

Portale E-lezioni

- Responsabile del Progetto:
DGIT Ufficio V
 - Referenti per successivi contatti con l'Amministrazione:
 - Cons. Amb. **Marco Giungi**, Capo Ufficio V e Direttore Centrale Vicario per i Servizi agli Italiani all'Estero
 - Seg. Leg. **Anna Ruffino**, Vicario Capo Ufficio V
-

Descrizione sintetica del progetto.

Il portale E-lezioni, inserito in RIPA, è una piattaforma informativa e collaborativa per fornire supporto alle Sedi diplomatiche e consolari in tutte le attività volte a garantire l'esercizio del voto all'estero.

Il portale rappresenta il principale punto di contatto tra le Sedi e la Task Force Elettorale (TFE), istituita presso il Ministero durante le operazioni di voto, ed è costituito dalle seguenti sezioni:



una **Home Page** contenente gli avvisi importanti per le Sedi e i link ai principali applicativi elettorali;



un'area per la **raccolta del materiale** elettorale, dei messaggi alla rete e di ogni altra documentazione utile;



una **sezione informativa** contenente le nozioni principali in materia elettorale, con link diretti alla normativa di riferimento e alle istruzioni ministeriali;



un'area per le **richieste di assistenza on-line** su tematiche normative e tecniche;



uno **scadenziario** dettagliato e interattivo riportante le scadenze di legge da rispettare;



un'area di consultazione rapida delle domande più frequenti (**FAQ**);



un'**area personale** a disposizione delle Sedi per la condivisione di file con l'Ufficio elettorale;

È inoltre presente una funzionalità di invio circolare di e-mail contenenti **promemoria** in vista delle principali scadenze.

Settori interessati

- Settore Consolare - Voto all'estero

Data la natura Open Source del progetto (senza costi di licenza), la piattaforma è facilmente replicabile in altri settori che trarrebbero vantaggio dall'utilizzo di uno spazio web interattivo.

Tramite il Portale è infatti possibile presentare informazioni facilmente consultabili e correlate tra loro, condividere file di qualsiasi tipo tra utenti e fornire supporto alla rete in caso di gestione di procedure complesse.

Situazione antecedente alla realizzazione del progetto.

Prima dell'adozione del Portale E-lezioni:

- La Task Force Elettorale forniva assistenza alle Sedi essenzialmente attraverso i due canali di comunicazione tradizionali: telefono e posta elettronica. Le richieste non venivano registrate né catalogate.
 - La conoscenza della normativa elettorale e delle relative procedure si basava sull'esperienza dei singoli o dipendeva dall'iniziativa personale degli operatori consolari; nel secondo caso, di fronte alla difficoltà di reperire ed interpretare la normativa, si ricorreva alla TFE.
 - Le istruzioni ministeriale erano accessibili alle Sedi unicamente tramite una ricerca su tutte le comunicazioni pervenute dall'Amministrazione centrale; la TFE, per un accesso rapido, utilizzava le copie cartacee, oltre a disporre di copie locali su una cartella condivisa dell'Ufficio.
 - Il materiale elettorale (modelli di schede, verbali, certificati) veniva pubblicato sulla Extranet in una cartella web protetta da una password unica per tutte le Sedi.
 - Lo scadenziario veniva fornito tramite messaggio alle Sedi esclusivamente in formato tabellare (Excel).
 - Le Sedi utilizzavano unicamente la posta elettronica per inviare file all'Ufficio V.
 - Le operazioni di assistenza alle Sedi non venivano registrate; in questo modo risultava complicato per il Ministero elaborare dati statistici.
-

Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

I

➤ **Elezioni politiche 2013 – Supporto alle Sedi per il voto all'estero (iscritti AIRE ed elettori temporaneamente all'estero di cui al D.L. 223/2012).**

□ Le Sedi hanno utilizzato il Portale come strumento di consultazione in materia elettorale per cercare (in maniera semplice e tramite tagcloud) pagine web di approfondimento della normativa e linee guida da seguire durante le operazioni elettorali. I contenuti delle pagine sono stati correlati e "taggati" in base a categorie.

□ Gli utenti hanno avuto a disposizione un'area documentale condivisa e strutturata in cui reperire rapidamente:

- copia di Messaggi di istruzioni ed allegati diramati tramite messaggistica ufficiale;
- materiale elettorale (modelli di schede, verbali, certificati);
- normativa di riferimento.

La sezione presentava file di qualsiasi formato (pdf, doc, xls, ppt), correlati e categorizzati per facilitare la ricerca, e consentiva di effettuare operazioni di download.

Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

II

- ❑ Le Sedi e la Task Force Elettorale hanno interagito principalmente grazie ad un'area per le richieste di assistenza. Ogni richiesta ha previsto la compilazione da parte della Sede di un form elettronico e l'avvio di una conversazione con la TFE secondo un flusso di lavoro definito in base agli stati della richiesta (nuovo, in lavorazione, chiuso). Durante la gestione dell'evento elettorale (66 giorni solari) sono state evase **892** richieste provenienti da 163 Sedi.
 - ❑ Per trovare risposta a dubbi ricorrenti, le Sedi hanno utilizzato una sezione alimentata periodicamente in base alle domande più frequenti poste dalla rete (FAQ).
 - ❑ È stata resa disponibile un'area condivisa contenente lo scadenario on-line commentato e correlato alla documentazione di riferimento. Ogni Sede aveva a disposizione un'area personale per la condivisione di file con l'Ufficio V.
 - ❑ Il Ministero ha infine potuto elaborare in tempo reale dati statistici relativamente alla distribuzione di richieste per Sede, per stato della richiesta (in lavorazione, chiuso) e per tipologia, generando istogrammi e rappresentazioni su mappe geografiche.
-

Miglioramenti apportati dal progetto al servizio I

- Sensibile **aumento della sicurezza** attraverso:
 - pubblicazione del Portale su rete RIPA;
 - accesso al Portale con credenziali personalizzate per ciascuna Sede;
 - archiviazione dei documenti in una base dati accessibile previa autenticazione al Portale. In questo modo i documenti sono consultabili solo dagli utenti registrati su dominio **esteri.it** e in possesso delle credenziali della propria Sede.

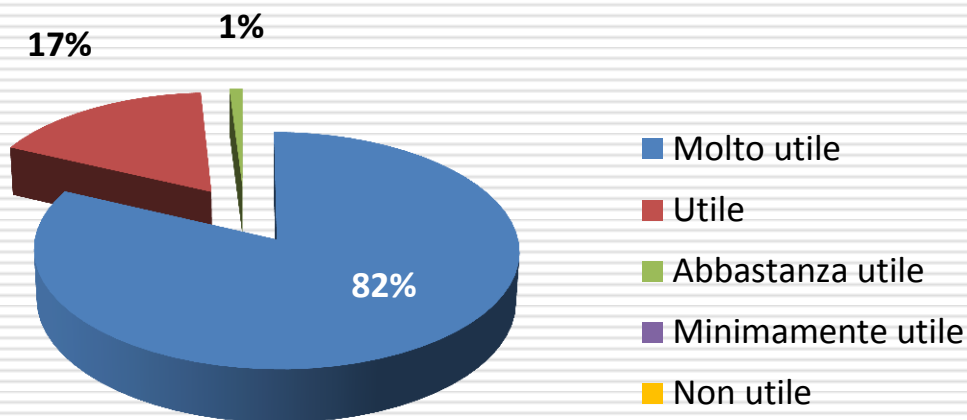
 - Introduzione di un **canale preferenziale di comunicazione** tra le Sedi e la DGIT Ufficio V mediante l'utilizzo dell'area *Richieste* che ha consentito di:
 - storicizzare ogni richiesta/conversazione;
 - definire una sezione contenente le domande più frequenti;
 - definire le priorità di intervento in base alla rilevanza della richiesta e al fuso orario del richiedente;
 - assegnare la lavorazione di una richiesta in base alle competenze specifiche di ciascun componente della TFE;
 - effettuare statistiche;
 - calcolare i tempi medi di risposta.
-

Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

II

- **Centralizzazione di tutte le informazioni** in materia elettorale in un unico "archivio di conoscenza".
 - **Facilità di consultazione** della normativa a partire dalle scadenze che questa determina.
 - Introduzione di un'**area di scambio** tra la Task Force Elezioni e le Sedi che ha favorito la condivisione mirata di file.
-

Giudizio globale sul portale E-lezioni come strumento di supporto e assistenza alle Sedi.



Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

- Approccio iniziale conservativo, superato in breve tempo, manifestato con la tendenza all'utilizzo della posta elettronica e del telefono da parte delle Sedi.
 - Diffidenza da parte di alcuni operatori nell'adozione di nuove tecnologie.
-

Modalità di coinvolgimento del personale

- Formazione iniziale ai componenti della TFE (training on the job).
 - Supporto telefonico e via e-mail alle Sedi.
 - Consegna di un manuale utente per le Sedi.
-