



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**DELIBERAZIONE N. 39/10 DEL 9.8.2017**

**Oggetto:** Attuazione interventi Agenda Digitale della Sardegna: indirizzi per la realizzazione del progetto di reingegnerizzazione del Sistema integrato dei portali del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna e potenziamento del modello gestionale di redazione diffusa del Sistema Regione.

Il Presidente, di concerto con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione, con la nota n. 2929 del 2017, nel richiamare l'obiettivo strategico di governo inerente alla Qualità Istituzionale, sottolinea che tra le azioni portanti che connotano tale strategia vi è quella di realizzare una pluralità di interventi volti a migliorare il rapporto e il dialogo tra Sistema Regione e cittadino ed accrescere la conoscenza e la fruibilità di servizi, informazioni e opportunità, oltre che di patrimoni di conoscenza collettiva, a beneficio di una platea la più vasta possibile di soggetti, attività recentemente avviate dalla Direzione generale per la Comunicazione della Presidenza con la redazione del piano di comunicazione istituzionale e gestendo presidi locali (redazione URP, Eurodesk, social Wall) territoriali (Camineras, Sportello ParteciPA).

Per ciò che concerne le strategie di comunicazione tramite le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, la Regione ha avviato, lo scorso anno, un percorso di progettazione aderente alle Linee Guida dell'AGID, che riguardano i siti web di Regioni e Comuni e definiscono gli standard di usabilità e design che tali siti debbono garantire, elaborando una prima proposta di revisione del sito istituzionale, denominata "Sito Alfa", nella quale sono stati adottati alcuni layout grafici prototipali.

Elementi iniziali, dunque, da cui tuttavia già emerge chiaro il cambiamento di filosofia rispetto ai siti istituzionali del passato, con il cittadino al centro e l'amministrazione al suo servizio, avendo una focalizzazione particolare sulla semplicità, accessibilità ed usabilità.

La reingegnerizzazione del sito istituzionale e del sistema integrato dei portali rientra fra le principali linee di attività ricomprese nell'Agenda Digitale della Sardegna (Delib.G.R. n. 49/3 del 2015).

Il Presidente, di concerto con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione, propone quindi di avviare, in coerenza con le predette Linee Guida, l'evoluzione del sito istituzionale e del sistema dei portali web che con esso si interfacciano ammodernando sia l'infrastruttura tecnologica oramai obsoleta (risalente al 2004) quale fattore abilitante a migliorare



l'efficienza dei servizi all'utenza nelle pratiche gestionali e di back office, sia potenziando ed evolvendo il modello di gestione redazionale attuale per arrivare, a regime, ad una architettura di redazione diffusa a tutto il Sistema Regione, finalizzata a garantire l'accessibilità e la visibilità per tutti i pubblici di riferimento grazie all'opportunità di creare spazi fruibili digitali e fisici, atti ad agevolare nuove forme di democrazia e di civic engagement, utili per conoscere in maniera più accurata i cittadini in un processo di monitoraggio dei servizi, dei consumi mediali e di raccolta di feedback.

L'impiego di soluzioni aperte (tecnologie open), da un punto di vista infrastrutturale, e l'adozione di metodologie e tecniche di comunicazione con la collettività che si fondano su paradigmi di interazione più moderni (es. integrazione bidirezionale con i social network), permetteranno di rendere più efficiente, efficace e flessibile l'attuazione degli interventi di creazione/pubblicazione di nuove risorse informative e di soddisfare le attuali esigenze di interazione degli utenti ed anche di sperimentare nuovi modi e strategie di gestione del patrimonio informativo.

La Presidenza, inoltre, attraverso la propria Direzione generale per la Comunicazione ha competenza in materia di comunicazione, trasparenza e prevenzione della corruzione, così come previsto dal dettato normativo riguardante l'istituto dell'Accesso civico (D.Lgs. n. 33/2013 e D.Lgs. n. 97/2016) attraverso vari strumenti operativi di coinvolgimento attivo dei cittadini, competenze che sono state promosse con i progetti seguenti: Camineras, SardegnaPartecipa, Eurodesk, Social Wall e Giornate della trasparenza che accrescono e diversificano la domanda proveniente dal territorio evidenzia e richiede, in previsione, un rafforzamento sostanziale della funzione di ascolto e supporto all'utenza.

Il progetto di evoluzione del sistema dei portali facilita anche la realizzazione delle attività di comunicazione e di innovazione dei canali social dato che i comportamenti dei cittadini mutano rapidamente in funzione delle possibilità loro offerte dai cd. mezzi di comunicazione "sincrona" del web (es. whatsapp, messenger, telegram, hangout) e dai social network.

Per garantire una risposta più adeguata all'evoluzione del contesto di riferimento, accanto all'attività di presidio già garantita dalla rete degli URP, attraverso il tradizionale canale telefonico, è necessario intercettare i nuovi bisogni comunicativi accrescendo l'offerta di canali di contatto e accoglienza degli utenti, così come avviene da tempo per i servizi di mercato e in maniera crescente anche nel settore della PA a vari livelli territoriali mediante l'adozione di soluzioni ad alto valore tecnologico e professionalità specializzate nella gestione delle soluzioni web multicanale.

Nel contempo si evidenzia l'opportunità di prevedere, sempre in capo alla Direzione generale per la Comunicazione, di dare avvio a specifiche campagne di comunicazione finalizzate ad accrescere nella collettività la conoscenza delle opportunità offerte dalla rete regionale degli Urp e favorirne un maggiore utilizzo.



L'approccio Multicanale (Direttiva "DIT" Dipartimento Innovazione e Tecnologie del 27.7.2005 - Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti), rappresenta dunque una leva per la qualità, visibilità dei servizi, soddisfazione utente e quel "valore aggiunto" in termini di fidelizzazione dei cittadini (citizen relationship) quali "portatori di interessi" verso la pubblica amministrazione, nonché una fonte importante di dati utili per l'analisi finalizzata al miglioramento e all'evoluzione dei servizi pubblici (il concetto di multicanalità è, inoltre, richiamato in vari interventi progettuali del POR FESR 2014/2020 esempio Asse II, Azione 2.3.1, Progetto ParteciPA 2.0).

I proponenti sottolineano che tale processo di evoluzione dovrà essere realizzato nel rispetto della normativa relativa ai servizi pubblici digitali e delle indicazioni riguardanti il rilevante tema dell'accessibilità.

L'obiettivo è quindi quello di definire ed impiegare strumenti, processi organizzativi e servizi immateriali atti a gestire il processo di progettazione, implementazione e gestione degli strumenti tecnologici, dei contenuti e servizi da pubblicare, garantire il miglioramento continuo degli standard del sito con riferimento all'usabilità, avendo l'obiettivo di assicurare una agevole fruibilità delle informazioni da qualsiasi dispositivo si stia navigando (web responsive design), adottando l'approccio di progettazione dei contenuti principalmente orientato al mondo della tecnologia mobile (mobile first), ed a soddisfare i bisogni degli utenti grazie all'approccio di progettazione orientato all'utente (Interaction Design).

Attraverso mappe di navigazione web personalizzate e intuitive, contenuti di agevole reperimento e di appropriata elaborazione testuale in ragione della loro finalità ed avendo sempre come linea direttrice la semplificazione del linguaggio, si dovrà prediligere una presentazione dei contenuti basata sulle scelte, interessi ed azioni dell'utente. Dovrà essere assicurata l'interazione tra le diverse fonti informative regionali già esistenti grazie all'implementazione di servizi di cooperazione tra sistemi informativi (joined-up services) che permettano anche di migliorare i processi di comunicazione interna all'Amministrazione. Elemento qualificante dovrà essere anche l'accesso alle informazioni da parte di utenti di lingua straniera, ampliando così l'ambito d'azione di tale strategia ad una platea più ampia di possibili stakeholder, in sinergia con gli interventi già in atto in tema di diffusione delle informazioni e di orientamento sui programmi che l'Unione Europea ed il Consiglio d'Europa promuovono in favore dei giovani quali il programma Eurodesk.

Il processo di evoluzione del sito istituzionale e del sistema dei portali web regionali sopra rappresentato necessita di essere avviato quanto prima, anche previa opportuna pianificazione di fasi esecutive che prevedano l'implementazione per step progressivi capaci di garantire continuità di servizio dell'attuale sistema integrato dei portali web regionali e pieno mantenimento del patrimonio di dati, informazioni e contenuti redazionali fino ad oggi organizzati e resi accessibili.



In tale contesto il Presidente e l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione rappresentano l'opportunità di avvalersi dei servizi erogabili dalla società in-house Sardegna IT, specificando che:

- Sardegna IT si occupa di fornire alla Regione servizi strumentali nel settore dell'information e communication technology (ICT), operando sulla base di apposita convenzione quadro che ne disciplina lo svolgimento delle attività ad esse affidate, come già approvato con Delib.G.R. n. 67/10 del 16.12.2016 e rapporto di convenzione sottoscritto il 21.12.2016, vigente dal 30.12.2016 fino a scadenza del 31.12.2022;
- con tale rapporto di convenzione, Sardegna IT può assumere incarichi affidati dal socio Regione comprendenti attività specifiche, tra cui esplicitamente (rif. art. 8, comma 5, della citata convenzione):
  - a) la consulenza strategica sulle scelte inerenti l'ICT e l'Agenda Digitale;
  - b) attività di progettazione: progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva di architetture e infrastrutture in ambito ICT;
  - c) servizi di application management: inerenti la gestione di prodotti ed applicazioni software quando sono entrati in produzione (e in particolare la gestione del sistema dei portali).

Il Presidente e l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione informano inoltre che, su avvenuta approvazione del bilancio societario 2016 di Sardegna IT, come da verbale dell'assemblea dei soci tenutasi in data 31.5.2017, è stato deliberato dal socio l'utilizzo di una parte delle riserve del patrimonio netto per complessivi € 800.000 da destinarsi al finanziamento di attività assegnate dalla Regione Sardegna a Sardegna IT in autoproduzione, subordinandone la distribuzione previa adozione di idonea deliberazione da parte della Giunta regionale e da specificarsi su apposito incarico da parte della Regione Sardegna verso Sardegna IT finanziato in conto corrispettivo dalla Regione Sardegna attraverso le riserve distribuite, a seguito dell'imprescindibile verifica di congruità ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016.

La disponibilità finanziaria di complessivi € 800.000 destinabile ad attività assegnabili alla in-house Sardegna IT da svolgersi in autoproduzione, può programinarsi per l'attuazione della progettualità degli interventi da compiersi per il processo di evoluzione del sito istituzionale e del sistema dei portali web regionali ed anche per un primo significativo step esecutivo che possa costituire "il progetto pilota" su cui basare, previa destinazione dei finanziamenti programmabili nell'ambito dell'attuazione dell'Agenda Digitale Sardegna, le procedure di affidamento al mercato per l'esecuzione di ulteriori fasi evolutive.

L'oggetto di specifico incarico da affidarsi alla società Sardegna IT, entro l'importo lordo di complessivi € 800.000 finanziato dalle riserve distribuite, potrà riferire pertanto alla "produzione di



un progetto pilota contenente l'analisi, progettazione e realizzazione di un nuovo modello del sistema di comunicazione per l'implementazione del nuovo sito istituzionale della Regione Sardegna e per il suo riuso nell'ambito del Sistema integrato dei portali" (SIS-COM); tale progetto dovrà essere realizzato in regime di autoproduzione da Sardegna IT ed essere inoltre comprensivo delle attività atte a consentire di avviare l'analisi di mercato da finalizzarsi all'affidamento degli ulteriori servizi per la più completa attuazione del progetto di evoluzione.

Il ruolo ricoperto dalla menzionata Società in-house potrà inoltre assicurare anche un graduale passaggio al nuovo modello riducendo al minimo l'impatto sulla erogazione delle attività di linea ed il conseguente impatto sui pubblici di riferimento comprese le strutture organizzative del Sistema Regione.

La fase di avvio del progetto di reingegnerizzazione ed evoluzione del sistema dei portali regionali dovrà comprendere fin da subito anche opportuni interventi deputati al rafforzamento degli attuali servizi dedicati alla raccolta e organizzazione dei contenuti ed alla pubblicazione di atti e documenti nei diversi spazi editoriali contenuti nei portali e nei presidi che garantiscono i diversi servizi informativi erogati, aprendosi all'adozione di modalità multicanali e consolidando i contributi della Rete degli sportelli attualmente coordinati dal Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi, della Direzione generale per la Comunicazione ed operanti su tutto il territorio regionale.

Il Presidente, di concerto con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione, propone quindi di indirizzare la realizzazione del progetto di reingegnerizzazione del Sistema integrato dei portali del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna secondo le seguenti modalità e fasi attuative ed in particolare, congiuntamente, decidono di:

- ratificare il disposto deliberato dall'Assemblea del socio unico di Sardegna IT nella seduta del 31.5.2017, in merito all'approvazione della distribuzione delle risorse verso il predetto socio unico, Regione Sardegna, per complessivi 800.000 euro, subordinando tale distribuzione ad affidamento di nuove attività alla società Sardegna IT, da rendersi in regime di prevalente autoproduzione e previa sottoscrizione di specifico incarico secondo le modalità di cui alla Delib.G.R. n. 67/10 del 16.12.2016 e rapporto di convenzione sottoscritto il 21.12.2016, vigente dal 30.12.2016;
- individuare il Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi della Direzione generale per la Comunicazione quale struttura delegata all'esecuzione e coordinamento per l'avvio e la gestione della realizzazione del progetto di reingegnerizzazione del Sistema integrato dei portali del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna, da compiersi previo affidamento alla società in-house Sardegna IT del progetto denominato SIS-COM, previa valutazione di apposita offerta tecnico-economica che dovrà essere resa



dalla società in-house secondo il normato della vigente convenzione quadro, entro l'importo complessivo lordo di 800.000 euro, e previa verifica di congruità da rendersi ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016;

- disporre l'allocazione delle risorse finanziarie, rese disponibili a valere sul bilancio 2016 della Società in house Sardegna IT, previo accertamento in entrata, in raccordo con la Direzione generale dei Servizi Finanziari, nel CDR 00.01.08.02 del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi, della Direzione generale per la Comunicazione;
- dare mandato alla Direzione generale per la Comunicazione, per il tramite Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP ed archivi, di potenziare ed evolvere il modello di gestione redazionale fino ad oggi adottato per arrivare, a regime, ad una architettura di redazione diffusa che includa i servizi erogati a sportello (in particolare eurodesk, parteciPA, camineRAS, social Wall, amministrazione trasparente, privacy) anche avvalendosi delle professionalità disponibili presso la società in house Sardegna IT e prevedendo azioni di acquisizione di attrezzature multimediali, software funzionali anche di intelligenza artificiale che abilitino, in un'ottica di trasparenza, nuove forme di relazionalità, partecipazione e public voice nei confronti dell'amministrazione, garantendo l'accesso fisico e virtuale agli uffici pubblici ed ai servizi erogati dalla pubblica amministrazione anche con il ricorso a soluzioni tecniche di "assistenza virtuale" durante l'interazione, la sicurezza delle informazioni, la privacy, la sostenibilità, la complementarietà atte a definire nuove modalità di comunicazione pubblica conversazionale nelle quali le relazioni con i cittadini rappresentino il vero motore di apertura e trasparenza;
- condurre, per il tramite del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP ed archivi, una analisi sugli effetti dell'attuazione del progetto SIS-COM in termini di Customer Satisfaction ed indagini sociologiche e comportamentali, finalizzate alla presentazione dei risultati e identificazione delle aree di eccellenza avvalendosi dell'Osservatorio socio-territoriale per la comunicazione e delle Università di Sassari e Cagliari in coerenza con il Protocollo d'intesa firmato in data 13 gennaio 2017, avente ad oggetto in primis lo studio, la ricerca, la divulgazione, la pubblicazione, la formazione in materia di comunicazione istituzionale, nonché le attività dirette alla promozione e diffusione delle attività svolte e dei risultati raggiunti dai soggetti sottoscrittori;
- dare mandato alla Direzione generale per la comunicazione affinché, contestualmente all'esecuzione del progetto SIS-COM, di concerto con la Direzione generale degli Affari Generali e della Società dell'Informazione e la stessa Società in house Sardegna IT, sia condotta la programmazione degli ulteriori interventi evolutivi inerenti il sistema integrato dei



portali atti a comprendere l'applicazione del modello prototipale e l'ottimale interoperabilità, oltre che del sito internet istituzionale, anche tra i vari siti tematici e tutti i siti internet del Sistema Regione;

- individuare ulteriori risorse a valere sulle somme disponibili tra i fondi APQ Sistemi Informativi (di cui alla Delib.G.R. n. 49/3 del 2015) per la realizzazione ed implementazione dell'intervento dell'intero Sistema dei portali regionali.

La Giunta regionale, condividendo quanto rappresentato e proposto dal Presidente, di concerto con l'Assessore degli Affari Generali, Personale e Riforma della Regione

#### DELIBERA

- di ratificare il disposto deliberato dall'Assemblea del socio di Sardegna IT nella seduta del 31.5.2017, in merito all'approvazione della distribuzione delle risorse verso il socio unico Regione Sardegna per complessivi 800.000 euro, subordinando tale distribuzione ad affidamento di nuove attività alla società Sardegna IT da rendersi in regime di prevalente autoproduzione e previa sottoscrizione di specifico incarico secondo le modalità di cui alla Delib.G.R. n. 67/10 del 16.12.2016 e rapporto di convenzione sottoscritto il 21.12.2016, vigente dal 30.12.2016;
- di individuare il Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi della Direzione generale per la Comunicazione quale struttura delegata al fine dell'esecuzione e coordinamento per l'avvio e l'esecuzione della prima fase di realizzazione del progetto di reingegnerizzazione del Sistema integrato dei portali del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna, da compiersi previo affidamento in-house alla società Sardegna IT di progetto denominato SIS-COM, sulla base di valutazione di apposita offerta tecnico-economica che dovrà essere resa dalla società in-house secondo il normato della vigente convenzione quadro, entro l'importo complessivo lordo di 800.000 euro, e previa verifica di congruità da rendersi ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016;
- di disporre l'allocazione delle risorse finanziarie, rese disponibili a valere sul bilancio 2016 della Società in-house Sardegna IT, previo accertamento in entrata, in raccordo con la Direzione generale dei Servizi Finanziari, nel CDR 00.01.08.02 del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi, della Direzione generale per la Comunicazione;
- di dare mandato alla Direzione generale per la Comunicazione, per il tramite del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP ed archivi, di potenziare ed evolvere il modello di gestione redazionale fino ad oggi adottato per arrivare, a regime, ad una architettura di redazione diffusa che includa i servizi erogati a sportello (in particolare



euodesk, parteciPA, camineRAS, social Wall, amministrazione trasparente, privacy) anche avvalendosi delle professionalità disponibili presso la società in house Sardegna IT e prevedendo azioni di acquisizione di attrezzature tecnologiche multimediali e software funzionali che abilitino, in un'ottica di trasparenza, nuove forme di relazionalità, partecipazione e public voice nei confronti dell'amministrazione, garantendo l'accesso fisico e virtuale agli uffici pubblici ed ai servizi erogati dalla pubblica amministrazione, la sicurezza delle informazioni, la privacy, la sostenibilità, la complementarità atte a definire nuove modalità di comunicazione pubblica conversazionale nelle quali le relazioni con i cittadini rappresentino il vero motore di apertura e trasparenza;

- di condurre, per il tramite del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP ed archivi, una analisi sugli effetti dell'attuazione del progetto SIS-COM in termini di Customer Satisfaction ed indagini sociologiche e comportamentali, finalizzate alla presentazione dei risultati e identificazione delle aree di eccellenza avvalendosi dell'Osservatorio socio-territoriale per la comunicazione e le Università di Sassari e Cagliari in in coerenza al prot. n. 227 del 13 gennaio 2017, avente ad oggetto in primis lo studio, la ricerca, la divulgazione, la pubblicazione, la formazione in materia di comunicazione istituzionale, nonché le attività dirette alla promozione e diffusione delle attività svolte e dei risultati raggiunti dai soggetti sottoscrittori;
- di dare mandato alla Direzione generale per la Comunicazione affinché, contestualmente all'esecuzione del progetto SIS-COM, di concerto con la Direzione generale degli Affari Generali e della Società dell'Informazione e la stessa Società in house Sardegna IT, sia condotta la programmazione degli ulteriori interventi evolutivi inerenti il sistema integrato dei portali atti a comprendere l'applicazione del modello prototipale e l'ottimale interoperabilità, oltre che del sito internet istituzionale, anche tra i vari siti tematici e tutti i siti internet del Sistema Regione;
- di individuare ulteriori risorse a valere sulle somme disponibili tra i fondi APQ Sistemi Informativi (di cui alla Delib.G.R. 49/3 del 2015) per il completamento dell'intervento in relazione all'intero sistema dei portali regionali.

**p. Il Direttore Generale**  
Alessandro Fumera

**Il Vicepresidente**  
Raffaele Paci