

Lunedì, 12 Luglio 2021

**Sito rinnovato nella grafica e nei contenuti e cambio di marcia all'insegna della trasparenza e della semplicità**

## **Provincia.tn.it, da martedì online il nuovo portale istituzionale**

**Accessibile da ogni dispositivo, semplice da consultare e chiaro. Il sito istituzionale della Provincia autonoma di Trento si è rifatto il look, ma la “rivoluzione” non sta solo nella grafica. A partire da martedì 13 luglio, all’indirizzo [www.provincia.tn.it](http://www.provincia.tn.it) gli utenti troveranno una home page completamente rinnovata, nuove aree per la consultazione degli argomenti di interesse, degli atti e delle informazioni riguardanti l'attività dell'amministrazione provinciale, oltre ad una nuova sezione dedicata ai "servizi" strutturata come un vero e proprio "catalogo" in continua implementazione, ove reperire le informazioni sui procedimenti e l'accesso diretto per la presentazione online delle domande.**

**Un cambio di marcia - illustrato in anteprima nella conferenza stampa in diretta social con l'assessore provinciale Achille Spinelli - all'insegna della semplicità, della trasparenza e dell'usabilità, nel pieno rispetto delle linee guida per i servizi web della Pubblica amministrazione dettate dall'Agenzia per l'Italia digitale (Agid): i servizi web, in primis dunque il portale istituzionale e i servizi on line, sono gli elementi di fondo del percorso di transizione al digitale in atto - sul territorio e per il territorio - che sfrutta le piattaforme e gli strumenti informatici per facilitare e velocizzare il dialogo anche digitale con cittadini e imprese e incrementare la disponibilità di servizi sempre più innovativi e di qualità. I criteri guida quindi sono la semplicità di consultazione ed uso, l'accessibilità, la disponibilità h24, la visione che mette sempre al centro utente dalla progettazione alla realizzazione del servizio, l'omogeneità degli strumenti e delle interfacce, l'affidabilità, la sicurezza, la trasparenza, il monitoraggio costante.**

Non a caso, sia la struttura dei portali del territorio (si vedano anche quelli di molti Comuni trentini e dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari, ma anche i principali portali delle Amministrazioni centrali) sia dei servizi fruibili via web sono caratterizzati da una sempre maggiore semplicità e omogeneità, ma anche da un grado di utilizzo che cresce in modo esponenziale e che ha visto in particolare nell'ultimo anno numeri molti significativi: circa 2 milioni di pagine visualizzate nel primo semestre 2021, di cui il 30% da dispositivi mobili, quasi 1,5 milioni di accessi al portale dei servizi online, 200mila utenti unici alla sezione RipartiTrentino e più di mezzo milione di accessi alle varie misure di sostegno disponibili in quest'area dedicata. Numeri importanti, dunque, e in costante crescita.

Nel corso del 2020, anche a seguito dell'accelerazione sui processi di digitalizzazione imposta dall'emergenza Covid-19, è radicalmente cambiato il paradigma e l'approccio alla relazione con gli utenti della Pubblica amministrazione, basato sulla centralità delle piattaforme di dialogo. Anche l'utilizzo delle identità digitali (SPID e tessera sanitaria), accompagnato dalla progressiva integrazione ed esclusività d'uso per l'accesso in sicurezza ai servizi digitali e dalla possibilità di rilascio di SPID direttamente da parte degli uffici provinciali e di 72 Comuni, è cresciuto in maniera esponenziale: oggi sul territorio sono quasi 172.000 le tessere sanitarie valide come strumento di riconoscimento digitale e oltre 140.000 le identità SPID

rilasciate (di cui oltre 20.000 rilasciate dagli enti pubblici del territorio). Se un anno fa il grado di utilizzo di SPID per accedere ai servizi digitali era inferiore al 17% (nel 2019 era al 10%), oggi si attesta al 64%.

A partire dall'esperienza avviata in pieno lockdown con i primi bonus ai cittadini, l'attivazione delle misure di sostegno agli operatori economici e dell'area web dedicata [www.ripartitrentino.provincia.tn.it](http://www.ripartitrentino.provincia.tn.it), cittadini e imprese sono stati messi al centro della progettazione e realizzazione dei servizi web, per ottimizzare le attività anche in termini di minimizzazione degli oneri per gli utenti e massima rapidità di risposta ai loro bisogni, oltre che per garantire agli uffici il monitoraggio costante delle azioni. Alcuni dati riferiti al periodo marzo 2020 - giugno 2021:

- quasi 80.000 domande raccolte e gestite on line sulle misure di aiuto attivate nel 2020, alcune ancora in atto (per oltre 137 milioni di euro erogati o in erogazione) con tempi di erogazione effettiva ridotti a pochi giorni dalla presentazione della domanda via web, al massimo qualche settimana per le procedure più complesse;

- massiccia integrazione delle basi dati e delle piattaforme per ridurre al minimo la richiesta di dati e documenti (principio once only) e velocizzare i tempi complessivi di risposta;

- nuovi bandi e misure di aiuto 2021, avviati a fine maggio: quasi 6.000 domande già raccolte (per circa 15 milioni di aiuti in corso di erogazione), di cui circa 1.400 domande di contributo a fondo perduto (oltre 9 milioni) già concesse e quasi tutte anche liquidate e oltre 4.000 domande di bonus stagionali già concesse e per oltre la metà anche pagate.

Il nuovo portale istituzionale, coerente con gli standard nazionali ed europei, con modalità di interazione omogenee per tutto il sistema pubblico e con un catalogo unico dei servizi già allineato alle direttive europee per il Sdg (Single Digital Gateway, punto unico di accesso europeo ai servizi), è disegnato sulla base delle esigenze degli utenti, come canale digitale di interazione semplice, comprensibile, accessibile per chiunque, pienamente fruibile su dispositivi mobili, con informazioni e servizi on line di ultima generazione, nel rispetto della protezione dei dati personali, della trasparenza e della sicurezza informatica (elementi integrati sin dalla fase di progettazione) e con un nuovo e più efficace motore di ricerca. Sono state ridefinite radicalmente l'architettura dell'informazione, il linguaggio (anch'esso conforme agli standard) e l'identità visuale del portale, insieme ad alcune scelte tecnologiche di fondo e alle modalità di lavoro redazionali, con un nuovo flusso di pubblicazione di contenuti e redazioni diffuse.

Il nuovo portale – che utilizza componenti rilasciati in open source – è ospitato in cloud e predisposto per sfruttarne tutti i benefici (scalabilità, continuità di servizio, sicurezza). I dati sono *pubblicati* secondo gli standard degli open data e quindi esportabili e riusabili secondo le linee guida sull'interoperabilità delle pubbliche Amministrazioni.

Per massimizzare l'efficacia della navigazione, i contenuti sono stati riclassificati e aggregati per settori di attività, identificati dagli "argomenti" e dai relativi temi principali.

Il progetto è in evoluzione: i (molti, circa 130) canali tematici raggiungibili dalla precedente home page lo saranno anche dal nuovo portale, "agganciati" ai rispettivi argomenti o temi principali, ma la gran parte dei canali tematici sarà oggetto di migrazione nei prossimi mesi sulla nuova piattaforma. La razionalizzazione delle informazioni e dei documenti comporterà anche una significativa semplificazione dei contenuti, con le sezioni tematiche via via in revisione e pubblicazione.

Per qualsiasi necessità di supporto e di assistenza sono disponibili punti di contatto fisici (sportelli periferici e punto informativo di Piazza Dante), telefonici (numero verde 800 903606) e digitali appunto (tramite gli strumenti di segnalazione di problemi o suggerimenti già presenti sul portale, oltre alla voce "scrivici" in calce alla home page). E, in ogni caso, per qualsiasi eventuale necessità o possibile difficoltà di reperimento immediato di un contenuto rimarrà disponibile e raggiungibile per qualche settimana dalla nuova home page anche il precedente portale istituzionale.

