



Terregov

Impact of eGovernment on Territorial Government Services

Il progetto TERREGOV Stato dell'arte e obiettivi futuri

TERREGOV II Italian Workshop
Venezia, 8 marzo 2005

Regione del Veneto
Andrea Boer

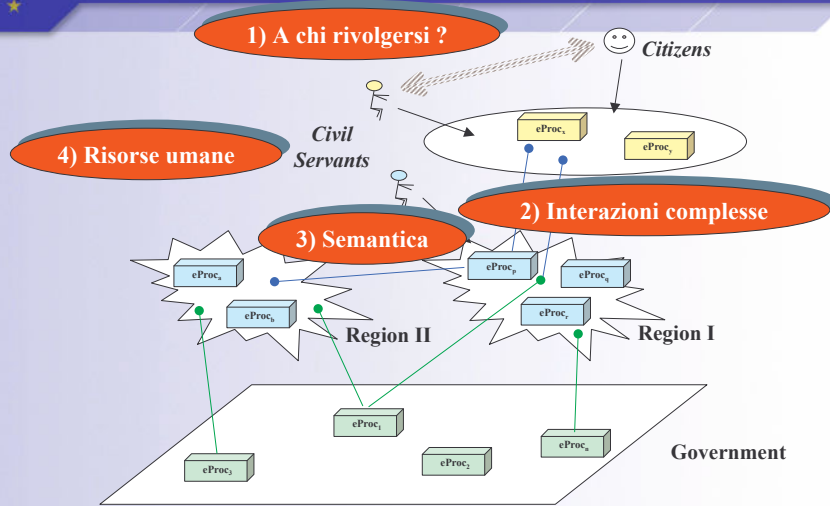


Contesto del progetto

- **Consorzio di 16 partner europei**
- **Durata : 4 anni (2004-2007)**
- **Costo totale : €10.511.302**
- **Finanziamento comunitario: €5.952.798
(6° programma quadro IST)**



Come nasce l'idea TERREGOV



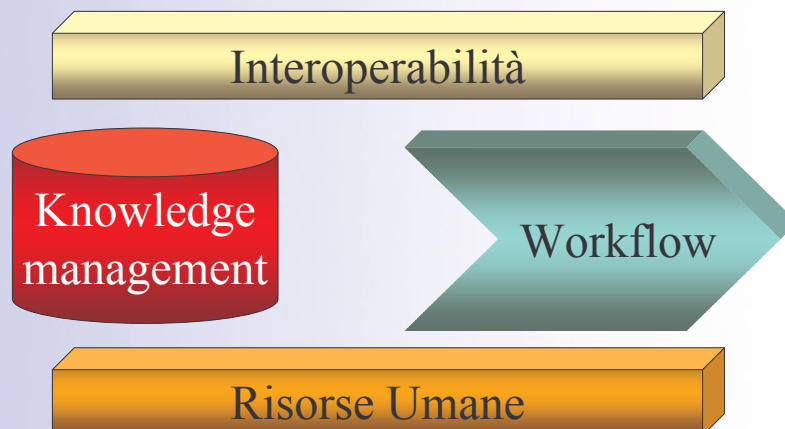
Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

3



Gli obiettivi di TERREGOV



Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

4

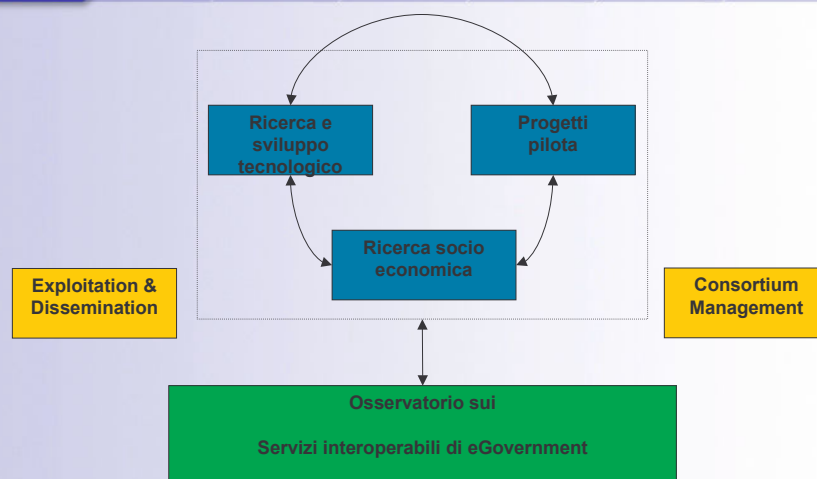


Quindi TERREGOV ...

- Punta a realizzare un framework tecnologico che consenta di:
“ rendere possibile per le amministrazioni locali l’erogazione di servizi online ai cittadini in un modo semplice e trasparente, indipendentemente dalle amministrazioni effettivamente coinvolte nella fornitura di tali servizi ”



Linee d’azione





Ricerca e sviluppo tecnologico

■ L'attività di ricerca e sviluppo si articola in tre filoni:

- Web Services and eGovernment Processes: integrare web services e sistemi di workflow management;
- Semantic enrichment eGovernment Services: introdurre la semantica nel mondo dei web services;
- Support to Civil Servants: fornire strumenti di supporto ai dipendenti pubblici nell'uso delle tecnologie sopra elencate, per aiutarli ad interpretare il nuovo ruolo di "citizen advisors".

■ Filosofia "Open Source"

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

7



Progetti pilota

■ Progetti di sperimentazione in 4 nazioni che interagiscano con le attività di ricerca e sviluppo:

- fornendo requisiti;
- applicandone i risultati in casi reali e dimostrandone così l'efficacia.

■ Ambito di applicazione: social care.

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

8



Ricerca socio-economica (1)

- **Identificare l'impatto organizzativo, sociale ed economico dei servizi sviluppati;**
- **Sviluppare una metodologia di supporto al cambiamento verso le nuove soluzioni e suggerire modelli organizzativi;**
- **Definire requisiti per la ricerca e sviluppo tecnologico;**



Ricerca socio-economica (2)

- **Contribuire alle attività dei 4 Pilot;**
- **Identificare gli ostacoli all'adozione delle nuove soluzioni;**
- **Contribuire alle azioni di dissemination/exploitation**



Osservatorio

- **Si propone come riferimento per chiunque sia interessato allo sviluppo di servizi interoperabili nelle amministrazioni locali.**

- **Obiettivi:**
 - Discutere i risultati delle varie linee d'azione del progetto e far nascere nuove idee;
 - Organizzare la conoscenza prodotta;
 - Promuovere azioni divulgative.
 - Assicurare visibilità al progetto oltre il Consorzio;



Attività dell'Osservatorio

- **Workshop periodici in cui discutere:**
 - requisiti, mockup, prototipi;
 - orientamenti della ricerca tecnologica;
 - orientamenti della ricerca socioeconomica;
 - stato della discussione nei vari workgroup.

- **Conferenza annuale.**



Terregov

Impact of eGovernment on Territorial Government Services



Il pilota in Regione Veneto



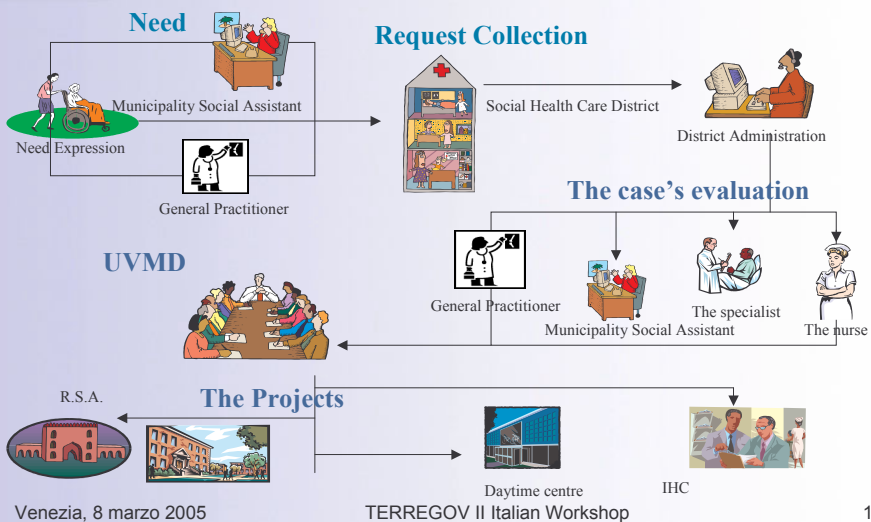
Obiettivo

Realizzare un sistema che consenta un'efficace cooperazione tra i diversi soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi all'anziano, dalla presentazione di una richiesta di assistenza fino alla definizione ultima del percorso assistenziale ed all'erogazione dello stesso.



Lo scenario tipico

Fonte: ULSS 3 Bassano del Grappa



15



Fase 1: il bisogno

- **Maria, 75 anni, è malata di Parkinson (in peggioramento), necessita inoltre di cure mediche continue**
- **Il figlio Giulio non è più in grado di assisterla e si rivolge al Comune per un consiglio**

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

16



Fase 2: la richiesta (1)

- L'operatore, tramite il proprio PC, accede al servizio "Servizi Socio-Sanitari per gli anziani: richiesta di assistenza"
- Sulla base del solo C.F. di Maria, viene fornita una scheda precompilata che contiene i dati anagrafici, sanitari, economici della donna (interoperabilità), il modello elettronico viene completato con i dati mancanti
- La domanda viene inoltrata per via telematica al Distretto

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

17



Fase 2: la richiesta (2)

- Sulla base del profilo di Maria (disagio manifestato, età, stato di salute, situazione familiare, ...), il sistema seleziona gli attori che saranno coinvolti nella valutazione del caso
- Il responsabile dell'UVMD valida/modifica l'elenco degli attori
- Il sistema invia agli attori la richiesta telematica di assistenza e tutta la documentazione necessaria

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

18



Fase 3: la valutazione (1)

- **A tutti gli attori coinvolti viene richiesto di compilare parte di una scheda valutativa multidimensionale (SVAMA) in formato elettronico**
- **Completate le singole valutazioni, tutti ricevono la versione completa della SVAMA**



Fase 3: la valutazione (2)

- **Il sistema è in grado di riconoscere i casi “standard” e di suggerire un progetto di assistenza tipico**
- **Se il piano suggerito dal sistema è approvato, la discussione del caso in sede UVMD non è più necessaria**
- **Il progetto viene inviato al Comune, all’ULSS, al MMG per l’attuazione**



Fase 4: l'erogazione

- L'erogazione del servizio è costantemente monitorata mediante il rilevamento di opportuni indicatori
- Se uno o più valori vanno "fuori range" il sistema segnala un'anomalia e sollecita un intervento
- L'UVMD è convocata solo se necessario

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

21



Terregov

Impact of eGovernment on Territorial Government Services



Information Society
Technologies

Stato dell'arte e obiettivi futuri



Attività compiute nel 2004 (1)

■ Ricerca e sviluppo tecnologico:

- Analisi dello stato dell'arte (standard, tecnologie, scelte operate a livello europeo)
- Identificazione degli ambiti della ricerca
- Definizione dell'architettura complessiva della soluzione TERREGOV
- Definizione delle specifiche e sviluppo dei primi prototipi



Attività compiute nel 2004 (2)

■ Attività sui 4 piloti (Italia, Francia, UK, Polonia):

- Studio e verifica dei processi "AS IS"
- Analisi delle necessità e dei requisiti degli utenti
- Definizione dei processi "TO BE"
- Definizione di indicatori e metriche per la misurazione delle *performance* presenti e future
- Realizzazione dei primi prototipi



Attività compiute nel 2004 (3)

■ Ricerca socio-economica:

- Sviluppo di una metodologia di analisi e di un quadro concettuale
- Analisi dei 4 pilot TERREGOV
- Analisi di 34 casi di studio sull'interoperabilità in Europa
- Confronto e sintesi

Political dimension	Privacy issues	Architecture of service provisions
Technical conventions	Interoperability configuration	Business Process Rebuilding
Security issues	Public Private Partnership	Management of change

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

25



Attività compiute nel 2004 (4)

■ Osservatorio:

- Metodologia e strumenti (www.egovinterop.net)
- 6 workshop internazionali (350 partecipanti)
- 4 workshop regionali in Italia, Francia, Polonia (250 partecipanti)
- Conferenza annuale
- Indicazioni, contatti, requisiti per la ricerca

Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

26



Attività future (1)

- Sviluppo nuovi prototipi e componenti
- Affrontare gli aspetti:
 - Semantici
 - Ontologici
 - Legali, sicurezza, privacy

Venezia, 8 marzo 2005

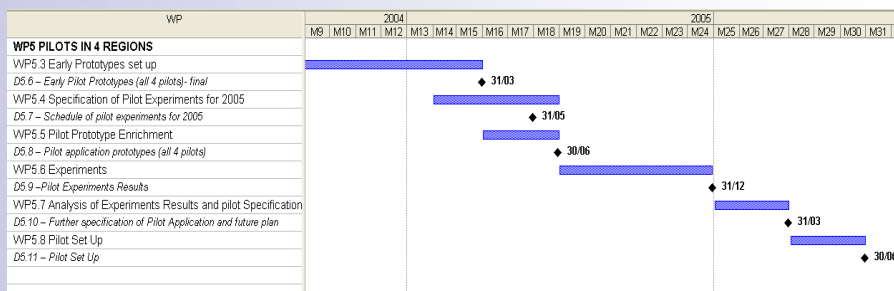
TERREGOV II Italian Workshop

27



Attività future (2)

- Piano 2005-2006 per i 4 pilot:



Venezia, 8 marzo 2005

TERREGOV II Italian Workshop

28



Attività future (3)

- **Ricerca socio-economica:**
 - Completamento dei *prospective studies*
 - Avvio degli *organizational studies* e degli *impact studies*

- **Osservatorio, ogni anno:**
 - 10 workshop regionali
 - 3 workshop internazionali
 - 1 conferenza annuale



Riferimenti utili

- www.terregov.eupm.net
- www.egovinterop.net/
- <http://www.regione.veneto.it/Temi+Istituzionali/e-government/Progetti/Terregov/>
- <http://www.regione.veneto.it/Temi+Istituzionali/e-government/Convegni/>

- egovernment@regione.veneto.it