



REGIONE BASILICATA

Regione Basilicata

Ufficio Società dell'Informazione

Progetto

«Servizi e Tecnologie per la Partecipazione dei cittadini alle politiche della Regione Basilicata per la Salute»

Acronimo

STARS

Documento

Profilazione Attori

Deliverable

D03.1

Versione

1.2

Data stesura

22/01/2009

Redatto da

Michele Caputo, Michele Cignarale, Emily Stante, Maurizio Argoneto

INDICE

1	Scopo	4
1.1	Riferimenti.....	4
1.1.1	<i>Documenti di Riferimento</i>	4
1.1.2	<i>Bibliografia</i>	4
1.2	Definizioni e acronimi.....	4
2	Premesse e definizioni generali	5
2.1	Premessa.....	5
2.2	L'identificazione degli attori.....	5
2.3	L'impatto delle tecnologie Internet nel progetto	6
2.4	Definizione generale dei soggetti di riferimento.....	9
2.4.1	<i>Soggetti Istituzionali</i>	9
2.4.2	<i>Società civile</i>	9
2.4.3	<i>Mondo del Lavoro e dell'Impresa</i>	10
2.4.4	<i>Università e mondo dell'Istruzione in generale</i>	10
2.5	Organizzazione del settore della Sanità in Basilicata	11
3	Gli attori protagonisti del Piano	12
3.1	Comitato di regia.....	12
3.2	Comitato scientifico.....	12
3.3	Comitato di Piano.....	12
3.4	Gruppi di lavoro del Comitato di Piano	12
3.5	Coordinamento del Portale STARS	12
3.6	Gruppo di supporto del Portale STARS	12
3.7	Gruppi di supporto locale	13
3.8	Staff di comunicazione.....	13
3.9	Operatori sanitari e sociali	13
3.10	Amministratori locali	13
3.11	Assemblee o gruppi di cittadini.....	13
3.12	Rappresentanze imprenditoriali e della società civile locale	13
3.13	Tutor	14
3.14	Amministratori di sistema e personale tecnico	14
4	Strutturazione degli attori nel progetto	15
5	Gli attori del Progetto STARS	17

INDICE DELLE IMMAGINI

Fig. 1 – La centralità del Portale STARS	8
Fig. 2 – Gli attori del progetto e la loro gerarchia.....	15

1 Scopo

1 Scopo

Scopo di questo documento è quello di definire gli Attori del percorso partecipativo del Piano di Salute e i relativi ruoli.

1.1 Riferimenti

1.1.1 Documenti di Riferimento

- Documento ufficiale con la descrizione del Progetto: *Documento di Progetto - Servizi e Tecnologie per la Partecipazione dei cittadini alle politiche della Regione Basilicata per la Salute - STARS*
- Proposta ufficiale di rimodulazione delle attività: *Progetto STARS - Recovery Plan*
- STARS deliverable D01.1: Piano di Qualità
- STARS deliverable D01.2: Analisi dei rischi

1.1.2 Bibliografia

- *Il Piano di Salute della ASL 1 di Venosa*: documento scaricabile dal sito <http://www.asl1venosa.it/pianosalute/index.htm>
- *Costruire piani di salute. Una sperimentazione di programmazione sanitaria della Asl 1 di Venosa* di Cleto Corposanto, Luca Fazzi, Antonio Scaglia, Franco Angeli Editore, 2004
- *I Piani di salute ed i nuovi processi di governance territoriale*: presentazione di Raffaele Giordano, NRVVIP Regione Basilicata, Venosa 12 dicembre 2003
- *Piano integrato di Salute* della Società della Salute di Firenze: documento scaricabile da <http://www.comune.firenze.it/sds/contenuto.htm>
- *Prevenzione efficace e i piani di salute*: presentazione di V. Demicheli, Regione Piemonte, Chiavari 29 Maggio 2007
- *The Unified Modeling Language User Guide* di Grady Booch, James Rumbaugh, and Ivar Jacobson, Addison Wesley, 1999.
- *Learning UML* di Sinan Si Alhir, O'Reilly, 2003
- *Object-Oriented Project Management with UML* di Murray Cantor, Wiley, 1998

1.2 Definizioni e acronimi

- UML: Unified Modeling Language
- VoIP: Voice over IP
- W3C: World Wide Web Consortium
- XHTML: Extensible Hypertext Markup Language
- CSS: Cascading Style Sheets

2 Premesse e definizioni generali

2.1 Premessa

STARS non è un progetto che nasce per caso e in maniera indipendente ma vuole fare tesoro dell'importante esperienza svolta nel territorio lucano della realizzazione del Piano di Salute della ASL 1 di Venosa. Da questo punto di vista la definizione del percorso da seguire è in qualche modo già tracciato e facilita il compito nel progetto STARS di porre le basi tecnologiche e metodologiche alla realizzazione di un Piano di Salute, questa volta valido per l'intero territorio regionale.

La sfida di STARS non è solo legata all'uso delle nuove tecnologie e all'estensione territoriale ma abbraccia anche degli importanti ambiti metodologici e di cultura. Non a caso è volontà del Dipartimento Salute della Regione Basilicata incoraggiare le sinergie tra STARS e le attività in materia di Customer Satisfaction in corso in ambito regionale. E' indubbio infatti che le rilevazioni in atto in materia di soddisfazione dei clienti (sarebbe meglio dire degli utenti) rappresentino un input fondamentale per le prime fasi di definizione del Piano.

Il presente documento è stato definito primariamente su un piano teorico, confrontando l'esperienza di Venosa e di altre implementazioni dei Piani di Salute e su queste basi si è effettuato un attivo confronto con il personale delle strutture sanitarie. Ciò ha portato ad opportuni raffinamenti del documento per renderlo maggiormente aderente alle esigenze regionali. E' importante sottolineare che non si è trattato di veri stravolgimenti ma di correzioni puntuali che hanno avuto un impatto pressoché nullo sugli altri deliverable di progetto che si basano su questo documento.

Infine non va poi dimenticata, sebbene tale possibilità sembra essersi un po' ridimensionata rispetto alle prime fasi del progetto STARS, l'ipotesi di riorganizzazione delle strutture sanitarie, che porterebbe alla nascita di due sole Aziende Sanitarie composte dall'accorpamento di quelle esistenti al momento. Si tratta comunque di processi che probabilmente non si concluderanno (e probabilmente non partiranno formalmente) prima della fine del progetto, quindi d'ora in poi non si terrà più conto di questa eventualità visto che si può già contare in STARS nell'attivo coinvolgimento da parte di tutte le ASL, delle Aziende Ospedaliere e del Dipartimento Salute regionale.

2.2 L'identificazione degli attori

In un progetto complesso di E-Democracy come STARS, risulta fondamentale per il corretto raggiungimento degli obiettivi prefissati individuare con precisione caratteristiche, tipologie e funzioni di tutti i soggetti di riferimento e gli attori veri e propri del piano.

Come soggetti di riferimento, identifichiamo tutti i soggetti sociali ed istituzionali protagonisti del Piano, in altre parole tutte le categorie coinvolte e destinatarie dei servizi/benefici del Piano ed al tempo stesso soggetti attivi e partecipativi, a partire dalla fase istruttoria di ricerca delle informazioni, della individuazione dei bisogni e delle criticità, della creazione del consenso. Segmenti significativi di questi soggetti saranno e si trasformeranno, a partire sin dalle prime fasi progettuali ed operative del piano, in attori attivi a tutti gli effetti, in pratica coloro che dovranno delineare le linee di intervento e attuare tutte le azioni.

A livello di analisi sociologica, sappiamo bene quanto è complicato ed a volte quasi "forzato" delineare con precisione categorie sociali e soggetti protagonisti sul territorio, data la complessità della composizione della "società civile, produttiva ed istituzionale", anche in Basilicata, e le naturali commistioni tra segmenti della popolazione secondo il "focus" prescelto di analisi e classificazione.

Tenendo presente però che uno degli obiettivi centrali del progetto è quello di creare una vera e propria rete tra tutti gli attori/soggetti coinvolti, con un alto livello di sinergia e scambio di

Profilazione Attori		Pag. 5 di 17	
Publisys S.p.A.		Regione Basilicata	

esperienze ed informazioni, utilizzando processi “orizzontali” di progettazione e di azione nella costituzione e nella gestione del Piano, possiamo delineare una metodologia di indagine e classificazione dei soggetti/attori che sia articolata, in linea generale, secondo le categorizzazioni che vedremo in seguito. In estrema sintesi l'obiettivo che ci poniamo è far sì che tutti i soggetti/attori saranno al tempo stesso creatori, diffusori e destinatari del Piano.

2.3 L'impatto delle tecnologie Internet nel progetto

Il processo partecipativo che porterà alla definizione e all'attuazione del Piano e di per sé un processo complesso e ambizioso, in cui è fondamentale garantire la massima collaborazione e cooperazione tra tutti gli attori coinvolti. STARS in più ha l'uso delle tecnologie informatiche che potranno indubbiamente facilitare le attività di interazione fra le persone coinvolte. I vantaggi più evidenti nell'uso delle tecnologie Internet in un processo partecipativo sono:

- *Annullamento delle distanze fisiche*: basta un semplice collegamento a Internet per permettere agli attori di partecipare al processo virtuoso attivato mediante STARS.

La cosa è particolarmente importante per due ragioni: STARS è l'evoluzione della sperimentazione sul Piano di Salute della ASL 1 di Venosa, ma rispetto a questo caso coinvolgerà l'intero territorio regionale, quindi un'area più vasta.

Il secondo motivo è legato alla diminuzione della necessità di incontri diretti tra gli attori del progetto. Organizzare delle riunioni fra le figure principali di un progetto come questo presenta enormi difficoltà, in primis il problema di cercare di armonizzare le agende di ognuno, cosa molto problematica per determinate categorie di figure. In più la Regione Basilicata, per quanto piccola come dimensioni, presenta un territorio con una morfologia assai variegata, che rende impegnativi, in termini di tempo e anche di costo, gli spostamenti da alcune zone, in particolare da quelle ai margini dei confini regionali.

L'uso degli strumenti del portale annulla completamente questo problema e rappresenta quindi un forte valore aggiunto nel processo di democrazia partecipativa che porterà alla definizione del Piano di Salute.

- *Asincronicità*: questo è un altro valore aggiunto fondamentale dell'utilizzo di tecnologie informatiche, dare cioè la possibilità agli attori del progetto di poter partecipare secondo le proprie esigenze di tempo. Sebbene sarà comunque indispensabile garantire la possibilità di effettuare degli eventi sincroni, anche via internet (si pensi ad esempio a chat o eventualmente a video/audio conferenze via VoIP) le possibilità offerte dai servizi di e-democracy di STARS garantiranno una migliore partecipazione da parte di tutti gli attori, che potranno fornire il proprio contributo senza vincoli di orari.
- *Coinvolgimento di un numero maggiore di attori*: il processo di e-democracy è tanto più efficace quanto è più alto il numero di partecipanti che riesce a coinvolgere. Indubbiamente le tecnologie Internet semplificano il coinvolgimento di un numero molto alto di attori. La piattaforma tecnologica realizzata sarà in grado di impostare opportunamente i diritti di accesso di ciascuno, specificando quindi quali cose potrà fare e quali no, a quali aree accedere, etc.. Tutto questo permetterà quindi un coinvolgimento ordinato degli attori, senza creare delle confusioni a causa del numero maggiore di persone coinvolte.
- *Qualità dell'interazione più alta*: indubbiamente gli strumenti tecnologici consentiranno una partecipazione con un livello di interazione migliore. Diverse sono le soluzioni che permetteranno di ottenere una qualità più elevata dei contributi dei singoli, fra queste:
 - la disponibilità di informazioni sempre aggiornate e complete: la presenza di un sistema di gestione dei contenuti, anche di tipo documentale, e di un motore di

ricerca¹ consentirà sempre agli attori di progetto di avere a disposizione informazioni aggiornate e facilmente reperibili

- la presenza di controlli automatici nei form di raccolta dati, per rilevare e segnalare eventuali errori e incongruenze
 - la presenza di strumenti di community, che permetterà agli utenti di inviare richieste di supporto, non solo tecnico ma anche relativo a dubbi di natura diversa, alle altre persone coinvolte nel progetto
 - la disponibilità di documentazione di supporto sulle funzionalità disponibili sul portale STARS e in generale sulle *dinamiche* del progetto.
- **Apertura all'Ubiquitous Computing:** questa è una funzionalità logicamente speculare al concetto di asincronicità espresso poc'anzi. La sempre maggiore disponibilità di dispositivi mobili evoluti e di connessioni dati con un buon livello di velocità (cellulari o Wi-Fi) faciliterà l'accesso agli strumenti del portale STARS anche in modalità mobile. Quest'accesso potrà avvenire sia in modalità *pull* che in modalità *push*. In dettaglio:

- modalità pull: fondamentalmente l'utente accede al portale tramite un browser mobile.

Per garantire una navigabilità ottimale il portale sarà strutturato per supportare completamente gli standard XHTML e CSS. Sarà inoltre dotato di appositi fogli stile CSS associati al media *handheld*, che consentirà una visione adattata allo schermo del telefonino e del palmare

- modalità push: sarà possibile gestire degli alert SMS che verranno inviati, tramite un'apposita funzionalità del back-office del portale, per segnalare eventi importanti.

Può essere previsto un invio manuale, cioè effettuato da un operatore, o automatico, scatenato dal verificarsi di un determinato evento, ad esempio l'aggiornamento di un certo documento o una scadenza importante che si avvicina.

Il Portale è quindi un elemento fondamentale del progetto, a cui faranno riferimento tutti gli attori coinvolti, come mostrato nel diagramma che segue.

¹ Le funzionalità descritte sono quelle di un sistema di Knowledge Management. Particolare attenzione sarà quindi rivolta nel progetto allo sviluppo di soluzioni semantiche che permetteranno di "arricchire la conoscenza" complessiva del progetto. Ad esempio verranno utilizzate classificazioni basate su alberi di tassonomie.

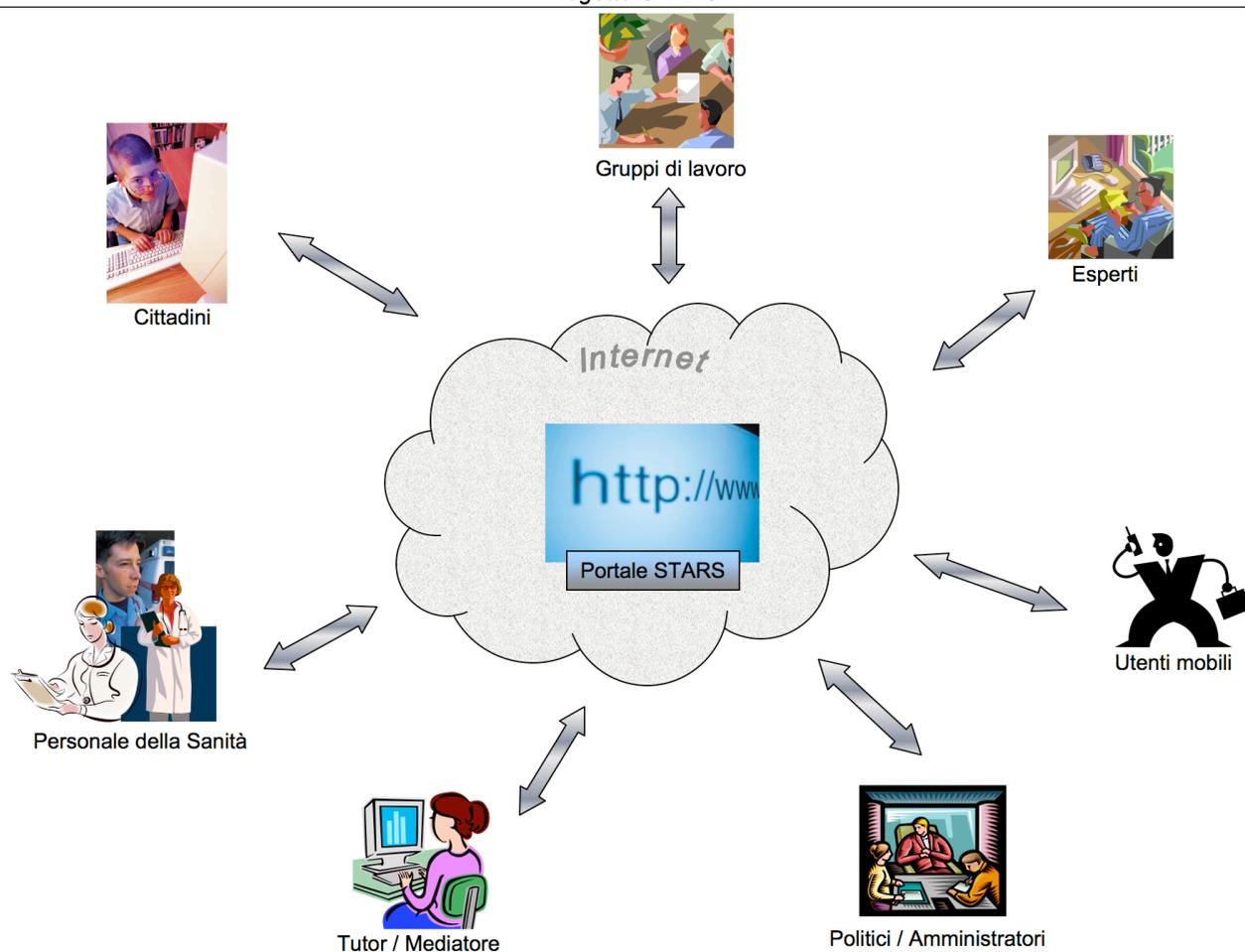


Fig. 1 – La centralità del Portale STARS

Sebbene sia indubbia la centralità delle tecnologie Internet nel progetto STARS, non bisogna dimenticare al contempo l'obiettivo primario che deve essere raggiunto dall'iniziativa, e cioè la definizione del Piano di Salute. Un progetto di e-democracy deve essere primariamente democratico e assicurare perciò una piena partecipazione di tutti gli attori, anche da coloro che non dispongono degli strumenti o delle capacità per l'utilizzo delle tecnologie di Internet. In altri termini non va tralasciato nel progetto il problema del *Digital Divide*, che coinvolgerà in misura diversa i vari attori del progetto.

In primis una certa fascia di cittadini potrebbe essere tagliata fuori dal progetto da un uso troppo spinto o esclusivo delle tecnologie Internet (si pensi agli anziani). A tale scopo quindi è importante realizzare costantemente delle azioni *off-line*, ovvero incontri, raccolte dati, interviste telefoniche o personali, etc., i cui risultati dovranno comunque confluire in breve tempo sul portale, che rimane quindi il *deposito* primario della conoscenza del progetto e soprattutto del processo che porta alla costituzione del Piano di Salute.

Altro problema, sempre legato al Digital Divide, è quello della mancata disponibilità di accessi a banda larga in parti significative del territorio regionale. Questa constatazione fa nascere l'esigenza di curare gli aspetti di accessibilità del portale STARS, non solo per quanto riguarda l'uso degli strumenti da parte dei soggetti diversamente abili, aspetto comunque da non trascurare visto il tema del progetto, per evitare di tagliare fuori degli attori che potrebbero dare un contributo fondamentale nella definizione opportuna del Piano di Salute a causa della loro condizione; l'accessibilità qui va intesa anche come *usabilità*, nella doppia accezione di semplicità nell'uso dello strumento e di navigabilità delle pagine. Ciò implementativamente si deve tradurre quindi nel pieno rispetto degli standard W3C (su tutti XHTML e CSS) e nella "leggerezza" nelle pagine

HTML, per consentirne l'accesso anche da connessioni dial-up.

In ultimo c'è la necessità di garantire un supporto costante e presente a tutti gli attori del progetto. Questa necessità in parte può essere legata anche al problema del Digital Divide (per garantire ad esempio che utenti con accesso a Internet ma non molto esperti abbiano sempre un aiuto per usufruire pienamente degli strumenti del portale) ma al contempo riguarda la necessità di *controllare* che il processo di definizione del Piano di Salute non si fermi. Entrambi questi obiettivi potranno essere risolti coinvolgendo un'altra figura particolare di attore, il Tutor, che avrà sia funzioni di supporto che di "controllo".

Infine, data la natura tecnologica del progetto, indispensabile sarà coinvolgere come attori delle figure tecniche che possano garantire il funzionamento ottimale del sistema, possano intervenire celermente per risolvere problemi e criticità e possano anche garantire l'evoluzione delle funzionalità del portale con l'aggiunta di nuovi servizi che si riterrà necessario definire per coprire il sopraggiungere di nuove esigenze.

2.4 Definizione generale dei soggetti di riferimento.

Per disegnare la composizione dei soggetti di riferimento, abbiamo definito le seguenti macro-categorie

- Soggetti Istituzionali
- Società civile
- Mondo del Lavoro e dell'Impresa
- Università e mondo dell'Istruzione in generale

Queste categorie, che descriveremo in seguito, sono a tutti gli effetti i protagonisti del Piano, e di volta in volta, secondo le declinazioni delle fasi del Progetto, assumeranno sia il carattere di ricevente di informazioni e servizi, sia quello di erogatore degli stessi.

2.4.1 Soggetti Istituzionali

Per attori Istituzionali intendiamo i soggetti pubblici coinvolti a più livelli nella costituzione del Piano della Salute e nel progetto STARS.

Un ruolo di primo piano è ovviamente svolto dalla Regione Basilicata, in particolare l'ufficio Società dell'Informazione, titolare del progetto STARS, e l'assessorato alla Sanità.

Vi sono poi i soggetti pubblici della Sanità, coloro che saranno chiamati sia a gestire il processo sia a contribuire alla erogazione dei servizi e delle informazioni. ASL, organizzazioni mediche e scientifiche, strutture ospedaliere ed ambulatoriali ecc.

Naturalmente, un ruolo di grande rilievo ed importanza sarà ricoperto dalle principali Pubbliche Amministrazioni lucane, ovvero le due Province, i Comuni, le Comunità Montane. Questi soggetti, con articolazioni operative differenti, come vedremo, ricopriranno un ruolo dirigente, di indirizzo, di diffusione e raccolta informazioni, di erogazione servizi.

2.4.2 Società civile

Distinguiamo tra Società Civile organizzata ed articolata e Società Civile diffusa.

Nel primo caso, i nostri soggetti di riferimento saranno quelli che compongono l'arcipelago associativo presente sul territorio della Basilicata: associazioni culturali, ricreative, sportive, sociali etc., tutti luoghi in cui la società civile si organizza e condivide interessi, bisogni, passioni, in cui i singoli cittadini si ritrovano in una logica di partecipazione e democrazia orizzontale.

Profilazione Attori		Pag. 9 di 17	
Publisy S.p.A.		Regione Basilicata	

Queste associazioni sono un immenso serbatoio di conoscenze ed informazioni che, anche indirettamente, possono essere assolutamente pregnanti per una fase di indagine conoscitiva e di diffusione dei risultati del Piano. Essendo la loro conformazione organizzativa capillare e settoriale, queste associazioni potranno svolgere il ruolo di “facilitatore ed intermediatore culturale organizzato”, contribuendo a superare il gap Istituzioni/società civile e la diffidenza congenita delle persone ad essere sottoposti, ad esempio, a forme di indagine e questionari conoscitivi.

Inoltre, il coinvolgimento di tali associazioni, potrà contribuire anche a delineare nuovi bisogni da indagare e risposte da offrire a problemi e disagi che altrimenti forse non sarebbero affrontati dal piano con sufficiente priorità.

Chiaramente, il passaggio attraverso le strutture organizzate della società civile, potrà essere anche una chiave di accesso privilegiata alle categorie che compongono la società civile diffusa, intendendo con questo termine una visione orizzontale, non strutturata, fatta di individui indipendenti. Il massimo coinvolgimento della più ampia fetta possibile di cittadini residenti in Regione – giovani/adolescenti, adulti, donne, anziani, immigrati, etc. – apporterà al progetto una ricchezza di conoscenze e di informazioni ed al tempo stesso permetterà una più efficace individuazione dei bisogni e dei problemi da risolvere in materia di Salute.

2.4.3 Mondo del Lavoro e dell'Impresa

Un ruolo centrale nel Piano dovrà essere svolto necessariamente dalla società civile produttiva, articolata nelle sue forme organizzate di impresa, realtà professionali, forza lavoro e nelle sue categorie sindacali e di rappresentanza.

Infatti, i temi della Sanità e della Salute non possono certo essere discostati dal mondo del lavoro (basti pensare alle tematiche della sicurezza e della Salute dei e sui luoghi di lavoro). Il mondo produttivo della Basilicata può essere considerato un vero e proprio fulcro di raccolta e diffusione di informazioni ed istanze, anche organizzate, specialmente quelle provenienti da sindacati ed associazioni di categoria.

Bisogna considerare anche il fatto che molte imprese, studi professionali e lavoratori in genere, per le caratteristiche e la mission delle strutture produttive in cui si trovano ad operare, hanno una stretta connessione con prodotti e servizi originati dal mondo della Salute ed i servizi sanitari. Il loro contributo sarà essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento di prodotti e servizi.

2.4.4 Università e mondo dell'Istruzione in generale.

L'Università e tutto il mondo della Scuola potranno svolgere un altro importante ruolo di collettore dei bisogni e diffusione delle informazioni, data anche la specificità della loro composizione ed articolazione del mondo giovanile, per diverse fasce di età, sociali, di interesse e percorsi di studi. Un immenso patrimonio a cui le politiche di gestione della Salute e degli stili di vita sta guardando con rinnovato interesse ed un target di riferimento molto più abituato ed esperto all'utilizzo di strumenti informatici e multimediali, quindi più facilmente raggiungibile e coinvolgibile nei processi di E-Democracy del Piano.

Oltre al mondo dei giovani, l'altro pezzo significativo è quello del personale docente e non docente, che spesso e volentieri si trova ad affrontare le tematiche relative alla salute senza reali strumenti ma, al contempo, dotato di un punto di vista ed una conoscenza delle problematiche privilegiati e direttamente sul campo.

2.5 Organizzazione del settore della Sanità in Basilicata

In base alla legge regionale 1° luglio 2008 n.ro 12 ("Riassetto organizzativo e territoriale del Servizio Sanitario Regionale"), attualmente in Basilicata sono presenti le seguenti Aziende Sanitarie che rappresentano gli attori primari del progetto STARS:

- Azienda Sanitaria Locale di Potenza (ASP)
- Azienda Sanitaria Locale di Matera (ASM)
- Azienda Ospedaliera Regionale "San Carlo" di Potenza (AOR)
- IRCCS Ospedale Oncologico di Rionero in Vulture (CROB).

Nella definizione che segue degli attori del Piano si fornirà una visione astratta del processo, senza quindi considerare l'organigramma dettagliato dei ruoli che in STARS hanno i vari addetti delle strutture sanitarie.

3 Gli attori protagonisti del Piano

A livello operativo, il Piano per la Salute necessita del coinvolgimento strutturato e coordinato di una serie di soggetti differenziati, ciascuno dei quali chiamato ad assolvere compiti specifici e integrati.

3.1 Comitato di regia

Il soggetto che garantisce sul processo di costruzione del Piano per la Salute è il Comitato di regia. Il Comitato di regia è composto da personale dell'Assessorato Regionale alla Sanità e dai direttori delle ASL della Basilicata e dai membri degli staff di direzione. Ha compiti di governo e garanzia del processo di realizzazione del Piano e di tutte le attività ad esso funzionali.

3.2 Comitato scientifico

E' parte integrante del Comitato di regia. Ha funzioni di consulenza scientifica rispetto alla realizzazione del progetto di Piano per la Salute.

3.3 Comitato di Piano

E' composto da rappresentanti delle ASL, dei servizi sociali, delle associazioni e da amministratori degli enti locali del territorio della Basilicata. Ha compiti di progettazione, elaborazione materiali, avanzamento di proposte ai fini della costruzione dello strumento di Piano.

3.4 Gruppi di lavoro del Comitato di Piano

il Comitato di Piano si suddivide in gruppi di lavoro, uno per ogni area ad elevata integrazione. Per ciascun gruppo è previsto un coordinatore di area. Compito dei gruppi di lavoro è quello di operare al fine di progettare, raccogliere ed elaborare materiali e avanzare proposte nell'ambito del proprio ambito di riferimento. Rispetto al Comitato di Piano i gruppi sviluppano pertanto una funzione più specializzata e selettiva di approfondimento di aree tematiche specifiche.

3.5 Coordinamento del Portale STARS

E' l'organo deputato alla gestione dei servizi da erogare tramite il portale. Supervisiona completamente le attività che afferiscono al portale, in particolare:

- la supervisione editoriale, ovvero il controllo delle informazioni pubblicate.
- la supervisione sistemistica, volta a garantire in ogni momento il funzionamento corretto del portale
- la manutenzione software, che coprirà anche la realizzazione di modifiche e nuovi servizi da includere nel portale.

3.6 Gruppo di supporto del Portale STARS

Supervisiona le attività di costruzione del Piano di Salute che si svolgono tramite il portale. Non solo, supervisionano i Gruppi di Supporto locale che agiscono sul territorio. Ciò garantisce una "regia unica" alle attività di definizione del Piano e si ribadisce la *centralità* del portale STARS nel processo.

Profilazione Attori		Pag. 12 di 17	
Publisys S.p.A.		Regione Basilicata	

3.7 Gruppi di supporto locale

E' costituito da team di ricercatori locali. I gruppi hanno funzioni di regia e coordinamento operativo sul territorio delle attività di costruzione del Piano di Salute. L'individuazione di tali gruppi è fondamentale per permettere al processo di sedimentare sul luogo saperi e conoscenze da utilizzare per l'implementazione del Piano inteso come processo di sostegno allo sviluppo nel territorio.

Lavorano sotto la diretta supervisione del gruppo di supporto del portale.

3.8 Staff di comunicazione

E' costituito dalle persone responsabili della comunicazione. Fra le funzioni di questo soggetto vi sono quelle di promuovere e sostenere attraverso i rapporti con i mezzi di comunicazione locali e i cittadini il processo di costruzione del Piano.

Inoltre supervisiona direttamente le attività di comunicazione e promozione svolte attraverso il Portale STARS.

3.9 Operatori sanitari e sociali

Sono le figure direttamente coinvolte nelle attività di implementazione del Piano e quindi coloro che devono contribuire a costruire il Piano attraverso la mobilitazione di conoscenze tecniche e specialistiche. Si intendono come operatori sanitari e sociali sia i dipendenti pubblici che di organizzazioni private che, per statuto o nella prassi, si occupano di temi connessi alla promozione e tutela della Salute.

3.10 Amministratori locali

Si tratta in primo luogo delle strutture di Governo preposte della Regione Basilicata, dei sindaci dei comuni del territorio delle ASL e dei Presidenti delle Province. Il loro ruolo è fondamentale perché in una prospettiva organica di salute sono molteplici le azioni che devono essere poste in essere per migliorare la qualità della vita dei cittadini, molte delle quali non competono alle ASL ma agli enti locali del territorio.

3.11 Assemblee o gruppi di cittadini

Compito degli organismi dei cittadini è quello di contribuire a focalizzare i bisogni, le criticità e le aspettative che non sono riconosciute in quanto tali nelle prassi di lavoro e di intervento istituzionalizzate e che rappresentano lo snodo cruciale per cercare di indirizzare il Piano verso dati di realtà il più possibile congrui con i bisogni e le esigenze esistenti sul territorio.

Il coinvolgimento di questi attori avverrà sia tramite il Portale STARS che organizzando delle iniziative a livello territoriale.

3.12 Rappresentanze imprenditoriali e della società civile locale

L'idea che un Piano per la Salute riguardi gli interessi e i bisogni di un'intera comunità impone di considerare come attori implicati e coinvolti nella sua realizzazione non solo i servizi o i cittadini ma anche le rappresentanze economiche, imprenditoriali e della società civile più in generale che indirettamente non possono che beneficiare di un intervento volto a migliorare la qualità della vita di una comunità. Compito di questi attori è quello di sponsorizzare il processo di costruzione del Piano e di sostenerne e promuoverne le ricadute a livello locale.

Profilazione Attori		Pag. 13 di 17	
Publisy S.p.A.		Regione Basilicata	

3.13 Tutor

I tutor svolgono un'attività di supervisione e affiancamento continuata agli attori del progetto nel loro uso del portale. Questa attività è molto importante in quanto non tutte le figure coinvolte nel ciclo di vita del Piano avranno la stessa competenza informatica. Il tutor deve così garantire non solo un'attività costante di affiancamento ma anche dovrà assolvere al ruolo di mediatore, identificando i bisogni dell'utente e trasformandoli in opportune azioni sul portale.

Altro ruolo importante della funzione di tutor è quello del controllo sul processo: queste figure dovranno infatti verificare attraverso il portale che le attività di definizione e in seguito di implementazione del Piano di Salute vadano avanti nei tempi e nelle modalità previste. In caso contrario dovranno segnalare celermente ogni intoppo al comitato di regia.

Questi attori avranno anche la responsabilità delle azioni di formazione sull'uso degli strumenti del portale.

3.14 Amministratori di sistema e personale tecnico

Garantiscono dal punto di vista tecnico il corretto funzionamento operativo del Portale STARS.

4 Strutturazione degli attori nel progetto

Il seguente diagramma UML dà una rappresentazione degli attori di STARS così come li abbiamo appena descritti.

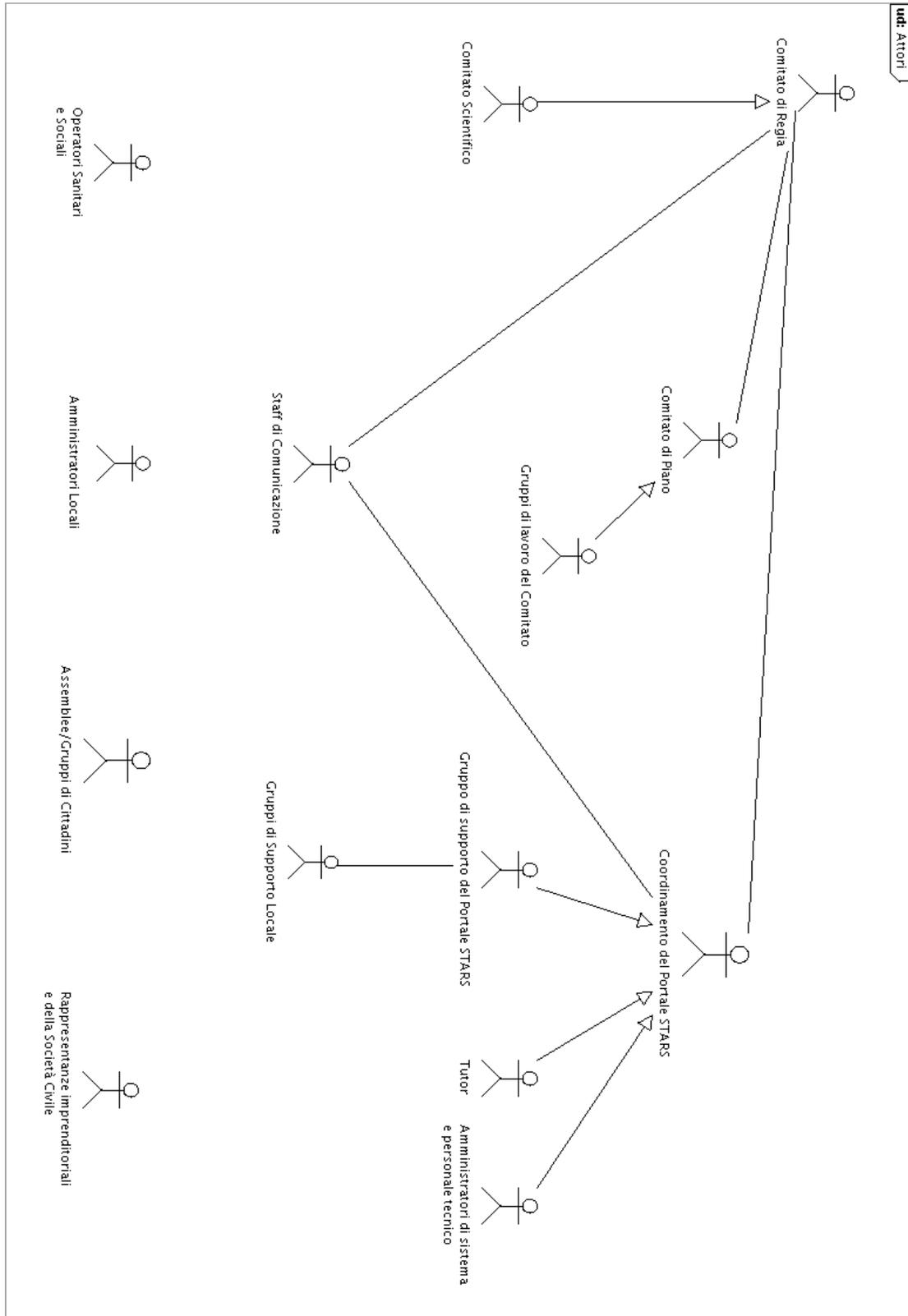


Fig. 2 – Gli attori del progetto e la loro gerarchia

Usando la notazione tipica UML abbiamo evidenziato nel diagramma due tipi di relazioni fra gli attori definiti poc'anzi, ovvero la *generalizzazione* e l'*associazione*.

La prima, rappresentata nel diagramma con una riga che termina con una freccia vuota, indica un rapporto di appartenenza tra gli attori coinvolti. In dettaglio:

- Il Comitato Scientifico è parte del Comitato di Regia
- I Gruppi di Lavoro fanno parte del Comitato di Piano
- Il gruppo di supporto del Portale STARS, i Tutor e gli Amministratori di sistema appartengono sono a tutti gli effetti delle figure di Coordinamento del Portale STARS.

Abbiamo usato nel diagramma l'associazione, rappresentata con una riga semplice, per indicare un'interazione diretta tra le parti. In particolare:

- il Comitato di Regia supervisiona le attività del Comitato di Piano e del Coordinamento del Portale STARS
- lo Staff di comunicazione dipende sia dal Comitato di Regia, per gli indirizzi generali, che dal Coordinamento del Portale STARS, che avrà una delega diretta per la supervisione delle attività di comunicazione e promozione via Internet
- i Gruppi di Supporto Locale saranno supervisionati dal Gruppo di Supporto del Portale.

5 Gli attori del Progetto STARS

STARS è un progetto cofinanziato dalla Regione Basilicata e dal CNIPA, il cui obiettivo è quello di redigere il nuovo Piano di Salute Regionale mediante strumenti di E-Democracy.

Gli attori previsti nell'implementazione di STARS (da non confondersi con gli attori da coinvolgere nel processo di definizione e attuazione del Piano di Salute, individuati nei capitoli precedenti) sono:

- Regione Basilicata: i referenti dell'ufficio Società dell'Informazione, titolari del progetto STARS, e i riferimenti dell'Assessorato alla Sanità.
- Partner Tecnologico: Publisys S.p.A.
- DET dell'Università di Firenze (Professor Giuli e il suo team): monitoraggio del progetto, revisione tecnologica e verifica di qualità sui risultati prodotti.

Il progetto non è completamente di natura tecnologica, sebbene l'uso di strumenti informatici è fondamentale al raggiungimento dell'obiettivo.

Il ruolo di Publisys in STARS non è solo di natura tecnologica ma l'azienda deve anche agire da "catalizzatore", seguendo lo svolgimento delle attività, garantendo il rispetto dei tempi e degli obiettivi. Deve inoltre supervisionare le azioni di promozione del progetto.

Profilazione Attori		Pag. 17 di 17	
Publisys S.p.A.		Regione Basilicata	