttura del sito si basava su soluzioni fortemente disomogenee:

- erano in uso circa 40 data base differenti, gestiti da DBMS diversi (da Oracle ad Access a SQL)
- per lo sviluppo erano stati nel tempo impiegati quasi tutti i linguaggi di programmazione disponibili
- gli ambienti operativi andavano da Windows NT, a Windows 2000, a Unix, a Linux.

L'intervento di Finsiel in quest'ambito è stato orientato ad un forte consolidamento, alla semplificazione e omogeneizzazione dell'ambiente tecnologico, oltre all'orientamento verso sistemi **opensource** integrati con prodotti di mercato:

- l'ambiente operativo di riferimento è **Linux**, una tecnologia standard capace di ottimizzare l'effort di gestione
- la struttura applicativa è basata su **Java** e sul **framework IBM Websphere Portal Server 5.02**
- il sistema di controllo degli accessi utilizza **prodotti IBM**: Tivoli A. M., Webseal, Tivoli Directory Server 4.0 su **sistemi opensource LDAP 3.0**
- il motore di ricerca utilizza **IBM Lotus Extended Search 4.02**
- il sistema centralizzato di gestione delle **base dati** è **Oracle9i/RAC**
- per la redazione, gestione e pubblicazione dei contenuti è stata scelta la **Community Portal Suite** di Eustema.

I server (circa 20) sono gestiti in hosting presso l'**IDC (Internet Data Center)** del gruppo **Telecom Italia**, che garantisce servizi di connettività ridondata (doppio canale in fibra ottica a 155 Mbit/sec), antivirus e antispam. Questi interventi, insieme alla reingegnerizzazione del Portale, determineranno da subito benefici in termini di gestione e offerta dei nuovi servizi che completeranno quelli oggi disponibili.

Il progetto di riorganizzazione del Portale del Comune di Roma prevede infatti l'introduzione di una serie di novità:

- agenda virtuale per i cittadini
- servizi e utility per i dipendenti del Comune: dalla posta elettronica per tutti i dipendenti all'agenda virtuale, ai servizi di community, ai servizi di pianificazione per la gestione delle risorse
- unico punto di accesso ai servizi al cittadino
- riorganizzazione dei servizi di directory, ai quali accederanno gli oltre 35 mila dipendenti dell'amministrazione comunale, ciascuno con un proprio profilo di utenza
- progettazione di una struttura ad albero dei servizi disponibili
- servizi di Certification Authority
- servizi di visure e pagamenti online
- integrazione con servizi legacy dell'amministrazione comunale
- servizi aggiuntivi della Rete Civica: spazio web, e-mail, chat, forum, oltre ai servizi di base disponibili per le associazioni
- servizio di posta elettronica predisposta per l'adozione della **firma digitale**, previa registrazione e identificazione, per utenti interni e, in seguito, per tutti i cittadini.

La nuova versione del portale, operativo nelle sue funzionalità di base, è stata rilasciata alla fine del mese di marzo 2005. Nei prossimi mesi verranno implementate le ulteriori funzionalità previste.

FOCUS ON

Il Portale del Comune di Roma in cifre

- ▶ **35.000** utenti dell'Amministrazione
- ▶ **50.000** utenti esterni e/o appartenenti ad associazioni collegate alla Rete Civica (circa 70)
- ▶ **50** redazioni che contano, complessivamente, circa 100 redattori
- ▶ circa **20.000** pagine di contenuti
- ▶ aggiornamenti giornalieri di alcune centinaia di pagine
- ▶ oltre **1.000.000** di hits giornalieri