



Provincia di Pesaro e Urbino

PIANO STRATEGICO PROVINCIA 2020

PIANO DELL'INNOVAZIONE

Linee d'Indirizzo

INDICE

Introduzione	Pag.	3
Compatibilità con gli obiettivi dell'agenda digitale italiana e con le altre iniziative territoriali locali e regionali	Pag.	7
Linea d'intervento: la dematerializzazione dei documenti amministrativi all'interno dell'ente	Pag.	14
Dematerializzazione documenti amministrativi fra Amministrazioni:	Pag.	19
L'innovazione della pubblica amministrazione locale e nuovi modelli per la gestione dei servizi in rete	Pag	21
Integrazione delle risorse informatiche delle Pubbliche Amministrazioni (progetto sistemi informativi unificati)	Pag	29
Sviluppo e completamento azioni anti digital divide di tipo strutturale e culturale	Pag.	34
Le città intelligenti e la comunicazione infotelematica	Pag.	49
Nuovi modelli di comunicazione fra cittadini e pubblica Amministrazione	Pag.	55
La rete di servizi della P.A. a favore di cittadini e delle imprese	Pag.	66
Sviluppo di sistemi di semplificazione a favore dei cittadini	Pag.	78
Software libero/open source	Pag.	84

PIANO DELL'INNOVAZIONE 2012-2020 PRINCIPI E LINEE D'INDIRIZZO

Tra le infrastrutture fondamentali per il modello di sviluppo provinciale, un ruolo fondamentale è da attribuire alle infrastrutture digitali ed allo sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza.

L'uso della rete può fornire un contributo ad una estensione del pluralismo espressivo, attraverso sistemi di diffusione del sapere paralleli, se non alternativi, ai tradizionali modelli delle industrie culturali. In quest'ottica le reti potranno potenziare la condivisione delle intelligenze e delle sensibilità per creare una cultura dell'innovazione basata anche sul paradigma dell'“**intelligenza connettiva**”.

Il perseguimento di questo obiettivo si può attuare definendo ed attuando una serie di azioni quali:

- 1. Avviare processi di razionalizzazione del modo di lavorare della pubblica amministrazione** che pongano al centro il cittadino, sia come singolo, sia come rappresentante di realtà economiche e/o imprenditoriali;
- 2. completare le azioni anti digital divide di tipo strutturale e culturale**, basate sulla presenza di reti a larga banda che coprano anche le aree marginali e su nuovi modelli formativi che permettano l'inclusione di aree di popolazione escluse dall'uso delle tecnologie digitali
- 3. definire nuovi modelli di comunicazione pubblica che favoriscano forme partecipative di cittadinanza interattiva e** che attraverso il web 2.0 e coinvolgano i cittadini nella gestione delle risorse pubbliche.
- 4. Avviare politiche innovative relative alle smart cities e/o ai smart-territories** come opportunità per coniugare una nuova urbanistica con lo sviluppo della banda larga e la gestione intelligente delle città e del territorio basata anche sulla diffusione di soluzioni in grado di fornire servizi di connettività in mobilità;

La Provincia di Pesaro e Urbino, in tutti questi anni, è stata sempre in prima fila su queste tematiche ed ha puntato a sviluppare una serie di iniziative, basate sull'impiego delle tecnologie informatiche e telematiche, a favore dei processi di

decentramento territoriale già avviati. Utilizzando le nuove tecnologie come leve atte a favorire un diverso modello di sviluppo del territorio basato sull'utilizzo di infrastrutture leggere ed ecologicamente compatibili quali le "nuove strade telematiche" e l'uso delle informazioni digitali al posto dei contenuti fisici

Queste iniziative hanno contribuito a diminuire la "divisione digitale" fra costa ed aree interne sia sviluppando la copertura a banda larga nelle aree non ancora coperte, sia rendendo disponibili, tramite l'uso delle reti telematiche, una serie di servizi digitali a cittadini ed imprese del nostro territorio, in particolare degli abitanti delle aree interne. Inoltre l'applicazione delle tecnologie ICT (Information e Communication Technology) ai processi amministrativi delle pubbliche amministrazioni, oltre a migliorarne il funzionamento, sta permettendo l'avvio di nuove forme di lavoro e di collaborazione basate sulla condivisione di informazioni ed esperienze fra i diversi soggetti istituzionali che fanno parte della stessa rete.

Il processo di rinnovamento in atto e lo sviluppo omogeneo del sistema delle autonomie locali di un territorio oltre a migliorare i servizi prodotti da un territorio contribuisce anche ad accrescere la competitività delle nostre imprese.

Sul tema dell'innovazione della pubblica amministrazione locale, nel corso di questi anni si sono sviluppate una serie di iniziative in cui la Provincia sta svolgendo il ruolo:

1. di coordinamento e di sviluppo della società dell'informazione a livello provinciale, anche tramite la crescita della gestione associata e telematica dei servizi comunali;
2. di sviluppo di interventi formativi a livello locale e di trasferimento delle "best practices" fra gli enti;
3. di riequilibrio fra le aree forti e le aree deboli del territorio provinciale
4. di ente di riferimento per le rete telematiche di area vasta, fautore delle interconnessioni telematiche, dei servizi in rete e delle integrazioni applicative da parte della Pubblica Amministrazione locale e non;
5. di fornitore di un supporto tecnico organizzativo allo sviluppo dei processi di e-government presso gli Enti minori

Rispetto agli obiettivi citati in premessa ed il ruolo assunto in questo contesto dalla Provincia, le attività più consistenti rivolte al territorio riguardano:

- Copertura con la larga banda delle aree in "digital divide" del territorio provinciale mediante la realizzazione di interventi sul territorio provinciale **nel biennio 2009-2010 per un importo complessivo pari a 12.882.268,00 Euro**. Questi interventi sono divisi in intervento per il cablaggio con la fibra ottica del territorio coordinato dalla Regione Marche ed intervento per la copertura delle aree marginali con tecnologia wireless coordinato dalla Provincia. L'intervento relativo alla copertura wireless delle aree marginali di tutti i territori provinciali sarà gestito tramite una **gara unica regionale di 4.500.000,00 Euro coordinata dalla Provincia di Pesaro e Urbino** per conto anche delle altre amministrazioni provinciali. e avrà lo scopo di individuare il soggetto realizzatore e gestore della rete wireless a larga banda per queste aree;
- Gestione del CSTPU (Centro Servizi Territoriali Pesaro e Urbino) questa struttura coordinata e diretta dalla nostra Provincia eredita le esperienze di collaborazione con gli enti locali del territorio consolidate negli anni passati ed ha l'obiettivo di:
 - a) Condividere e implementare un programma comune di sviluppo sostenibile del territorio;
 - b) favorire i processi di cambiamento e di innovazione nei piccoli comuni;
 - c) Garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale ai Piccoli Comuni favorendo la gestione associata dei servizi per ottenere una migliore qualità ed una migliore copertura nell'erogazione del servizio;
 - d) Assicurare ai componenti dell'aggregazione le economie di scala nei processi di acquisizione delle tecnologie;
 - e) Assicurare la disponibilità di tutti i servizi di e-government per i cittadini e le imprese nei territori a rischio di marginalità;

Questo progetto oltre ad essere finanziato con fondi statali e regionali è cofinanziato anche dagli enti partecipanti che coprono le spese per l'erogazione dei diversi servizi che il CSTPU sta gestendo.
- Raccolta dati ai fini statistici, la gestione delle banche dati territoriali interne e supporto statistico informatico agli enti del territorio. Sono tutte attività che rispondono sia ad un compito istituzionale dell'Ente, sia in qualità di Ente appartenente al SISTAN (Sistema Informativo Statistico Nazionale). Queste attività si inserisce in un'azione di coordinamento e di gestione dei processi

territoriali a scala sovra comunale che è particolarmente importante per la conoscenza dei fenomeni socio-economici.

Investire sull'innovazione e sulla conoscenza significa investire sul futuro di un territorio. Lo sviluppo di questa rivoluzione digitale favorirà una maggiore competitività delle aziende, e una migliore facilità di accesso ai servizi offerti dalla rete. Si tratta, pertanto, di una scelta infrastrutturale fondamentale per un modello di sviluppo provinciale che deve essere sempre più orientato all'informatizzazione, alla tecnologia e basato sull'economia della conoscenza.

Le linee di intervento attorno a cui l'amministrazione svilupperà anche nei prossimi anni la propria progettualità saranno pertanto le seguenti:

- **innovazione della pubblica amministrazione locale** e nuovi modelli per la gestione dei servizi in rete;
- **sviluppo e completamento azioni anti-digital divide sia di tipo strutturale che culturale**, quest'ultima azione svolta anche in collaborazione con le strutture formative del territorio;
- **sviluppo di modelli di "città intelligenti" e di sistemi di comunicazione territoriale** e di infomobilità utilizzando le tecnologie ICT (Information e Communication Technology);
- **sviluppo di un nuovo sistema di comunicazione partecipata fra cittadini, imprese e pubblica amministrazione locale** basato su strumenti di social networking e di verifica partecipata delle scelte effettuate;
- **miglioramento delle reti di servizi che la PA** (Pubblica Amministrazione) può mettere a disposizione per favorire lo sviluppo delle p.m.i. Locali;

Compatibilità con gli obiettivi dell'agenda digitale italiana e con le altre iniziative territoriali locali e regionali

Le azioni previste nel presente piano dell'innovazione debbono necessariamente confrontarsi con il livelli istituzionali in cui è inserita l'Ente Provincia. In primo luogo ci dovrà essere un raccordo fra le iniziative intraprese dalla Provincia di Pesaro e Urbino sui temi dell'innovazione e l'azione portata avanti in questi anni da parte dei principali comuni del territorio e da parte della Regione Marche. Inoltre vi dovrà essere una forte correlazione fra le iniziative individuate nel presente piano dell'innovazione e le iniziative previste a livello nazionale. Infine si dovrà tenere conto anche della programmazione Europea e delle relative opportunità di finanziamento.

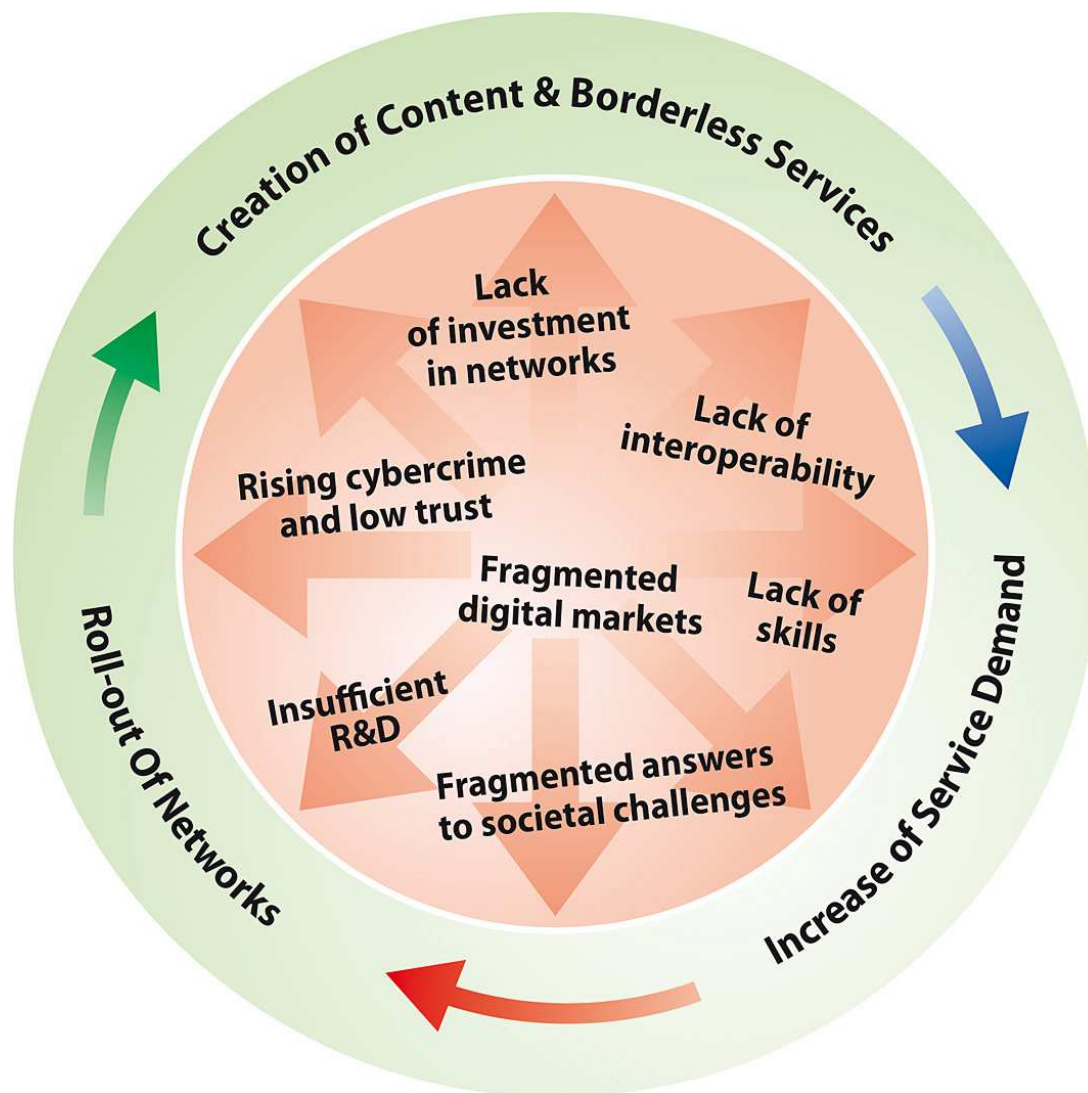
Da questo punto di vista si può rilevare che il presente piano eredita e inquadra in una logica di sistema tutta una serie di interventi che sono stati portati avanti in questi anni in modo coordinato da parte della provincia e delle altre Istituzioni Territoriali.

In primo luogo la presenza di tutti i comuni del nostro territorio all'interno del CSTPU hanno sempre favorito una progettazione comune e l'interscambio di esperienza che garantiscono un percorso condiviso sui temi dell'innovazione, Inoltre anche il processo di adozione del presente Piano sarà l'occasione per approfondire e condividere a livello territoriale queste tematiche.

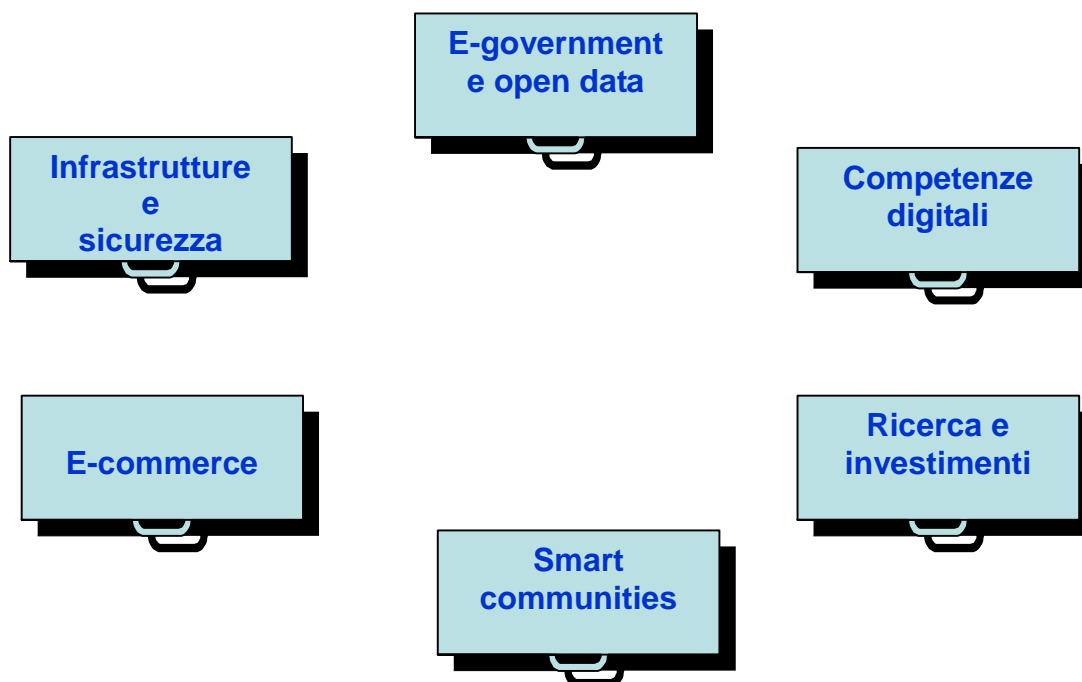
Dal punto di vista del rapporto con la Regione Marche, anni di fruttuosa collaborazione sui temi del digital divide e dell'innovazione della pubblica amministrazione hanno favorito nel passato una serie di progetti condivisi che hanno visto una presenza qualificata di questo territorio anche sulla scena regionale. Anche i temi individuati in questo piano sono frutto di un percorso comune già avviato con la regione Marche e che dovrà essere ulteriormente condiviso in sede di approvazione.

Infine il rapporto con le iniziative messe in campo a livello nazionale può essere mediato sia tramite la partecipazione a gruppi di lavoro nazionali sia soprattutto tramite la condivisione nell'ambito del presente documento di alcuni degli indirizzi strategici previsti nell'**Agenda Digitale Italiana**, che a sua volta rappresenta la declinazione nazionale delle strategie europee sull'innovazione definite a livello europeo a partire dall'attivazione del trattato di Lisbona nel 2009 alla declinazione dell'**Agenda Digitale Europea** che costituisce la prima delle sette iniziative faro della

Ciclo virtuoso dell'economia digitale (fonte Europea Digital Agenda)



L'Agenda Digitale Italiana (ADI) è lo strumento che si è dato il nostro Paese per raggiungere gli obiettivi previsti dal trattato di Lisbona nell'ambito dello sviluppo delle azioni competitive di un Sistema Paese. Questo strumento che è fortemente correlato con gli obiettivi **dell'Agenda Digitale Europea** ha individuato le seguenti linee di azione fondamentali:



E-government e open data

Con questo termine sono raggruppate tutte le iniziative che favoriscono il cambiamento del modo di lavorare della pubblica amministrazione mediante l'uso delle tecnologie digitali ed é declinato nelle seguenti azioni:

• Azioni di diffusione e di regolazione dell'uso delle tecnologie informatiche

- ⤴ Implementazione del CAD e delle altre norme di e-Gov:
 - Implementazione delle regole tecniche
 - Diffusione del suo utilizzo attraverso la piena applicazione da parte di tutte le PA centrali e locali (PEC, Open Data, linee guida)
 - Diffusione degli strumenti di e-Gov presso le imprese e i professionisti anche attraverso il consolidamento delle strutture materiali che già si sono affermate nel Paese (medici)

• Azioni per lo sviluppo del Sistema di infrastrutture

- ⤴ Sistemi di comunicazione
 - Pagamenti elettronici a favore della PA
 - Identità online
 - PEC

- Firma digitale
- Servizi in mobilità (ViviFacile)

•Reti Paese

- △ Key-project
 - Sistema formativo (scuola e università)
 - Giustizia
 - Sanità

Infrastruttura e sicurezza

Gli obiettivi previsti da questa linea strategica sono:

- Assicurare la copertura a banda larga di base per tutti entro il 2013, completando il Piano Nazionale Banda Larga e infine una serie di provvedimenti normativi volti ad accelerare lo sviluppo di reti a banda larga e ultralarga, in particolar modo nelle aree meno remunerative, semplificare i relativi regimi autorizzativi, promuovere la condivisione degli scavi e delle infrastrutture;
- Assicurare – entro il 2020 - la copertura con banda larga pari o superiore a 30 Mbps per il 100% dei cittadini UE, attuando il Progetto Strategico per la Banda Ultralarga;
- Stimolare l'uso di reti a banda larga, incrementando il numero di abbonamenti al servizio di connettività, rispettando così – entro il 2020 l'obiettivo europeo di avere il 50% degli utenti domestici europei abbonato a servizi con velocità superiore a 100 Mbps;
- Gestione in modalità cloud computing dei contenuti e servizi della PA, mediante la realizzazione dei data center federati, mediante l'attuazione del Progetto Strategico Data – Center;
- Assicurare la protezione dei dati di valore strategico e la relativa gestione del disaster recovery mediante i data center di prossima realizzazione;
- Incremento dell'alfabetizzazione delle imprese, mediante l'attuazione del Progetto Strategico Data – Center;
- Definire politiche di rafforzamento della sicurezza delle reti, volte alla lotta agli attacchi cibernetici, mediante la costituzione di un CERT (Computer Emergency Respons Team).

Smart cities

Gli obiettivi di questa linea di azione prevedono la realizzazione di un Piano Nazionale Smart Communities, che:

- garantisca la realizzazione delle infrastrutture intangibili abilitanti per la realizzazione di progetti finalizzati al miglioramento della vita dei cittadini nei contesti urbani e nelle comunità diffuse, garantendo inclusione e partecipazione a tutti ma in particolare a quei cittadini che vivono in condizioni di disagio o di esclusione;
- abiliti la progettualità delle comunità intelligenti attraverso interventi normativi finalizzati a rimuovere gli ostacoli e a definire una piattaforma normativa, amministrativa e regolamentare minima su cui le stesse comunità possano sviluppare l'idea di intelligenza che sentono propria;
- definisca un quadro finanziario di riferimento ed una serie di modalità di ingaggio pubblico-privato che consentano alle singole comunità di realizzare i loro progetti di città intelligente, compatibilmente con il contesto generale di finanza pubblica;
- sappia cogliere contestualmente il duplice obiettivo di migliorare la vita dei cittadini e di avviare processi di sviluppo economico locale, anche attraverso politiche di sostegno alla costruzione di capacità industriali specifiche nel perimetro delle tecnologie per le smart communities;
- faciliti la realizzazione di un modello di città intelligente specifico rispetto alle risorse ed nazionali: il patrimonio culturale, i centri storici, le città di media dimensione, il turismo, specifici modelli di coesione sociale e molto altro ancora.

Competenze digitali

Questa azione prevede le seguenti linee d'intervento:

- Estendere il modello della scuola digitale (banda larga per la didattica nelle scuole; cloud per la didattica; trasformare gli ambienti di apprendimento; contenuti digitali e libri di testo /adozioni; formazione degli insegnanti in ambiente di blended e-learning; LIM – e-book; e-participation...);
- Affrontare il problema dell'inclusione sociale (diversamente abili, stranieri, minori ristretti, ospedalizzati, anziani...) anche attraverso soluzioni di telelavoro;
- Incentivare il target femminile all'uso delle ICT;
- Sicurezza e uso critico e consapevole dei contenuti e dell'infrastruttura della rete;
- Promuovere l'uso delle ICT nei vari settori professionali, del mondo del lavoro

pubblico e privato, per garantire la riqualificazione e la formazione professionale continua;

- Costruire un quadro normativo abilitante per il fund raising privato per partnership pubblico-privato;
- Promuovere la standardizzazione dei beni e dei servizi da acquistare favorendo l'utilizzazione dell'e-procurement pubblico;
- Sostenere attraverso campagne di comunicazione istituzionale l'utilizzo delle tecnologie e la promozione delle conoscenze.

Ricerca e investimenti

L'azione si declina nei seguenti obiettivi:

- Coordinare ed armonizzare l'intervento pubblico per il sostegno alla ricerca e all'innovazione ICT in una logica di programmazione e gestione integrata dei fondi nazionali ed europei, che favorisca lo sviluppo di iniziative congiunte tra imprese e organismi di ricerca;
- Incrementare l'investimento privato in ricerca e innovazione nel settore ICT, prevalentemente attraverso gli strumenti del credito di imposta, e della finanziarizzazione dell'intervento pubblico (credito agevolato, garanzia al credito, finanza di progetto, ecc.);
- Favorire la creazione di start up innovative nel settore dell'ICT;
- Promuovere l'utilizzo dei Data Center, di cui al Progetto Strategico descritto nella sezione Infrastrutture e Sicurezza per lo sviluppo e la sperimentazione di applicazioni e servizi innovativi web-based;
- Coinvolgere *player* importanti del settore ICT in grandi progetti di ricerca e innovazione derivanti dalla domanda pubblica;
- Promuovere la partecipazione delle imprese italiane alla realizzazione dei progetti pilota realizzati nell'ambito delle *Call for proposals* dell'ICT Policy Support Programme (PSP) del Competitiveness and Innovation framework Programme (CIP) della Commissione Europea.

E-commerce

Gli obiettivi di questa azione sono i seguenti:

- Promuovere il commercio elettronico: il 50% della popolazione dovrebbe fare acquisti online entro il 2015.

- Commercio elettronico transfrontaliero: il 20% della popolazione dovrebbe fare acquisti online all'estero entro il 2015.
- Commercio elettronico per le imprese: il 33% delle PMI dovrebbe effettuare vendite/acquisti online entro il 2015.

Confronto fra linee strategiche Piano Innovazione Provinciale e Agenda Digitale Italiana

Passando ad un confronto fra le linee d'intervento previste nell'Agenda Digitale Italiana (ADI) e il Piano di Innovazione Provinciale (PIP), si ottiene una sovrapposizione degli interventi molto ampia a garanzia che il Piano dell'Innovazione è inserito in un contesto nazionale ed europeo.

I punti di convergenza più evidenti riguardano:

- Le azioni anti digital divide strutturale e culturale del PIP che nell'ADI sono declinate nelle linee d'intervento denominate Infrastrutture e Sicurezza e Competenze Digitali;
- Le azioni relative alle Smart Cities di ADI che nel PIP sono contestualizzate anche nelle azioni a favore del sistema territoriale (Smart Territories)
- Le azioni relative all'e-government di ADI che nel PIP sono declinate nelle linee d'intervento relative innovazione della pubblica amministrazione locale, sviluppo di un nuovo sistema di comunicazione partecipata fra cittadini, imprese e pubblica amministrazione locale, miglioramento delle rete di servizi;

Una componente fondamentale del piano, definita al primo punto delle linee d'intervento, riguarderà anche la realizzazione di obiettivi di razionalizzazione e di miglioramento della struttura organizzativa interna e di quella dei comuni aderenti al CSTPU (Centro Servizi Provinciale), motore e fulcro di tutta l'attività di innovazione rivolta alla pubblica amministrazione locale che possono essere inquadrate nelle azioni relative all'e-government e open data previste da ADI (Agenda Digitale Italiana).

Linea d'intervento: la dematerializzazione dei documenti amministrativi all'interno dell'ente

Stato dell'arte della gestione documentale nell'Amministrazione Provinciale

Il modello di gestione documentale attualmente adottato dalla Provincia di Pesaro Urbino è di tipo centralizzato e prevede la presenza di un Ufficio di Protocollo generale al quale sono delegate per prassi tutte le attività inerenti la registrazione, gestione e la conservazione dei documenti, oltre alla gestione dei fascicoli. In questo modello tutta la corrispondenza dell'ente in arrivo, partenza e interna (posta normale, raccomandate, fax, documenti dall'URP, documenti pervenuti via PEC, etc.) transita attraverso l'Ufficio di Protocollo generale che provvede allo svolgimento delle fasi di registrazione, classificazione, fascicolazione sul registro di protocollo informatizzato e inoltre ai settori di competenza.

Le uniche eccezioni a questo tipo di modello organizzativo sono: i Centri per l'impiego, l'Ufficio Tecnico, l'Ufficio Trasporto Merci che protocollano e fascicolano la posta in arrivo, partenza e interna e dal 2011 i servizi dell'Area 4, che protocollano la posta in partenza e interna e gestiscono la fascicolazione dei documenti e degli atti di propria competenza. Ad oggi le altre sedi decentrate come la Formazione professionale e le politiche del Lavoro (Servizio 1.2), Polizia provinciale e la sede dell'ufficio Presidenza a Urbino non sono ancora autonome nella registrazione e fascicolazione della posta in partenza e interna, né tanto meno di quella in arrivo, con tutte le conseguenze che ne derivano (inefficienza nella gestione documentale e appesantimento procedurale, rischi di perdita della documentazione e produzione indiscriminata di fotocopie, mancata registrazione dei documenti in partenza e interni, deresponsabilizzazione nella tenuta dei documenti, inefficienza nell'utilizzo delle risorse umane, etc.).

Nel 2011 è stato realizzato l'obiettivo di decentramento archivistico per i Servizi dell'Area 4 e cioè il decentramento delle registrazioni di protocollo dei documenti in partenza e interni, della classificazione e fascicolazione delle proposte e della gestione decentrata dei fascicoli. Tale obiettivo è stato esteso quest'anno per le restanti aree (Area 1 e Area 2), oltre al decentramento anche della registrazione della posta in

arrivo per il Servizio Formazione in quanto Servizio collocato in una sede decentrata, insieme a una revisione delle procedure e degli strumenti archivistici (titolario integrato al piano di fascicolazione). L'Area 3 (Ufficio Tecnico) invece non è stata coinvolta in quanto ha un suo ufficio di protocollo d'area che gestisce la registrazione e fascicolazione di tutti i documenti in arrivo, partenza e interni dei servizi facenti parte dell'Area 3.

Al momento tra le tipologie di documenti dematerializzati si possono citare quelli pervenuti sulla casella di posta elettronica certificata (istituita nel 2009), che, una volta registrati al protocollo, sono gestiti digitalmente fino alla messa agli atti e quelli in partenza relativi a procedimenti di pratiche SUAP o a richieste di pubblicazione all'albo pretorio di altri enti. La spedizione di questi ultimi è, per ora, gestita dall'Ufficio Archivio.

Inoltre nel corso del 2008 è stata avviata la gestione degli ordinativi mediante l'utilizzo della firma digitale.

Nel corso del 2009, è stata attivata la conservazione sostitutiva dei documenti informatici, partendo dalla conservazione dei documenti di pagamento in formato digitale (mandati ed ordini d'incasso) integrati dall'utilizzo della firma digitale. L'utilizzo di questa tecnologia ha contribuito a snellire ulteriormente i rapporti fra Tesoriere ed Amministrazione, garantendo nel contempo la sicurezza nelle transazioni applicative.

Nel 2010 si è proceduto a consolidare i servizi di conservazione sostitutiva dei documenti informatici prodotti dall'Amministrazione Provinciale ed ad estendere la gestione decentrata e informatizzata dei documenti amministrativi.

Nel 2011 si è proceduto:

- 1) all'avvio dell'Albo pretorio on-line in adeguamento alla L.69/2009, che prevedeva l'attivazione dell'albo pretorio on-line in sostituzione di quello cartaceo;
- 2) ad estendere il decentramento contabile a tutta la struttura dell'ente mediante l'utilizzo da parte di tutti i servizi provinciali della scrivania virtuale, l'eliminazione dei documenti cartacei sulle scrivanie dei dirigenti e l'introduzione di documenti informatici (ad es. fatture, atti, buoni d'ordine, al posto degli originali cartacei);
- 3) ad integrare la gestione del programma Siam (Sistema Informativo Ambientale) con la gestione del protocollo informatico dell'ente con le altre banche dati territoriali.

Obiettivi da raggiungere:

Per i prossimi anni si prevede di arrivare ad avere per la gestione documentale un modello organizzativo totalmente decentrato, dove la posta in arrivo di competenza di uno dei servizi/uffici collocati in via Gramsci verrà registrata dall'Ufficio Archivio e protocollo, mentre i documenti in arrivo di competenza dei degli uffici/servizi collocati in una delle sedi decentrate verrà registrata direttamente dai servizi/uffici stessi e che sono nello specifico: i Centri per l'impiego, Formazione professionale e le politiche del Lavoro (Servizio 1.2), Polizia provinciale e la sede dell'ufficio presidenza a Urbino. Ogni ufficio/servizio dovrà essere autonomo invece nella registrazione dei documenti in partenza e interni e nella gestione dei fascicoli di propria competenza.

Posta Elettronica Certificata e servizi ad essa collegati:

Per lo scambio dei documenti digitali, la Provincia di Pesaro-Urbino dal 2009 si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale e integrata con il sistema di registrazione di protocollo informatico e gestione documentale (e nello specifico GS4PR).

L'integrazione con l'applicativo di protocollo informatico, oltre a consentire un presidio quotidiano della posta in arrivo, impedisce un suo impiego per la spedizione di messaggi non istituzionali, permettendo la ricezione di istanze, richieste e comunicazioni aventi valore ufficiale, che vengono così protocollate e gestite digitalmente all'interno dell'ente.

Essendo l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'ente collegato all'applicativo di Protocollo Informatico, attraverso di esso è possibile effettuare la spedizione di messaggi istituzionali ad altri indirizzi di posta elettronica certificata da parte di tutti gli utenti dell'ente che hanno accesso all'applicativo, senza la necessità di apertura di nuove caselle PEC o l'utilizzo della Carta Raffaello.

Inoltre il collegamento della casella PEC all'applicativo permette anche di allegare in modalità automatica la ricevuta di avvenuta consegna (avente lo stesso valore legale della ricevuta di ritorno A/R), e un controllo in tempo reale da parte di tutti gli uffici della documentazione effettivamente spedita o ricevuta.

In tale ottica, nel corso del 2012 e nei due anni successivi, quest'Amministrazione ha organizzato e strutturato un percorso formativo, finalizzato al decentramento agli uffici delle registrazioni di protocollo dei documenti cartacei in partenza e interni e la gestione dei fascicoli per poi arrivare nell'arco di 2/3 anni alla possibilità da parte di

tutti gli uffici di poter spedire autonomamente documenti informatici dalla casella PEC istituzionale. Il primo passo in questa direzione verrà fatto con i servizi dell'Area 4, attraverso un percorso di formazione previsto per l'anno prossimo sulla spedizione via PEC dei documenti informatici tramite l'applicativo di protocollo informatico.

Si prevede inoltre di utilizzare l'applicativo di protocollo informatico come mezzo per lo scambio dei documenti informatici fra gli uffici all'interno dell'ente con molteplici vantaggi: riduzione dei tempi di trasmissione di documenti fra uffici collocati in sedi diverse, risparmio di risorse umane, possibilità di inviare contemporaneamente lo stesso documento a più uffici con tracciamento del flusso del documento, risparmio di carta, possibilità di consultazione del documento in qualsiasi momento da parte di più uffici.

In questo modo oltre a un notevole risparmio sui costi di spedizione delle raccomandate e riduzione dei tempi di spedizione, sarà possibile 'spingere' il processo d'informatizzazione della gestione documentale dalla fase di protocollazione alla fase di fascicolazione, ai sensi dell'art. 41 del Decreto legislativo n. 82/2005.

Per quanto riguarda i documenti in arrivo nell'arco dei prossimi 5 anni si prevede di avviare un progetto di dematerializzazione dei documenti in arrivo tramite scansione. Nel progetto andrà fatta un'attenta analisi su quali tipologie di documenti scansionare, dato che sia per la quantità, che per caratteristiche intrinseche risulta impossibile (e improduttivo) scansionare tutta la documentazione in arrivo.

Per quanto riguarda la dematerializzazione degli atti amministrativi (determine e delibere) è stata avviata una sperimentazione mediante l'utilizzo da parte di tutti i servizi provinciali della scrivania virtuale, previa analisi preliminare degli interventi necessari alla organizzazione dei servizi.

Nel corso dell'anno 2012 è stato adottato un nuovo software per la gestione di determine native digitali, che dovrebbe diventare operativo nel corso dell'anno 2013.

C'è altresì da rilevare che la gestione dei documenti in formato digitale richiede anche la riorganizzazione dei processi amministrativi e l'avvio di una rivoluzione culturale che punti al superamento della carta come supporto documentale privilegiato. Questa attività si scontra ovviamente con resistenze ed abitudini amministrative secolari e di non facile sostituzione. Inoltre l'avvio di questi processi prevede anche l'attivazione di forme di collaborazione con gli uffici interessati di tipo trasversale e la responsabilizzazione dei dirigenti interessati.

Azioni previste per raggiungere tali obiettivi

Per il raggiungimento dell'obiettivo del decentramento archivistico sono state organizzate quest'anno delle giornate di formazione teorica e pratica, in modo da rendere gli uffici provinciali operativi dal primo gennaio dell'anno prossimo.

Per quanto riguarda il passaggio al documento nativo digitale, cioè la redazione e gestione di documenti in partenza e interni firmati digitalmente, saranno necessarie delle giornate di formazione teorica e pratica non solo per gli operatori, ma anche per funzionari, P.O. e dirigenti.

Per la dematerializzazione dei documenti in arrivo invece sarà necessario redigere un progetto specifico, effettuare un'attenta analisi dei flussi dei documenti all'interno dell'ente e verificare dove effettivamente la dematerializzazione dei documenti in arrivo porti un vantaggio e un aumento di efficienza per gli uffici. Per il raggiungimento dell'obiettivo della dematerializzazione delle determinazioni dirigenziali sarà necessario effettuare ulteriori incontri con gli uffici interessati e con la ditta fornitrice del software per definire i dettagli dei flussi documentali. Successivamente sarà necessario individuare il personale da coinvolgere e procedere alla formazione del personale individuato.

Investimenti necessari

Al fine di una gestione 'full digital' dei documenti prodotti dall'ente (in partenza e interni) sarà necessario dotare di carta Raffaello anche i funzionari responsabili di procedimento e P.O. Questo per snellire le necessarie operazioni di apposizione di firma digitale sui documenti, che per alcuni servizi sono ancora in capo solo ai dirigenti. Inoltre sarà necessario dotare di monitor più grandi e un aumento della memoria RAM sui PC per gli uffici che trattano documentazione di tipo tecnico (tavole, planimetrie, etc.).

Per quanto riguarda infine il progetto di dematerializzazione dei documenti in arrivo, sarà necessario dotare di scanner e di una o più stampanti del timbro di protocollo con codice a barre anche gli uffici collocati in sedi decentrate. Essendo infine l'operazione di scansione dei documenti in arrivo un servizio aggiuntivo che richiede precisione, attenzione e soprattutto tempo.

Dematerializzazione documenti amministrativi fra Amministrazioni:

Stato dell'arte della gestione documentale nei Comuni

Questa amministrazione è impegnata già da diversi anni in una attività che punta a dematerializzare i suoi processi amministrativi ed a fornire le stesse soluzioni anche agli enti aderenti al CSTPU (Centro Servizi Territoriale Pesaro e Urbino).

Nel 2012 si è dato avvio alla conservazione sostitutiva dei documenti informatici per i Comuni, aderenti al CSTPU (Centro Servizi Territoriale Pesaro e Urbino), S. Angelo in Lizzola e Monteciccardo.

Al fine di conoscere il grado di dematerializzazione dei documenti amministrativi dei comuni del territorio è stato effettuato un censimento tramite l'invio di un questionario, il cui risultato si riporta nella tabella successiva.

Dal censimento emerge in modo preoccupante la grande proliferazione di caselle PEC per ogni comune, le quali spesso non sono collegate a un applicativo di protocollo, cosa che non favorisce una gestione full digitale dei documenti dall'arrivo/partenza fino alla messa agli atti.

Inoltre tra i 49 comuni che hanno risposto soltanto 11 hanno proceduto alla dematerializzazione degli atti amministrativi (delibere e determine).

Obiettivi da raggiungere

L'obiettivo è quello di favorire lo scambio di documenti digitali, ma soprattutto di accrescere l'interoperabilità fra l'applicativo di gestione documentale informatica della Provincia e quelli dei comuni del territorio.

Azioni previste per raggiungere tali obiettivi

Le azioni previste sono delle giornate formative sulla gestione documentale informatica e sulla normativa specifica rivolte a tutti i comuni del territorio

Dato che molti Comuni, date le piccole dimensioni, sono privi di personale tecnico specializzato andrebbero previste anche delle giornate formative di taglio tecnico sugli applicativi di gestione documentale e applicativi di firma.

SCHEDA RIASSUNTIVA DEL CENSIMENTO SULLA DEMATERIALIZAZIONE DEI DOCUMENTI NEI COMUNI (eseguito su 49 comuni su 60)	
P.E.C.	35 Comuni hanno più di una casella PEC (da un minimo di 2 a un massimo di 44 per il Comune di Fano)
	14 Comuni hanno una sola casella PEC
	Tutti hanno indicato almeno una casella PEC istituzionale
	22 Comuni non hanno nemmeno una casella collegata all'applicativo di protocollo
	27 Comuni hanno almeno una casella collegata all'applicativo di protocollo
	45 Comuni hanno provveduto a pubblicare sull'IPA almeno la casella PEC istituzionale
	4 non hanno provveduto a pubblicare nemmeno una casella PEC all'IPA
	48 Comuni hanno pubblicato sulla home page del sito istituzionale almeno la casella PEC istituzionale
1 Comune non ha ancora provveduto a pubblicare sulla home page del sito istituzionale almeno la casella PEC istituzionale	
FIRMA DIGITALE	45 Comuni utilizzano la firma digitale sui documenti
	4 non utilizzano la firma digitale
DEMATERIALIZZAZIONE	33 Comuni scansionano, anche parzialmente, i documenti in entrata
	16 non scansionano i documenti in entrata
	29 Comuni scansionano, anche parzialmente, i documenti in uscita
	20 non scansionano i documenti in uscita
PAGAMENTI	8 Comuni hanno sistemi di pagamento on-line
	41 Comuni non hanno sistemi di pagamento on-line
ATTI	11 Comuni hanno dematerializzato le determine (determine native digitali)
	38 Comuni non hanno dematerializzato le determine (determine cartacee)
	11 Comuni hanno dematerializzato le delibere (delibere native digitali)
	38 Comuni non hanno dematerializzato le delibere (delibere cartacee)
ALBO ON-LINE	tutti hanno attivato l'albo pretorio on line
	tutti pubblicano in tre i modi: copie informatiche di documenti cartacei (files di documenti cartacei), copie per immagine di documenti cartacei (documenti scansionati), copie informatiche di documenti informatici (documenti nativi digitali)
	29 Comuni pubblicano solo in formato PDF o PDF/A
	20 Comuni pubblicano anche in altri formati (word, rtf, txt)

L'innovazione della pubblica amministrazione locale e nuovi modelli per la gestione dei servizi in rete

Obiettivi

Il piano ha come obiettivo il miglioramento e la semplificazione del funzionamento degli uffici provinciali e gli uffici dei comuni aderenti al CSTPU e di tutti quei processi esterni che vedono coinvolte la pubblica amministrazione locale:

- Rapporto Cittadini – Ente Locale
- Rapporto Aziende – Ente Locale
- Rapporto Ente Locale – Ente Locale

La realizzazione di questo obiettivo risponde ai seguenti principi di base:

- porre il cittadino e le imprese al centro dell'attività amministrativa;
- favorire la crescita e lo sviluppo delle soluzioni ICT nell'ambito del sistema delle autonomie locali mediante meccanismi di governante basati sull'inclusione e la partecipazione di tutti gli enti del territorio condividendo ed implementando un programma comune di sviluppo sostenibile;
- favorire i processi di cambiamento e di innovazione nei piccoli comuni;
- Garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale ai piccoli comuni favorendo la gestione associata dei servizi per ottenere una migliore qualità ed una migliore copertura nell'erogazione del servizio
- Assicurare ai componenti dell'aggregazione le economie di scala nei processi di acquisizione delle tecnologie
- Assicurare la disponibilità di tutti i servizi di e-government per i cittadini e le imprese nei territori a rischio di marginalità
- favorire la trasparenza e la semplificazione dei processi amministrativi e ridurre i costi collegati alla gestione dei processi amministrativi;
- sviluppare la progressiva dematerializzazione dei flussi cartacei;
- condividere nell'ambito del CSTPU le migliori pratiche sviluppate all'interno del Centro Servizi Territoriale;
- coinvolgere e responsabilizzare i dipendenti degli enti locali tramite un processo di formazione continua finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del piano.

Azioni Previste

- Potenziamento del Centro servizi territoriale Pesaro e Urbino
- Integrazione delle risorse informatiche delle pubbliche amministrazioni (Progetto unione CED)

Il Centro Servizi Territoriale Pesaro e Urbino e la riorganizzazione delle Province

La Provincia di Pesaro e Urbino ha sempre ritenuto strategico svolgere un ruolo di coordinamento e di supporto allo sviluppo del territorio nei diversi ambiti di competenza. Anche sul tema dell'innovazione della pubblica amministrazione locale, nel corso di questi anni si sono sviluppate una serie di iniziative, che hanno visto partecipare la Provincia nel ruolo di:

- coordinamento e di sviluppo della società dell'informazione a livello provinciale, anche tramite la crescita della gestione associata e telematica dei servizi comunali;
- sviluppo di interventi formativi a livello locale e di trasferimento delle "best practices" fra gli enti;
- riequilibrio fra le aree forti e le aree deboli del territorio provinciale
- Ente di riferimento per le rete telematiche di area vasta, fautore delle interconnessioni telematiche, dei servizi in rete e delle integrazioni applicative da parte della Pubblica Amministrazione locale e non;
- fornitore di un supporto tecnico organizzativo allo sviluppo dei processi di e-government presso gli Enti minori

•Obiettivi del CST

All'interno di questo quadro di riferimento La Provincia di Pesaro e Urbino ha sviluppato un progetto di Centro Servizi Territoriale denominato CSTPU (Centro Servizi Territoriale Pesaro e Urbino) che partendo dalle esperienze consolidate negli anni passati si prefigge l'obiettivo di:

- condividere e implementare un programma comune di sviluppo sostenibile;
- favorire i processi di cambiamento e di innovazione nei piccoli comuni;

- garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale ai Piccoli Comuni favorendo la gestione associata dei servizi per ottenere una migliore qualità ed una migliore copertura nell'erogazione del servizio
- assicurare ai componenti dell'aggregazione le economie di scala nei processi di acquisizione delle tecnologie
- assicurare la disponibilità di tutti i servizi di e-government per i cittadini e le imprese nei territori a rischio di marginalità

•L'approccio metodologico perseguito

Nel formulare il progetto di Centro Servizi Territoriale si è partiti da un assunto di base, condiviso con gli enti aderenti: il **CST deve mettere al centro delle proprie attività il Comune ed i suoi bisogni.**

Questa affermazione racchiude al proprio interno una forte scelta strategica che punta a rafforzare il ruolo dell'Ente Provincia come ente a supporto dei processi di innovazione e di cambiamento dei Comuni del territorio, inserendo questa azione di coordinamento fra i compiti istituzionali più importanti di questo ente. Pertanto sulla base di queste scelte l'efficacia dell'azione amministrativa della nostra Provincia non sarà misurata pertanto solo dalla gestione delle competenze dirette ma anche dalla capacità di fornire un supporto a favore dello sviluppo dei processi di innovazione nei Comuni del nostro territorio.

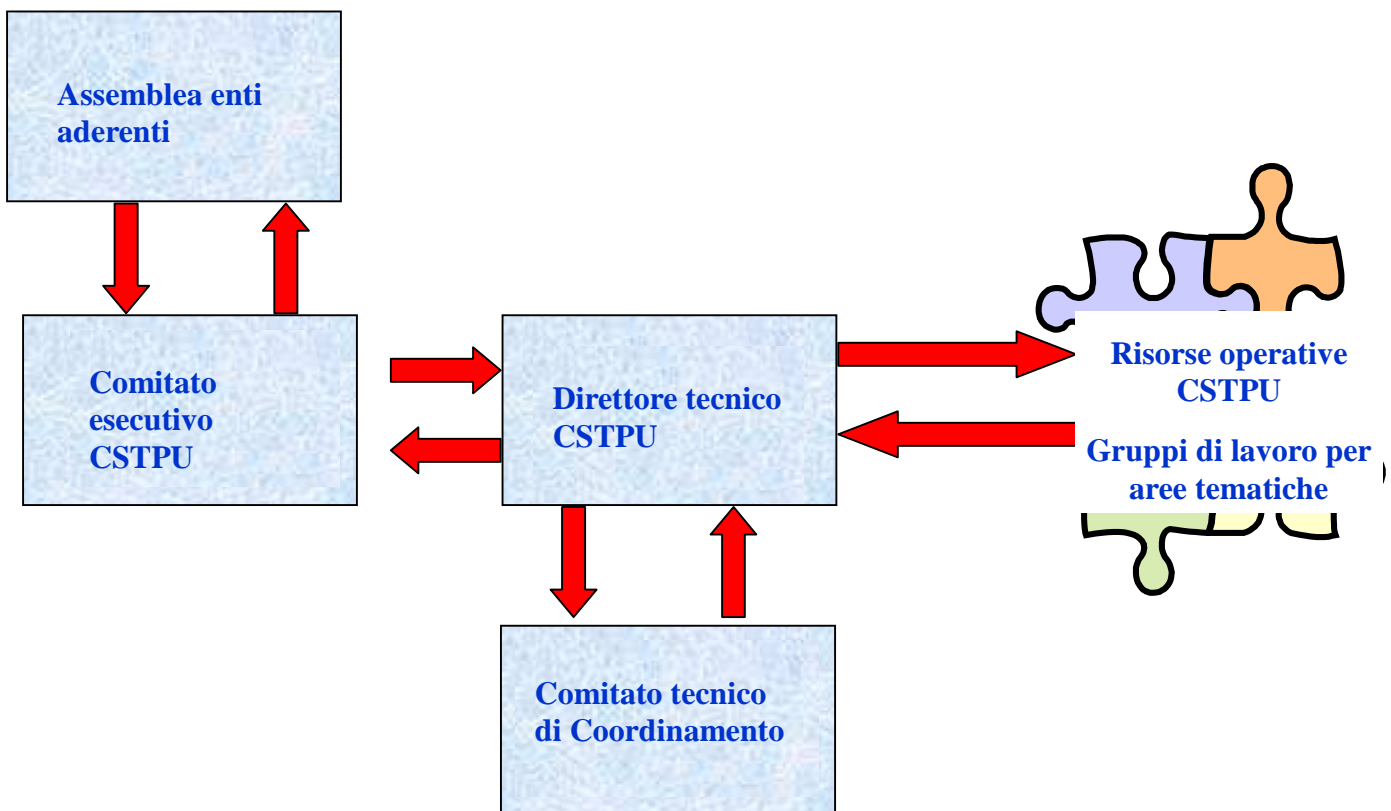
Questa strategia si è tradotta anche un approccio metodologico nella realizzazione del CST che può essere riassunto nei seguenti passi operativi:

1. Favorire la partecipazione attiva degli Enti nella definizione e nella gestione delle scelte d'indirizzo del CST ;
2. Valorizzare le professionalità presenti negli enti aderenti tenendo conto che il **capitale umano è la risorsa più preziosa di qualsiasi struttura aziendale;**
3. Puntare a valorizzare le eccellenze del territorio facendo tesoro delle migliori esperienze fatte;
4. Puntare sulla formazione condivisa quale leva di cambiamento e di innovazione nei Comuni;
5. Valorizzare i servizi forniti sia dal punto di vista dei risultati che dal punto di vista economico;

6. Caratterizzare sempre di più il CST come interfaccia unica sulle tematiche ICT fra il Comune e le imprese

•Il sistema di governance

L'approccio metodologico si è tradotto in un sistema di governance che punta ad estendere il coinvolgimento degli enti aderenti. L'assemblea degli enti aderenti nomina un Comitato Esecutivo che rappresenta l'organo politico di governo, nel comitato esecutivo partecipa anche il Direttore Tecnico del CST che coordina un comitato tecnico formato da rappresentanti tecnici degli enti partecipanti, ciascun membro del comitato tecnico può essere a sua volta coordinatore di un gruppo di lavoro tematico a cui partecipa il personale degli enti aderenti al CST.



•I numeri del CSTPU e servizi erogati

Gli enti che alla data odierna hanno aderito al CSTPU sono:

- 60 comuni su 60, compresi i comuni di Pesaro, Fano e Urbino;
- 3 Comunità Montane su 3;
- 4 Unioni di Comuni su 4;

per un totale di 67 enti aderenti compresa la Provincia di Pesaro e Urbino che svolge il ruolo di Ente coordinatore del CSTPU.

I servizi erogati a questi enti sono i seguenti:

- Servizi di connettività Internet, Web hosting e gestione dei sistemi di posta:
 - **67 enti serviti e 2500 caselle di posta elettronica gestite**
- Servizi di virtualizzazione dei server fisici
 - **6 comuni virtualizzati e 30 server virtuali gestiti per gli enti del CSTPU**
- gestione dei SIT comunali
 - **54 comuni collegati e gestiti**
- Erogazione in ASP applicativi gestionali (stipendi, protocollo informatico, SUAP)
 - **60 enti collegati**
- Gestione e sviluppo portali di servizi on-line a cittadini ed imprese (e-government e riuso):
 - **40 portali comunali gestiti**
- Formazione e consulenza progettuale ICT:
 - **800 persone formate in modalità e-learning**
- Servizi di supporto sistemistico e di gestione remota delle LAN e WAN comunali:
 - **40 comuni interconnessi**

I servizi messi a disposizione degli Enti sono:

- Servizi di connettività Internet, Web hosting e gestione dei sistemi di posta: a cui hanno aderito sessantasette enti che utilizzano duemilacinquecento caselle di posta elettronica;
- Servizi di virtualizzazione dei server fisici : sono sei i comuni che hanno virtualizzato i propri server fisici, mentre sono quaranta i server virtualizzati di uso generale gestiti dal CSTPU
- Gestione dei Sistemi Informativi Territoriali comunali : sono cinquantaquattro gli Enti collegati e gestiti dal CSTPU
- Erogazione degli applicativi gestionali: sono sessanta gli Enti che utilizzano gli applicativi gestionali come stipendi, protocollo informatico, SUAP in modalità Application Service Providing ASP
- Gestione e sviluppo portali di servizi on-line a cittadini ed imprese : sono quaranta i portali comunali gestiti dal CSTPU che utilizzano i progetti di e-government attraverso la formula del riuso
- Formazione e consulenza progettuale riguardante l'Information and Communication Technology (ICT) : sono state formate circa mille dipendenti in modalità e-learning
- Servizi di supporto sistemistico e di gestione remota delle LAN e WAN comunali: sono quaranta gli enti che usufruiscono del supporto dei tecnici del CSTPU

Gli obiettivi strategici dei prossimi anni

Attualmente il Centro Servizi territoriale della Provincia di Pesaro e Urbino rappresenta un modello di cooperazione volto a diffondere le politiche di eGovernment e il processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Il modello si dovrà sviluppare affinché vengano promossi tutti quei servizi di interesse per gli Enti che non riescono ad attivarli singolarmente. Attraverso la promozione degli shared service, intesi come condivisione dei processi di servizio comuni a più amministrazioni e attraverso le tecnologie dell' Information and communications technology, il CSTPU

dovrà offrire una buona opportunità per semplificare i processi di servizio interni alle amministrazioni, migliorando l'efficienza complessiva del sistema amministrativo a favore di una migliore erogazione dei servizi al cittadino. Anche per i problemi di ordine finanziario, il ruolo del centro servizi e degli shared service di vasta area, può diventare fattore positivo nella ottimizzazione della spesa. Infatti la gestione condivisa dei processi porta a centralizzare i servizi e quindi a ridurre i costi per gli enti che aderiscono al CSTPU. In questo scenario gli Enti che si associano ne traggono beneficio ed ottimizzano le incombenze amministrative relative ai servizi erogati, quali la negoziazione dei contratti, la gestione delle gare selezione dei fornitori e la gestione degli applicativi. In tempi di risorse scarse, il "fare insieme" rappresenta l'unica soluzione per poter garantire ai cittadini e alle imprese un livello di servizio di eccellenza mantenendo un livello di spesa nei limiti di quanto la finanza pubblica oggi consente. Linfa vitale per il processo di sviluppo del CSTPU dovranno essere le varie forme di collaborazione definite di volta in volta con le Università, gli istituti superiori e gli altri centri di formazione. La diffusione del know how, patrimonio di quest'ultimi, dovrà realizzare un sistema favorevole allo sviluppo delle azioni innovative per il nostro territorio. Un rapporto di collaborazione e partecipazione del sistema accademico è fondamentale per generare un circolo virtuoso di attività sussidiarie nei confronti dei piccoli Comuni, realizzabili ad esempio mediante stages e circoli di assistenza tecnica operati da studenti a cui riconoscere crediti formativi. Il CSTPU dovrà diventare sempre di più il fulcro di una serie di attività attualmente sparse in modo disaggregato nel territorio per realizzare una vera e propria struttura operativa che consenta la diffusione e la fruizione dei servizi on-line della Pubblica Amministrazione per i cittadini e per le imprese, nei piccoli, medi e grandi Comuni, nelle Unioni di Comuni e nelle Comunità Montane. Il CSTPU dovrà continuare nel miglioramento dei servizi a valore aggiunto che sta fornendo e continuare a crescere nei settori che parzialmente sono stati già realizzati da questa struttura :

- **Accesso ad una visione strategica dell'utilizzo delle ICT:** il CSTPU dovrà assumere un ruolo guida di accompagnamento degli Enti verso una consapevole pianificazione strategica dell'e-government, in quanto i piccoli Comuni e le loro forme associate tradizionali (Unioni, Comunità Montane) sono, per lo più, utilizzatori delle tecnologie dell'informazione, non possedendo – per ragioni finanziarie ed organizzative – gli strumenti ed i mezzi per concepire le medesime in chiave strategica. Si dovrà tendere a riorganizzazione i processi produttivi e le

modalità di relazione con l'utenza (cittadini ed imprese).

- **Accrescimento delle competenze:** il CSTPU dovrà diventare il consulente strategico e il facilitatore del trasferimento di know how, garantendo un livello di intervento assolutamente terzo rispetto al mercato ed operando quindi nell'interesse dei Comuni aderenti, infatti la cultura dell'amministrazione digitale fatica ad imporsi nei piccoli Enti soprattutto a causa della scarsa disponibilità di risorse umane dedicate alla diffusione delle ICT. Lo sviluppo delle competenze dovrà essere conseguito anche attraverso collaborazioni da attivare con gli atenei ed altri soggetti detentori di conoscenza tecnica.
- **Configurazione delle relazioni con i fornitori di soluzioni e servizi ICT:** il CSTPU dovrà configurarsi come "gruppo d'acquisto", e come elemento di ottimizzazione delle relazioni con i fornitori reali e potenziali (selezione preliminare delle proposte, rinegoziazione dei contratti, osservatorio prezzi, ecc.), infatti i piccoli Enti si trovano svantaggiati nei rapporti con i propri fornitori di soluzioni e servizi ICT, in ragione del loro potere negoziale oggettivamente inferiore rispetto a quello detenuto da Enti di maggiori dimensioni.
- **Realizzazione del front-office:** il CSTPU dovrà essere la cerniera di collegamento fra i progetti già realizzati nella prima fase di e-government e i singoli Enti, in un'ottica di riuso delle soluzioni disponibili volti a realizzare servizi per i cittadini e le imprese e a semplificare l'accesso ai benefici dell'amministrazione digitale per i cittadini e le imprese

Integrazione delle risorse informatiche delle Pubbliche Amministrazioni (progetto sistemi informativi unificati)

•Descrizione del progetto

La Provincia di Pesaro e Urbino e il Comune di Pesaro, hanno una buona struttura a livello informatico, che può in ogni caso essere ottimizzata mettendo in sinergia le tecnologie ICT per migliorare l'efficacia e l'efficienza interna della "macchina amministrativa".

Per questo è necessario condividere le risorse umane, economiche e tecnologiche.

Se questo non comporta sin da subito risparmi visibili, chiaramente nel tempo, tutte le soluzioni che attualmente i due enti assumono indipendentemente, ma pur sempre in stretta collaborazione, porteranno sia risparmi in termini di investimento tecnologico, sia miglior organizzazione del personale in essere, con conseguenti miglioramenti nell'erogazione dei servizi. I gruppi di lavoro tra comune di Pesaro e Provincia in questi anni hanno evidenziato possibili sinergie che possono essere alla base del consolidamento e dell'unificazione delle strutture.

I settori su cui è possibile operare sono la crescita culturale tecnologica/informatica, la conoscenza delle strutture informatiche degli enti, la condivisione degli strumenti tecnologici, l'organizzazione delle attività degli uffici, le procedure di acquisto delle apparecchiature, lo sviluppo software, la logistica, la gestione amministrativa/contabile, le rendicontazioni dei progetti, ecc.

Il salto di qualità si ha proprio nel superare l'ottica della gestione propria del singolo Ente negli aspetti delle risorse umane, economiche, finanziarie, ecc.

Contesto in cui si sviluppa

La nuova entità di cui stiamo discutendo dovrebbe nascere e svilupparsi tenendo in considerazione ciò che è già stato realizzato nell'ambito del territorio della nostra provincia di Pesaro e Urbino. Partendo da questo concetto, le fondamenta su cui costruire un legame più stretto e produttivo fra le vari Enti Territoriali, è il Centro Servizi Territoriale. Esso deve diventare sempre di più la struttura operativa che si occupa del governo innovativo-tecnologico di tutta la provincia. I settori che dovranno essere messi sempre di più a fattor comune dovranno essere la cooperazione intercomunale, la raccolta sistematica delle esigenze informatiche dei cittadini,

l'erogazione associata dei servizi degli enti, la promozione della cultura informatico-tecnologico il tutto in una logica di condivisione delle soluzioni dei problemi che coinvolgono tutti i soggetti presenti nel territorio. Ogni ente del territorio dovrà mettere a disposizione le proprie competenze, valorizzare le proprie risorse umane e tecnologiche al fine di realizzare un polo di aggregazione altamente qualificato che sappia proporre sistemi efficaci ed economici

La Provincia, vista l'esperienza maturata in questi anni, metterà a fattor comune tutti gli strumenti di supporto di tipo strutturale avendo una organizzazione più consolidata verso i servizi per il territorio. Il ruolo del Comune di Pesaro, Ente con notevoli esperienze nel campo della pianificazione di progetti legati ai territori comunali, sarà quello di analizzare, individuare, provare, utilizzare quelle soluzioni che riterrà migliori non soltanto per il proprio ente, ma per tutti i comuni della provincia. La forza dell'unione fra la Provincia e il Comune Capoluogo porterà alla naturale esportazione dei modelli sperimentati e utilizzati nella propria organizzazione in tutti gli enti locali. Questo processo porterà una ottimizzazione di tutto il settore ICT degli enti locali e di conseguenza si otterrà un miglioramento degli "eventi della vita" menzionati nei progetti di E-Government.

•Aspetti critici sui quali è necessario intervenire

Fondamentale per la buona riuscita del progetto sarà la condivisione degli obiettivi da parte degli amministratori politici e i conseguenti stanziamenti economici da stabilirsi in maniera unitaria fra gli Enti. La convinzione e il sostegno costante nel tempo dei politici della bontà del progetto porterà ad un miglioramento progressivo, negli anni, dei servizi per i cittadini.

Nella prima fase più critica il personale dovrà farsi carico di attività aggiuntive che se non gestite in maniera adeguata potrebbero compromettere la buona riuscita del progetto. E' bene inoltre tenere presente la criticità "personale" in quanto i dipendenti appartengono a due enti distinti, con regolamenti e inquadramenti diversi. Sarà indispensabile la condivisione degli obiettivi del progetto e l'incentivazione economica per motivare adeguatamente i due organici affinché si possano integrare al meglio. Dovranno quindi essere messi in campo percorsi di crescita professionale ed economica attraverso gli strumenti contrattuali come effettuazioni progressioni, assegnazioni di capiufficio, posizioni organizzative, compensi derivanti dalle convenzioni fra enti e corsi formativi, produttività legata all'innovazione.

Sarà necessario uniformare orari di lavoro, e stabilire incentivi in maniera equa, tale

comunque da favorire il processo che ricadrà su tutto il personale dei due enti e che quindi dovrà essere riconosciuto dalle amministrazioni competenti ed essere di spinta per il successo della progettualità.

Occorrerà prendere in esame tutti gli aspetti riguardanti i ruoli specifici delle persone coinvolte, condividendo e formando l'organizzazione in modo da costituire una struttura omogenea ed efficiente.

L'integrazioni fra le strutture potrà trarne beneficio anche da una diversa logistica rispetto a quella attuale che porti alla ottimizzazione degli spazi e la razionalizzazione dei locali tecnici.

Occorre individuare un luogo fisico ove tutto il personale dei S.I., sia del comune che della provincia, dovrà collocarsi e poter così lavorare in sinergia, sia affrontando in primis tutti gli aspetti legati al personale, sia per affrontare in seguito 'assieme' tutte le innovazioni che la tecnologia naturalmente prevede.

Se i suddetti aspetti politici, organizzativi, gestionali, logistici saranno affrontati complessivamente e condivisi da tutti gli addetti ai lavori sarà automatica la riduzione dei costi ICT che potranno essere reinvestiti in servizi aggiuntivi per la collettività.

Sarà fondamentale orientare e strutturare le scelte, e nondimeno gli obiettivi sia specifici che politici che gli enti vorranno individuare, ed avviare quindi un tavolo di concertazione che chiarisca e stabilisca fin da subito cosa e come individuare progetti ed interventi

•Obiettivi generali

- rappresentare un insieme ufficiale del patrimonio informativo dei due enti, sia dal punto di vista delle tecnologie, sia dal punto di vista del personale;
- costituirsi quale "soggetto unitario" dei servizi informativi dei due enti, pienamente integrato con ciascuna amministrazione e contribuire alla definizione e realizzazione degli obiettivi ed dei progetti delle stesse.
- realizzare economie di scala derivanti dalla condivisione delle risorse telematiche, al miglioramento dell'efficienza, al potenziamento delle capacità operative ed all'economicità di gestione;
- pianificare le azioni, gli interventi e la programmazione delle risorse necessarie allo sviluppo di progetti riguardanti le ICT e l'e-government;

•**Obiettivi specifici**

Obiettivo: portali/e-government

- L'attività di collaborazione e sinergia è già attiva da anni, si tratta di avviare ulteriori pratiche di consolidamento e potenziamento

Obiettivo: telefonia

- E' ipotizzabile mettere a fattor comune la centrale telefonica del comune di Pesaro già in tecnologia VOIP, con necessità di incremento delle licenze.
- Stesso discorso per il risponditore telefonico in uso presso il comune di Pesaro, con necessità di adeguamento delle licenze
- Unificare il numero del centralino e gli stessi operatori centralinisti nell'ottica del risparmio futuro delle risorse
- Predisporre delle centrali telefoniche in voip (a costo zero dal punto di vista del traffico) al fine di essere in grado di comunicare tra gli enti del territorio provinciale, ma anche nazionale ed internazionale.
- Condivisione da parte della provincia dell'attuale sistema di timbrature telefoniche in uso presso il comune di Pesaro.
- Utilizzo del fax-server

Obiettivo: reti

- Mettere a fattor comune le fibre ottiche, condividendo gli apparati di rete, nell'ottica di unificare le reti sia a livello fisico che logico.
- Potenziare le attività di analisi e monitoraggio delle reti.
- Potenziare ed ottimizzare le connessioni internet sia adsl che wireless.

Obiettivo: sistemi

- Unificazione delle 2 server-farm
- Identificazione sito per attività di disaster/recovery
- Individuazione di opportuni sistemi di backup
- Proseguimento nell'ottica di individuare, all'interno del CST, sia lo stesso software di tipo orizzontale (posta elettronica, antivirus, ecc.) che quello di tipo verticale (protocollo, contabilità, conservazione sostitutiva, ecc.)
- Migrazione unitaria al software di tipo open source.

•Attività già in atto e sostenibilità

Le collaborazioni già in essere ufficializzate da convenzioni stipulate fra enti e i semplici scambi relazionali fra gli addetti ai lavori hanno evidenziato le grosse potenzialità di questa entità chiamata Centro Servizi Territoriale. Il potenziamento di questa struttura potrà realizzare negli anni in maniera progressiva notevoli economicità e produttività nei servizi erogati alla cittadinanza. Sicuramente nella prima fase, questi effetti saranno limitati a fronte di un grosso investimento nell'organizzazione, nel lavoro e nella condivisione fra gli addetti, ma tutto ciò verrà ampiamente recuperato negli anni in cui si sarà stabilizzata la nuova struttura. . L'incentivazione del personale potrà essere in futuro sostenuta dall'attività che il CST, inteso come SIU, riuscirà a portare avanti, attività che potranno portare nuove entrate, parti delle quali potranno essere assegnate al personale operante nella nuova struttura.

•Ipotesi di struttura organizzativa

La struttura organizzativa che si può ipotizzare ha alla base una regia politica composta da assessori o delegati che debbono tracciare le linee guida e gli obiettivi del CST. Interfaccia di questa regia potrebbe essere una singola figura dirigenziale individuata dagli aderenti al CST che sia il supervisore di tutte le attività. Alle sue dirette dipendenze sarebbe opportuno avere un referente per ogni ente coinvolto che sia elemento di collegamento/coordinamento fra le strutture tecniche ed il Direttore/supervisore del CST. Questi referenti paritetici dovranno coordinarsi per ottenere le essenziali sinergie del CST. I singoli settori di intervento dovranno avere un responsabile tecnico che cura in dettaglio le attività ICT. All'interno dei vari settori si potranno individuare degli uffici o unità operative che si occuperanno di trovare le soluzioni informatiche a specifiche problematiche.

Sviluppo e completamento azioni anti digital divide di tipo strutturale e culturale

Obiettivi

Il digital divide indica la distanza tra coloro che hanno accesso alla larga banda e coloro che ne sono esclusi. Intervenire contro il digital divide significa favorire, attraverso le possibilità offerte dalle nuove tecnologie digitali e di rete, il progresso e il benessere individuale e sociale, in modo distribuito ed egualitario. L'obiettivo è ridurre i divari sociali e culturali che si rafforzano nella società dell'informazione dove la rivoluzione digitale procede a differenti velocità.

Condurre una battaglia per l'inclusione digitale significa costruire le condizioni per l'uguaglianza delle opportunità nell'utilizzo della rete e per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione e della creatività.

La Rete è oggi un diritto, perché l'identità e la consapevolezza come cittadini passa anche attraverso la possibilità di accedere a strumenti che aumentano il proprio livello di conoscenza e la propria competitività sia come cittadino che come territorio.

La riduzione del "digital divide" non è quindi solo una questione di infrastruttura o di servizio ma coinvolge concetti di cittadinanza digitale basati sul diritto all'accesso universale, senza il quale non si potrà attuare una piena Società dell'Informazione.

La cittadinanza digitale è pertanto il presupposto di una società dell'informazione è organizzata attorno alla conoscenza prodotta ed utilizzati anche tramite l'uso delle tecnologie ICT.

Una società che lascia indietro alcuni suoi pezzi, quali le aree marginali escluse dalla larga banda, accentua il suo sistema di disuguaglianze, perdendo di vista l'obiettivo di una maggiore inclusività e coesione sociale.

Realizzare una piena cittadinanza digitale significa anche individuare i diritti e i doveri dei cittadini nella società dell'informazione, ponendo i cittadini nella condizione di poter accedere e partecipare pienamente ai suoi benefici.

La cittadinanza oggi passa anche attraverso le nuove tecnologie. Poter accedere e saperle usare con profitto è la condizione per realizzare la cittadinanza e la democrazia digitale,.

La copertura in banda larga delle aree del territorio in digital divide rimane

pertanto uno degli obiettivi più importanti dell'azione della Provincia di Pesaro e Urbino e della Regione Marche.

La nostra provincia è caratterizzato da una carenza di connessioni a larga banda nota come "digital divide" che riguarda quasi tutti i comuni del territorio.

Per garantire le stesse condizioni di accesso a tutte le imprese ed i cittadini del nostro territorio, sono previste una serie di azioni miranti a fornire a tutti i cittadini una copertura a larga banda che parta da un minimo di 4Mbit nel 2012 per arrivare ad una copertura di 20Mbit nel 2015.

Gli interventi previsti riguardano:

- il collegamento con la fibra ottica delle centrali Telecom ancora non collegate;
- la realizzazione di una copertura wireless delle aree territoriali non ancora coperte dalla connettività ADSL o che sono più distanti di 2,5Km dalle centrali Telecom;
- Potenziamento delle centrali Telecom collegate in fibra ottica;

i numeri che caratterizzano il fenomeno del "digital divide" a livello provinciale e gli interventi previsti nel quadriennio 2012-2015 sono i seguenti:

Quadro provinciale interventi su larga banda previsti nel quadriennio 2012-2015

	famiglie residenti in aree in digital divide da collegare	% famiglie in digital divide	Imprese residenti in aree in digital divide da collegare	% imprese in digital divide	Investimenti previsti	Centrali o celle di coperture previste	Km fibra previsti	periodo di realizzazione anni
copertura fibra ottica utenti serviti	12.477	8,06%	3.135	7,88%	€ 10.056.000	39	251,40	2010-2012
copertura wireless utenti serviti	9.653	6,23%	3.039	7,64%	€ 1.109.017	87		2011-2012
adeguamento centrali	12.477	8,06%	3.135	7,88%	€ 750.000			2011-2012
Totale interventi Provincia Pesaro e Urbino	22.130	14,29%	6.174	15,53%	€ 11.915.017			

L'intervento per la riduzione del digital divide oltre a soddisfare le aree ancora non

coperte da larga banda e permettere alle nostre imprese di essere più competitive sul mercato nazionale ed estero, porta benefici a tutta l'economia delle aree interessate dall'intervento secondo i seguenti parametri economici

1. Occupazione (+1,5%)
2. Crescita del numero di attività economiche (+0,5%)
3. Crescita di attività economiche nel settore IT (+0,5%)
4. Aumento del valore degli immobili

Azioni previste

Riduzione digital divide strutturale mediante la realizzazione di una rete wireless a larga banda

La riduzione del digital divide strutturale è corso di realizzazione tramite l'attuazione del progetto denominato MarcheWave che coinvolge tutte e cinque le province marchigiane ed è coordinato dalla Provincia di Pesaro e Urbino.

Questo progetto rappresenta l'articolazione di una delle tre misure previste nel Piano Telematico della Regione Marche relativa alla copertura wireless delle aree cosiddette "marginali". Questa ultima attività è fortemente integrata con l'attività di copertura territoriale in fibra ottica in corso di realizzazione da parte della ditta Infratel, concessionaria unica per la Regione Marche degli interventi di copertura.

Il Piano Telematico della Regione Marche prevedeva di garantire entro il 2010 una copertura in banda larga per tutte le aree territoriali in *digital divide* tramite una banda minima pari a 4 Mbit/sec con l'obiettivo di aumentare la banda disponibile su tali aree fino ai 20 Mbit/sec entro il 2013. Pertanto basandosi sugli obiettivi di copertura minima previsti dal Piano Telematico l'obiettivo del progetto MarcheWave è quello di realizzare una rete wireless di copertura a larga banda con banda minima di 4Mbit/sec in tutte le **aree territoriali in cui o non è presente una connettività ADSL wired/wireless o è presente una connettività wired/wireless con banda inferiore ai 4Mbit/sec entro il 2013**

Aree territoriali interessate dall'intervento

Le aree interessate dall'intervento sono le aree territoriali marginali in digital divide dei Comuni della Regione Marche.

Dall'analisi della banda larga disponibile sul territorio provinciale si possono

essere individuate 4 tipologie di aree

1. fascia 1 tematismo rosso --□ copertura ADSL assente;
2. fascia 2 tematismo arancione --□ copertura ADSL con banda disponibile fino a 640Kbit/sec;
3. fascia 3 tematismo verde chiaro --□ copertura ADSL con banda disponibile fino a 7Mbit/sec
4. fascia 4 tematismo verde scuro --□ copertura ADSL con banda disponibile fino a 20Mbit/sec;

Il progetto si propone di coprire le aree in fascia 1 e 2.

Nell'ambito delle aree territoriali ricadenti nelle fasce 1 e 2 è definito il seguente ordine di priorità:

- **Aree territoriali di priorità 1:** tutte le aree industriali di fascia 1 presenti nei comuni provinciali;
- **Aree territoriali di priorità 2:** tutte le aree industriali di fascia 2 presenti nei comuni provinciali;
- **Aree territoriali di priorità 3:** tutte le aree residenziali di fascia 1 presenti nei comuni provinciali;
- **Aree territoriali di priorità 4:** tutte le aree residenziali di fascia 2 presenti nei comuni provinciali;

L'intervento in oggetto è finanziato con i fondi previsti dal POR Marche 2007-2013 nell'ambito del Piano Telematico Regionale e distribuiti territorialmente in proporzione alla popolazione residente nei cinque territori provinciali al 31-12-2008. Ciascuna provincia provvederà poi al cofinanziamento del progetto con una quota del 20%. Il costo complessivo dell'intervento è di **€ 4.560.000** e la parte realizzata sul territorio della Provincia di Pesaro e Urbino è di **€ 1.109.017**.

Specifiche di copertura delle aree territoriali

Il progetto prevede una copertura minima del **75%** delle aree individuate nel progetto di massima sulla base dei criteri di priorità individuati nel paragrafo precedente.

Pertanto il progetto esecutivo dovrà prevedere almeno la copertura totale delle

aree a priorità 1, 2 e 3 e l'eventuale copertura parziale delle aree a priorità 4 fino alla copertura totale minima del **75%**.

Nel caso in cui vi sia una sovrapposizione di aree residenziali aree industriali si considererà un'unica copertura.

Tutte le attività progettuali ed esecutive per la realizzazione della rete dovranno essere completate entro 220 giorni lavorativi dalla data di inizio lavori. Per quanto riguarda questa Amministrazione il verbale di inizio lavori è stato sottoscritto il 26 giugno 2012 e pertanto la data presunta di fine lavori è nella primavera del 2013, salvo ritardi o varianti in corso d'opera.

Caratteristiche e dimensionamento della rete

Le dorsali potranno essere realizzate in modalità wired/wireless.

Nel caso di dorsali wireless potranno essere utilizzate frequenze licenziate e/o libere.

Ogni dorsale dovrà garantire un throughput complessivo end to end di almeno 80 Mbit/sec.

Per ogni area di copertura wireless prevista ci sarà una **copertura potenziale** interessata da un livello minimo di segnale ricevuto outdoor pari a -80dBm a meno di ostacoli costruiti dall'uomo.

Le aree di copertura saranno realizzate in modalità wireless utilizzando tecnologie WIFI, WIFI Mesh, Hiperlan .

Ogni cella di copertura garantirà una banda minima garantita di 0.5 Mbit/sec ad almeno 50 utenti concorrenti per un throughput complessivo di almeno 25 Mbit/sec.

•Prestazioni all'utente finale

Ferme restando le caratteristiche minime di copertura e di backhauling, la rete dovrà essere in grado di:

- veicolare traffico in modalità **triple play** (dati, voce, video).
- gestire diverse profilazioni di utenti a cui sono associabili capacità di banda differente a seconda della tipologia di utente e dei servizi;
- gestire variazione dinamica della banda stessa;
- permettere la realizzazione di servizi a valore aggiunto quali ad. es. video sorveglianza e connettività in mobilità.
- permettere l'autenticazione sicura ed il roaming almeno su tutti i territori oggetto

della concessione Caratteristiche e dimensionamento della rete

La rete potrà consentire l'accesso con qualsiasi tipo di tecnologia **Wireless** oggi disponibile e rispondente alle vigenti normative, tra cui il D.Lgs. 259/03, il D.M. 28/05/03 e il DM approvato in data 04/10/05.

Creazione di una serie di WIFI zone federate ad accesso libero e gratuito

La Provincia di Pesaro e Urbino, al fine di consentire di usufruire ai suoi cittadini ed alle imprese ed enti residenti nel territorio dei servizi di connettività a banda larga, intende promuovere iniziative di sensibilizzazione e partenariato con imprese operanti nel settore delle telecomunicazioni sia per eliminare il digital-divide sia per offrire connessioni wifi in aree già coperte da connessioni ADSL. L'amministrazione intende pervenire ad una copertura wireless in alcune aree di interesse turistico e di intrattenimento del territorio provinciale.

La Provincia intende perseguire i seguenti obiettivi:

offrire l'opportunità di fornire l'accesso ad Internet veloce, ai suoi contenuti e ai suoi servizi con prestazioni estremamente competitive e vantaggiose, in termini di costi, rispetto a soluzioni cablate come l'ADSL.

colmare il *digital divide* sul territorio comunale, attraverso la realizzazione della connettività in banda larga che permetta l'attivazione di servizi Internet a cittadini e imprese.

Nell'ambito delle iniziative relative alla creazione di una rete di HOT SPOT WI-FI di tipo federato, La Provincia ha aderito anche al progetto FREE WI-FI Italia, il cui scopo è quello di promuovere a livello nazionale una rete federata tra vari soggetti pubblici e privati.

L'adesione al progetto ha i seguenti obiettivi:

- studio e condivisione delle soluzioni adottate per la copertura WiFi di aree pubbliche;
- studio sulle fattibilità di interazione tra le banche dati, di riconoscimento e di diritto all'accesso ai reciproci utenti con la finalità di attuare un concreto esempio di gestione della "identità digitale federata";

- azioni comuni per la semplificazione delle normative nazionali in materia;
- sviluppo e realizzazione di applicazioni innovative a servizio del cittadino, fruibili attraverso le reti cooperanti;
- progettazione e realizzazione di sistemi di integrazione del traffico e applicazione di tecnologie per la tracciabilità;
- promozione e comunicazione integrata, attraverso adeguata divulgazione mediante i canali comunicativi delle amministrazioni;
- promozione dell'adesione al presente accordo di altre amministrazioni pubbliche che ne condividono lo spirito e le finalità

Si prevede di realizzare la rete di HOT SPOT sul territorio provinciale sia tramite la fornitura di apparati da parte dell'ATI WIMarche aggiudicataria della gara di copertura delle aree in digital divide, sia tramite il finanziamento, nell'ambito dei fondi del PSR 2007/2013 di progetto volti a garantire la realizzazione di aree WI-FI zone a favore dei cittadini residenti e dell'offerta turistica delle aree interne.

Gli HOT-SPOT WiFi così realizzati dovranno permettere agli utenti la navigazione con qualunque dispositivo con supporto WiFi: Personal Computer portatile, laptop, netbook, palmare e telefono cellulare. La navigazione dovrà avvenire tramite opportuna procedura di registrazione: l'utente dovrà autenticarsi tramite un Captive Portal ove sarà possibile personalizzare l'home page, possibilmente anche tenendo conto delle diverse zone in cui verrà implementato il servizio. Gli utenti che si autenteranno tramite il Captive Portal potranno navigare liberamente e gratuitamente sulla rete Internet sulle WI-FI zone. Inoltre grazie all'adesione al progetto Free WI-FI Italia tutti gli utenti registrati presso il portale provinciale saranno riconosciuti da parte delle reti messe a disposizione degli Enti aderenti alla federazione organizzata nel progetto Free WI-Fi Italia.

Il presente intervento prevede, oltre alla quota d'investimento a carico del soggetto realizzatore del progetto MarcheWave stimata per la Provincia di Pesaro e Urbino in circa € 80.000, una quota a carico dei fondi PSR pari a circa 300.000 €.

Riduzione Digital Divide culturale

L'espressione digital divide rappresenta una delle più grandi sfide sociali contemporanee in cui si è soliti considerare in modo predominante gli aspetti legati alle infrastrutture e all'hardware: la copertura del territorio con la fibra ottica e la banda larga, la diffusione dei personal computer e di internet, la fruizione dei contenuti da dispositivi portatili, ecc. Mentre il nocciolo della problematica riguardante il digital divide, che spesso viene lasciato ai margini, come fosse un'appendice al problema o un privilegio per pochi, è la natura culturale del digital divide. È evidente che l'argomento è complicato poiché esso stesso è un problema da risolvere cioè ridurre il divario digitale tra chi accede alle nuove tecnologie e chi invece non accede. Ma anche per la sua natura complessa che investe diversi livelli di soluzione: infrastrutturali, pedagogici, culturali, senza un approccio culturale non ci saranno grandi riduzioni del divario digitale. La convinzione è che sostenere un modo alternativo di pensare il superamento del divario, un modo innovativo di accostarsi alla tecnologia, è affrontare il digital divide a partire da un approccio culturale: cultura digitale e non tecnologia digitale per abbattere il divario, passando da un approccio tecnocentrico a uno interculturale del problema. Il digital divide culturale e sociale è dovuto prevalentemente alla condizione professionale, allo scarso ricorso alla formazione informale e professionale, al titolo di studio che investe tutte le classi demografiche italiane, cioè sia i giovani (in misura minore) sia gli anziani. Ritardi, quindi, sia di natura infrastrutturale sia di natura sociale che pongono il nostro Paese, appunto, in una posizione di retroguardia in termini di utilizzo della rete e di diritti di cittadinanza digitale.

Quindi quello che viene definito digital divide non è un problema soltanto tecnico, che non si risolve possedendo oggetti (computer o altro) che consentono di connettersi ad Internet. È una questione molto più ampia, che mette in gioco una miriade di aspetti tra loro correlati: il saper leggere e scrivere, l'educazione e la formazione permanente, l'analfabetismo tecnologico, le abilità intellettuali e pratiche degli individui, delle minoranze e dei disabili, la padronanza dell'innovazione tecnologica, la produzione di contenuti, la qualità della vita, l'espansione di specifiche comunità, l'inserimento nel mondo del lavoro, la capacità di partecipare attivamente alla nuova economia, lo sviluppo di uno spazio di interesse pubblico e di servizi sociali governativi, la ricerca e lo sviluppo.

•Società e disuguaglianze

Per comprendere la reale portata del digital divide in generale, è pertanto necessario definire il divario interno della società, dove le disuguaglianze nell'accesso e nell'uso delle ICT crescono secondo distinzioni di:

- 1) **reddito**, poichè i gruppi sociali più ricchi hanno possibilità di accesso all' Information and Communication Technology ICT e hanno opportunità di ricambio tecnologico maggiori;
- 2) **educazione**, poichè gli individui con titoli di studio superiori hanno maggiore possibilità di produrre informazioni corrette;
- 3) **regione geografica**, poichè le zone urbane hanno un tasso di penetrazione delle ICT e di sviluppo dei servizi molto più alto che le zone rurali;
- 4) **razza**, poichè gli individui bianchi hanno maggiori possibilità di uso delle risorse tecnologiche che i neri; genere, in quanto le donne sono svantaggiate nell'uso e sono sottorappresentate ai vertici della net economy;
- 5) **età**, poichè i giovani risultano più competitivi e più predisposti al cambiamento degli anziani.

Questa è la sfida per combattere il digital divide, per realizzare una partecipazione più attiva e più facilitata del cittadino, che potrà essere vinta solo grazie ad una profonda e coerente interazione tra pubblica amministrazione, fornitori di strumenti tecnologici ed utenti di servizi. Ai governi centrali compete il ruolo di definire le normative, gli standard e fornire le infrastrutture di base, mentre gli enti territoriali hanno il compito di estendere tutto ciò ad ogni singola realtà locale. E' proprio intervenendo in questo ambito, quello locale, che si può agire in modo più sostanziale ed efficace al fine di ridurre il digital divide tra i territori e di aumentare l'inclusione elettronica per tutti i cittadini. E' importante ricordare, infatti, che le amministrazioni locali hanno una capacità unica e specifica di farsi interpreti delle necessità e dei bisogni dei propri territori e di individuare attitudini analoghe o complementari nelle altre realtà territoriali, anche a livello nazionale. Sono esse perciò, i terminali naturali di una rete di comunicazione che le ICT possono rendere enormemente più efficienti, ponendosi alla base di un'integrazione sostanziale delle differenti realtà e di un tendenziale superamento delle barriere culturali e del divario tecnologico . Il Paese ha bisogno di superare il vero Digital Divide, che è quello culturale, a tutti i livelli: Manager, Imprenditori, Funzionari pubblici, Giornalisti/Editori, Economisti Politici, Istituzioni

hanno ancora capito poco il reale potenziale delle tecnologie digitali per le imprese, le pubbliche amministrazioni, l'economia nel suo complesso e la società.

•Le dimensioni del digital divide

In Italia assistiamo ad un fenomeno di digital divide culturale e manageriale, legato alle dimensioni aziendali e ad aspetti socio demografici e di approccio dei manager ed imprenditori italiani, frutto di una sottovalutazione del ruolo dell'ICT come strumento a supporto del business e della competitività. Infatti, fasce ancora molto ampie della popolazione e delle aziende sono fuori da questo movimento con il rischio di auto emarginarsi rispetto allo sviluppo del contesto economico e sociale nel quale sono inseriti. Si registra un forte ritardo nell'alfabetizzazione informatica e telematica, a causa della popolazione anziana, del basso tasso di partecipazione femminile al mercato del lavoro, dell'elevato tasso di disoccupazione giovanile, soprattutto in alcune aree, e dell'alto numero di micro-imprese e della polverizzazione di alcuni settori che non hanno massa critica per sviluppare dei progetti di razionalizzazione ed una domanda ICT adeguata. L'alfabetizzazione delle classi più anziane è un tema di notevole importanza, che negli ultimi anni ha registrato incrementi dovuti al fatto che Internet, oltre che nei posti di lavoro, si sta diffondendo sempre di più anche nelle abitazioni permettendo alle persone anziane di entrare in contatto, magari tramite degli intermediari, alle nuove tecnologie. In prospettiva, è ipotizzabile che i "nuovi anziani", più istruiti e professionalizzati rispetto agli attuali over 60 e over 70, avranno già una consuetudine all'uso delle tecnologie che si portano come eredità dalla precedente condizione professionale. Ma sono, appunto, dei miglioramenti incrementali che rischiano di non tenere il passo con i ritmi imposti dal cambiamento. Un forte recupero del nostro paese nella diffusione dell'economia digitale non può che passare per la definizione di policy specifiche finalizzate a ridurre drasticamente il divide infrastrutturale, a combattere il divide culturale e a stimolare la domanda attraverso la produzione e l'offerta sempre più ampia di contenuti. Per quanto riguarda il divide culturale la maggior parte degli attuali esclusi lamenta la mancanza di competenze o di interesse quale motivo principale per l'attuale non utilizzo di internet. Appare evidente l'importanza che su questo elemento possono avere campagne di informazione e di comunicazione ma, soprattutto, la centralità della formazione sia di natura professionale sia scolastica. Guardando ai dati europei di confronto tra i diversi Paesi risulta forte la correlazione tra alfabetizzazione informatica e attività formative: i Paesi dove più alta la percentuale di cittadini che hanno

frequentato corsi formali o informali sono gli stessi Paesi dove i comportamenti di utilizzo delle tecnologie di rete sono più avanzati. La società dell'informazione è basata prevalentemente sul capitale umano con un continuo bisogno di accrescimento di competenze e conoscenze. Sullo sviluppo dei contenuti in grado di stimolare la domanda sono molteplici i soggetti in campo: dall'industria audiovisiva al sistema dei servizi privati ma un ruolo predominante e decisivo nel breve e nel medio periodo può essere assunto dalla pubblica amministrazione centrale e locale. Si evidenzia quindi la necessità di impostare politiche pubbliche atte a rimuovere gli ostacoli che si frappongono all'accesso dei servizi, attraverso un'azione coordinata fra i diversi soggetti interessati, incentivando da una parte l'offerta tramite un adeguamento dell'infrastruttura e dall'altra la domanda (cittadini e imprese), accrescendo la "cultura del digitale" e sostenendo gli investimenti economici necessari a ridurre il divario digitale. Infatti promuovendo e sostenendo la domanda di connettività si contribuisce ad innescare un effetto di trascinamento sul mercato degli operatori TLC e lo sviluppo di un'offerta di servizi di telecomunicazione più ampia e diffusa non solo nelle aree produttive, ma anche in quelle più emarginate. Solo in questo modo si riuscirà nell'obiettivo di assicurare alle imprese della provincia vantaggi competitivi almeno allineati, se non maggiori, rispetto alle migliori realtà nazionali ed europee. Quindi la pubblica amministrazione può essere il soggetto trainante per sostenere e diffondere la cultura dell'economia digitale visto il contesto economico e produttivo frammentato in una moltitudine di piccole e piccolissime aziende.

•Le azioni da realizzare

Occorre quindi affrontare con decisione e metodo il tema dell'empowerment della domanda, con diverse azioni:

- Considerare l'inclusione digitale come parte fondamentale dell'inclusione sociale. Occorre che si sviluppi, anche attraverso iniziative di comunicazione, la consapevolezza dell'importanza di saper utilizzare le nuove tecnologie, in modo che l'accesso alla banda larga come diritto possa poi effettivamente essere esercitato da tutti, senza vincoli di alfabetizzazione.
- Identificare, tramite un'analisi anche motivazionale e psicologica della domanda, le categorie "deboli" su cui concentrare prioritariamente le iniziative, analizzando in profondità all'interno delle categorie tradizionalmente indicate come non

alfabetizzate (anziani, casalinghe, disoccupati, ecc.) i cluster che mostrano una qualche predisposizione all'uso, se opportunamente motivati e incentivati.

- Sviluppare in modo innovativo l'apprendimento delle nuove tecnologie a scuola, creando un ecosistema di servizi digitali scuola-famiglia che possa svolgere il ruolo di traino per la diffusione dell'uso della rete nelle famiglie.
- Sviluppare iniziative specifiche a favore dell'inclusione digitale degli anziani, sia tramite l'alfabetizzazione, sia eventualmente anche attraverso sperimentazioni di nuovi terminali di accesso (es. nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria, della sicurezza domestica, ecc.)
- Affrontare con decisione il tema della sensibilizzazione e delle formazioni all'uso dei servizi in rete delle piccole e medie imprese, e soprattutto delle micro-imprese, che rappresentano l'anello debole del sistema. Anche il tema dell'introduzione dell'ICT nei distretti industriali, che sono la struttura portante del nostro export, va ripensato con forme nuove di sensibilizzazione, formazione e incentivazione.
- Trovare modalità più efficaci per potenziare una rete capillare di punti di accesso pubblici alla rete, ad esempio condividendone gli spazi con altri tipi di associazionismo e con gli intermediari, o appoggiandosi a reti di servizio esistenti come scuole, strutture sanitarie, servizi postali, ecc. Occorre inoltre valutare l'opportunità, nei punti di accesso pubblico alla rete, di una presenza di "mediatori digitali", in grado di alfabetizzare le categorie degli esclusi digitali. Va valutata infine anche l'opportunità di rafforzare il ruolo degli intermediari anche nell'alfabetizzazione dei segmenti deboli, e non solo sul fronte dell'erogazione dei servizi.
- Promuovere iniziative di sensibilizzazione e di formazione contestualizzate. Occorre che la formazione all'uso delle nuove tecnologie non sia fine a se stessa (ad es. l'ECDL, la Patente Europea per l'Informatica, utile per utenti già un po' esperti e motivati), ma ad esempio venga legata all'utilizzo di servizi specifici utili ai diversi target.
- Studiare nuovi meccanismi di incentivi alla dotazione tecnologica delle varie categorie di utenza, che siano il più possibile legate ai servizi in rete ed alle relative comunità di interesse, anche in funzione dello switch-off dei servizi cartacei della PA. Si possono valutare, insieme con l'industria ICT, forme di incentivazione per un "kit digitale" per nuove imprese, per le famiglie con studenti che iniziano la scuola, per l'anziano malato cronico che inizia un trattamento domestico, ecc.).

- Misurare il livello di alfabetizzazione dell'utenza e monitorare i risultati delle azioni intraprese. Occorre che anche sull'alfabetizzazione si sviluppi la stessa sensibilità che si è sviluppata sulla copertura della banda larga e sul problema del digital divide infrastrutturale.

•La priorità della Formazione

La priorità della nostra Agenda dovrà essere quella di investire in formazione, per i giovani, per i meno giovani, per gli anziani, per gli uomini, per le donne, insomma per tutti senza distinzione alcuna.

Quindi formazione a tutti i livelli, ad iniziare dai bambini delle scuole elementari che dovranno essere messi in grado di sviluppare l'uso delle nuove tecnologie didattiche. I mezzi multimediali mettono in gioco una molteplicità di codici e risorse utili per l'esperienza e la conoscenza (il bambino ci gioca e si mette in gioco).

Ciò comporta naturalmente la ridefinizione dell'intero territorio culturale della scuola. Il che vuol dire realizzare una scuola più vicina al bambino, più in rete con il mondo circostante, più ludica e più seria nello stesso tempo. Formazione ai ragazzi, che dovranno fare il salto di qualità dalle esperienze di giochi elettronici ad una più attento e consapevole utilizzo degli strumenti informatici.

La scuola è il fattore decisivo per promuovere la consapevolezza che le conoscenze informatiche possono aiutare nella vita di tutti i giorni. Soprattutto nell'ambito dei giovani si rileva che la formazione per il superamento del digital divide culturale è di fondamentale importanza per favorire la pianificazione e lo sviluppo delle corrette competenze in ambito informatico.

La costruzione dei profili professionali dei giovani è la chiave per potersi porre come figure attrattive per il mercato del lavoro.

È prioritario portare avanti seriamente una politica che orienti i nostri giovani verso percorsi che hanno sbocchi di mercato.

È grave che in Italia i tassi di disoccupazione giovanile siano così alti e che esistano al contempo sacche di mancanza di professionalità, di competenze specifiche quali ad esempio sviluppatori Java, sviluppatori Mobile, esperti di marketing digitale, ecc..

Nell'ambito universitario si devono promuovere le competenze professionali per chi opera innovazione e per chi gestisce le community in modo da ottenere competenze qualificate e certificate che possano soddisfare ogni requisito richiesto dal modo del lavoro.

Le stesse università devono essere promotrici dell'integrazione delle conoscenze fra pubblico e privato, fra giovani e anziani, fra uomini e donne di alta e bassa scolarizzazione in modo da elevare il livello culturale dell'intera nazione.

L'obiettivo della alfabetizzazione informatica a livello dell'intero paese, deve essere quello di promuovere l'uso delle ICT nei vari settori professionali, estendere il modello della scuola digitale, affrontare il problema dell'inclusione sociale (diversamente abili, stranieri, anziani...), educare alla sicurezza e all'uso critico e consapevole dei contenuti della rete.

•La "valanga culturale"

Per travolgere gli ostacoli che determinano il digital divide culturale è necessario mettere in campo tutte le risorse disponibili a partire dalla conoscenza. Coloro che detengono le conoscenze si devono mettere a disposizione per elevare il grado di alfabetizzazione generale.

Costoro sono i docenti, i professionisti e le aziende non soltanto del settore informatico, ma di tutte le scienze. Scatenando una reazione a catena i docenti dovrebbero elevare il grado di conoscenze degli studenti futuri professionisti, i professionisti quello delle aziende, le aziende quello dei loro clienti e così via fino al generico cittadino .

Per realizzare tutto ciò, oltre all'impegno dei singoli è necessaria una forte Pubblica Amministrazione consapevole dell'importanza del superamento del digital divide e formata con la stessa metodologia a cascata. Gli strumenti informatici per assecondare e canalizzare questa "valanga culturale" sono già disponibili e sono utilizzati purtroppo dalla minoranza dei cittadini.

Si tratta delle applicazioni di base, come la posta elettronica e il web. Quest'ultimo è il vero motore della conoscenza e lo strumento d'eccellenza per la formazione culturale e professionale.

La "valanga culturale" si alimenta con l'utilizzo di applicazioni più evolute come e-learning che è il passepartout per qualsiasi argomento della conoscenza che si può autoalimentare dagli stessi partecipanti ai corsi facendo sì che le lezioni base possano evolvere con l'esperienza e la pratica a corsi avanzati. Altri strumenti evoluti di diffusione del sapere sono i wiki (wiki sta per "What I Know Is", ovvero "ciò di cui io conosco l'esistenza") cioè un sito web dove sono collezionati una serie di documenti ipertestuali che permettono a ciascuno dei suoi utilizzatori di aggiungere contenuti ma anche di modificare i contenuti esistenti inseriti da altri utilizzatori.

Una forma più semplice è il blog cioè uno spazio virtuale che consente di pubblicare testi in tempo reale, di solito articoli informativi o considerazioni personali di breve estensione. Una sorta di giornale di bordo o diario personale aggiornabile periodicamente in linea.

Questi strumenti fanno parte delle applicazioni di tipo enterprise 2.0 dove si intende per enterprise 2.0 l'uso da parte delle aziende di piattaforme di social software che abilitano nuovi modelli organizzativi basati su coinvolgimento diffuso, collaborazione, condivisione della conoscenza e sviluppo e valorizzazione di reti sociali. Rientrano in questa categoria gli strumenti riconducibili al web 2.0 (RSS, social network, chat, audio e video conferencing ed ambienti virtuali, software per la pianificazione e gestione di progetti "condivisa" e intranet).

La messa a fattor comune di tutti questi strumenti e la volontà di condivisione delle risorse umane sono le condizioni necessarie affinché il digital divide culturale venga fortemente ridimensionato.

Le città intelligenti e la comunicazione infotelematica

Obiettivi

La presenza di collegamenti a larga banda e la copertura capillare del territorio, in primo luogo nelle città più grandi del nostro territorio e successivamente, mediante le reti wireless, anche nelle aree territoriali marginali, sta creando le condizioni per una gestione più efficace ed efficiente delle città e del territorio. In particolare si assisterà ad un progressivo ampliamento dei sistemi di controllo e di gestione di sistemi complessi quali le città e/o infrastrutture territoriali es. vie di comunicazione, mediante l'uso massiccio di tecnologia informatica e di comunicazione. Questo mediante l'uso esteso di componenti intelligenti capaci di fornire contenuti (informazioni) "leggibili e utilizzabili" da altri oggetti e da persone.

La "*città intelligente*" è una città in cui l'illuminazione pubblica è intelligente, regola la propria luminosità in funzione del tempo e delle caratteristiche circostanti e al tempo stesso può operare come antenna wi-fi per la connettività dei cittadini e per la segnalazione di eventuali guasti oppure ad apparati per il controllo del traffico o il monitoraggio ambientale. In uno scenario di questo tipo anche il cittadino può tramite il "*cellulare intelligente*" collegarsi alla rete ed interagire con gli oggetti della "*città intelligente*".

Le città intelligenti sono intrinsecamente "*green*" poiché anche i sistemi energetici possono interagire fra loro autoregolandosi.

Dal punto di vista economico gli investimenti per rendere una città intelligente solitamente si ripagano nel giro di pochi anni, per esempio si stima che rendendo intelligente la sola rete di illuminazione pubblica si possano risparmiare annualmente fino al 30% sui costi di energia elettrica e fino al 45% sui costi di manutenzione. Inoltre una città intelligente è un territorio capace di erogare servizi migliori ai propri cittadini, incrementandone la soddisfazione e il livello di coinvolgimento.

Da queste considerazioni preliminari si può desumere che un piano dell'innovazione territoriale inserito in un progetto strategico quale Provincia 2020 non può non definire degli obiettivi che vadano nella direzione di rendere più "intelligente" il nostro territorio a beneficio dei propri cittadini e rendendolo nel contempo più "*verde*".

Pertanto gli obiettivi previsti in questa scheda riguardano:

- l'introduzione di sistemi di illuminazione pubblica intelligenti che permettano di integrare il risparmio energetico con la rete di Hot Spot wi-fi prevista nella scheda precedente ampliando la nuvola di punti d'accesso territoriale
- Lo sviluppo di un nuovo sistema di "infomobilità" di tipo integrato e collegato in rete
- La creazione di un sistema di "reti e sensori intelligenti" in grado di governare i diversi aspetti della gestione di un territorio: dalla gestione dei sistemi ambientali, ai rifiuti, al sistema dei trasporti.

La caratteristica saliente ed il valore aggiunto di queste soluzioni rispetto a quanto fatto fino ad ora sarà data proprio dall'interconnessione in rete di questi sistemi.

E' chiaro altresì che il raggiungimento di questo obiettivo dovrà anche prevedere il più largo coinvolgimento e la massima condivisione di questi obiettivi comuni da parte di tutti gli operatori pubblici e privati presenti sul nostro territorio

Azioni previste

•Potenziamento dei prerequisiti infrastrutturali e delle condizioni per lo sviluppo

Qualsiasi azione che ricada nell'ambito delle "città e dei territori intelligenti" non può prescindere dal formulare un ragionamento su un nuovo modo di sviluppare le città e i territori in funzione degli attuali (e futuri) sistemi di comunicazione avanzati.

In altre parole, città o territori *più smart* devono essere anche pensati e progettati per essere *più smart*, e le infrastrutture tradizionali devono evolvere verso un modo nativo di collaborare in rete.

Significa cioè che le istituzioni locali devono approfittare di ogni singola attività o progetto di manutenzione di infrastrutture esistenti o di costruzione di nuove infrastrutture, per adeguarle o predisporle all'origine in modo che siano già pronte a ospitare sistemi di comunicazione avanzati.

In concreto, vuol dire ad esempio:

- progettazione delle infrastrutture di comunicazione obbligatorie per le nuove zone di sviluppo
- inserimento nel nuovo PTC delle prescrizioni obbligatorie in tal senso
- realizzazione di un piano delle antenne di trasmissione dati per ottimizzare le

risorse

- integrazione delle infrastrutture di servizio (trasporti, gestione rifiuti, illuminazione pubblica, gestione del verde urbano, sistemi di rilevamento inquinamento, reti semaforiche, reti di comunicazione vocale di servizio) con i sistemi di comunicazione intelligenti
- creazione di luoghi d'incontro virtuali che mappano i luoghi fisici

E' importante tenere presente che una volta che le infrastrutture sono predisposte, diventa molto semplice attivare servizi innovativi, alcuni dei quali non riusciamo nemmeno a immaginarli in questo momento.

E a proposito dello sviluppo di nuove applicazioni e servizi basati sulle comunicazioni intelligenti, vanno rafforzate azioni sui seguenti punti:

- cooperazione più stretta con l'Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" e con l'Università Politecnica delle Marche (presente a Pesaro presso "Pesaro Studi") per favorire la creazione di aziende start-up finalizzate allo sviluppo di applicazioni *smart*. attraverso un'offerta formativa allo scopo mirata
- programmazione dei corsi di formazione coordinati dalla Provincia per soddisfare la domanda formativa nel settore sviluppo software e App orientato ai dispositivi mobili (smatphone, tablet, ecc.)
- collaborazione con il neonato Parco Scientifico e Tecnologico di San Marino, con il quale la Provincia di Pesaro e Urbino, insieme alle locali associazioni economiche (CNA, Confcommercio, ecc) e Camera di Commercio, ha da poco firmato un protocollo d'intesa.

Le implicazioni, anche a livello di sviluppo economico del territorio e della formazione di nuovi posti di lavoro, non sono trascurabili. Anche la Mappa delle Opportunità Imprenditoriali 2011, realizzata dalla Provincia di Pesaro e Urbino, stima in un centinaio i posti di lavori potenziali assorbibili da nuove imprese nel settore delle nuove tecnologie, e ai settori "Creazione di applicazioni mobili (App)" e "Applicazione di tecnologie wireless" ha dedicato schede specifiche.

•Sviluppo azioni sull'Infomobilità e car sharing

Esperienze pregresse e in corso

Da tempo la Provincia di Pesaro e Urbino si è attivata nell'ambito della comunicazione infotelematica. Possiamo citare i seguenti progetti e iniziative, alcuni ancora attivi, altri che sono serviti come sperimentazione o servizi pilota.

Servizio SMS Strade

Un servizio sperimentale che consente di avere la viabilità a portata di telefonino, ricevendo in automatico informazioni gratuite via sms sulla situazione delle strade provinciali, conoscendo in tempo reale la presenza d'interruzioni della circolazione. L'utente si iscrive al servizio inviando un semplice SMS. I testi dei messaggi inviati via SMS sono consultabili anche su web e tramite flusso RSS.

Servizio di digital signage Gola del Furlo

Gli automobilisti che transitano nella galleria della Gola del Furlo possono consultare due pannelli a messaggio variabile installati ai due ingressi della galleria, ottenendo informazioni in tempo reale sulle condizioni della viabilità.

Progetto Mobilitami

La Provincia sostiene Mobilitami, un portale dedicato alla mobilità nel territorio regionale che consente di incrociare facilmente tutte le informazioni relative ai trasporti pubblici con gli eventi e le attività che si svolgono sul territorio.

Progetto Segnalazioni via web

Si tratta di un portale in corso di attivazione per gestire le segnalazioni relative al posizionamento di cantieristica stradale presente lungo le strade provinciali, e visualizzabile direttamente su mappe digitali (Google Maps).

Progetto Carpooling Pesaro

Portale realizzato dal Comune di Pesaro e finalizzato a far incontrare la domanda-offerta di carpooling, cioè di facilitare l'utilizzo di un singolo veicolo da parte di più passeggeri. Inizialmente focalizzato sulla città di Pesaro, il servizio potrebbe essere facilmente esteso al resto del territorio provinciale.

Lo sviluppo naturale di tali iniziative si orienta verso le seguenti azioni:

- creazione di una rete di digital signage legato alla viabilità provinciale che informi in tempo reale gli automobilisti dello stato di percorrenza della rete, anche integrata da messaggistica contestuale via SMS
- estensione del portale delle segnalazioni della cantieristica stradale facendolo evolvere fino ad un portale *crowd sourced* di segnalazioni da parte dei cittadini
- potenziamento dei servizi fisici di *bike sharing*, già presenti sul territorio o in via di realizzazione, con servizi telematici di verifica della disponibilità in tempo reale

delle biciclette

- realizzazione di parcheggi riservati a veicoli elettrici vicini ai centri storici, eventualmente dotati di stazioni di ricarica, o integrati da veicoli elettrici in car sharing

•Sviluppo digital signage e integrazioni con segnalazioni turistiche

Esperienze pregresse e in corso

Anche in questo specifico settore la Provincia di Pesaro e Urbino si è attivata. Citiamo i seguenti progetti e iniziative.

Progetto digital signage (WebTV) del servizio Formazione

Si tratta dell'avvio sperimentale di un servizio di cosiddetta WebTV tematica, veicolata attraverso grandi schermi posizionati nei punti strategici dei Centri per Impiego. L'obiettivo è di informare i cittadini in attesa di parlare con gli operatori con notizie che vertono sul mondo del lavoro.

Progetto Viaggiarte - Videoaudioguide

Valorizzazione del patrimonio culturale provinciale, comunicando e promuovendo l'identità del territorio attraverso nuove piattaforme tecnologiche e strumentazioni. Ai cittadini e ai turisti vengono messi a disposizione percorsi tematici che propongono altrettanti itinerari turistici e culturali scaricabili in formato audio e video e che possono essere poi caricati su propri device (smartphone, tablet, lettori mp3, etc).

Accesso mobile ai portali Turismo e Cultura

Nei nuovi portali tematici provinciali del Turismo e della Cultura è stata implementata una funzionalità di accesso da terminali mobili. In particolare tutte le informazioni sugli eventi che si svolgono sul territorio provinciale, e sulle strutture turistiche sono facilmente consultabili tramite smartphone e tablet.

Lo sviluppo naturale di tali iniziative si orienta verso le seguenti azioni, che traggono particolare beneficio dall'esistenza di una sottostante infrastruttura di comunicazione:

- sviluppo di applicazioni per smartphone e tablet che possono beneficiare della banda consentita dall'uso di hotspot pubblici diffusi sul territorio
- sviluppo di applicazioni di realtà aumentata associate a terminali mobili, che

consentono di visualizzare in sovrapposizione all'immagine fornita dall'apparato una serie di informazioni aggiuntive geolocalizzate

- potenziamento delle funzionalità *mobile* dei portali web della Provincia di Pesaro e Urbino aumentando i contenuti statici fruibili tramite smartphone e creando nuove applicazioni basate sulla posizione geografica dell'utente (particolarmente interessante nelle applicazioni rivolte all'utenza turistica)
- diffusione sul territorio dei *QR-Code*, i codici che possono essere letti in pochi secondi da uno smartphone e che possono fornire informazioni su:
 - beni culturali e naturalistici locali
 - eventi che si svolgono nella zona
 - orari di strutture e servizi locali
 - prodotti acquistabili in zona
 - strutture ricettive locali (ALBERGHI, agriturismi, bed&breakfast, ecc)
 - tour virtuali di musei e strutture locali

Si aggiunge che tali azioni possono trarre giovamento dal Piano di Sviluppo Rurale della Provincia di Pesaro e Urbino, nell'ambito del quale è prevista la copertura wireless di strutture ricettive presenti sul territorio rurale, in particolare agriturismi, che possono essere i principali beneficiari di alcuni di tali servizi innovativi.

Nuovi modelli di comunicazione fra cittadini e pubblica amministrazione

Obiettivi

La continua evoluzione della società richiede agli Enti Pubblici un alto livello di concretezza e di efficienza nell'offrire i suoi servizi, nel progettarli, realizzarli, comunicarli ed erogarli. L'adeguamento è strategico e necessario a **gestire il cambiamento**: solo così sarà possibile offrire servizi pubblici mirati e soddisfare i bisogni "reali" dei cittadini, delle imprese, dei gruppi organizzati, contribuendo a formare una moderna cultura dell'amministrazione e dell'innovazione.

Le applicazioni tecnologiche per le relazioni e le comunicazioni interne ed esterne appaiono dunque decisive nella capacità di adeguamento e adattamento di una amministrazione alle condizioni di innovazione richieste dal proprio contesto operativo. Negli ultimi anni infatti la spinta legislativa verso l'Innovazione ha inciso fortemente soprattutto nelle realtà territoriali locali, dove il profilo dell'amministrazione si è trasformato più rapidamente e radicalmente, responsabilizzandosi in maniera diretta verso i cittadini. Ed è proprio nel territorio che il principio della partecipazione deve diventare realmente effettivo, attivandosi processi di condivisione aperti al contributo dei cittadini, rendendo il soggetto pubblico locale responsabile e attore del buon andamento della cosa pubblica, potenziando la condivisione delle intelligenze e delle sensibilità.

E coniugare **Innovazione e Territorio** è una chiave ottimale per interpretare in termini sostenibili il nostro tempo accelerato nella globalizzazione dei sistemi della comunicazione. Ciò che è globale nel web può diventare l'opportunità per nuove azioni locali: attraverso le potenzialità performative, veloci, simultanee, connettive dei nuovi media interattivi e mobili. In questo modo si produce un valore che nella società dell'Informazione diventa un dato cardine della nuova economia della conoscenza e dell'innovazione sociale; si elimina la distanza fra cittadini e istituzioni; si instaurano relazioni più partecipative, riducendo i costi e aumentando la fiducia e la coesione sociale del proprio pubblico di riferimento. Si percepisce in modo sempre più netto il fatto che la partecipazione alla cosa pubblica, attivata e agevolata dal web 2.0, possa articolarsi in modo più chiaro e funzionale.

La Provincia di Pesaro e Urbino ha già sperimentato una discussione partecipata sul suo "Piano Strategico "Provincia 2020", progetti per una comunità più felice" le cui linee individuano quelli che sono i principali obiettivi ed interventi "per un nuovo modello di sviluppo" che ridefinisca l'idea di crescita. Una crescita orientata a migliorare la "qualità della vita", basata sul progresso intelligente, sostenibile ed inclusivo del nostro territorio e dei suoi cittadini, capace di promuovere la conoscenza,

l'innovazione, l'istruzione e la società digitale.

Coerentemente con quanto previsto dal Piano Strategico provinciale e con gli orientamenti del Codice dell'Amministrazione Digitale, la Comunicazione Istituzionale, l'Informazione ai cittadini, l'Innovazione tecnologica, i Social Network non devono essere visti solo come un'opportunità di modernizzazione, ma anche come formidabili strumenti di rilevanza per il sistema produttivo, per aumentare la competitività delle aziende, delle pubbliche amministrazioni e in generale per migliorare il benessere sociale della collettività a favore dell'inclusione, della facilitazione, del dialogo e dell'interazione.

In quest'ottica diventa dunque fondamentale avviare processi di razionalizzazione del modo di lavorare della pubblica amministrazione che pongano **al centro il cittadino**, sia come singolo che come rappresentante di realtà economiche e/o imprenditoriali; inventare nuovi format di comunicazione pubblica che favoriscano forme partecipative di **cittadinanza interattiva** che, attraverso il web 2.0, coinvolgano i cittadini nella cogestione delle azioni e risorse pubbliche; sviluppare e orientare un nuovo sistema di comunicazione partecipata fra cittadini, imprese e pubblica amministrazione locale basato su strumenti di **social networking e di verifica partecipata** delle scelte effettuate; formare **figure professionali** in grado di adoperare al meglio i nuovi strumenti offerti dalla tecnologia sempre in movimento, per un miglioramento generale dell'intera collettività, data l'esigenza crescente di nuovi profili e competenze.

In tale direzione vanno lette le azioni già messe in campo dalla Provincia di Pesaro e Urbino:

- promuovere la partecipazione attiva dei cittadini alle decisioni di interesse collettivo di propria competenza (Progetto **De.ci.di** - volto ad abilitare il cittadino ad interagire digitalmente con la PA tramite strumenti di e-democracy);
- partecipare attivamente al **Piano di Sviluppo Regionale**, per una gestione più efficace ed efficiente delle città e del territorio;
- attivare il Progetto **B.E.S.**, analisi e ricerche per la valutazione del benessere equo e sostenibile delle Province. Uno studio progettuale condotto con la compartecipazione metodologica e tecnica dell'Istat Nazionale con l'obiettivo di strutturare una solida base di analisi e ricerca a livello locale allo scopo di individuare e definire indicatori di contesto e di risultato, in relazione a settori di intervento, che siano coerenti con la prospettiva di misurazione del benessere equo e sostenibile;
- aderire al progetto di mobilità informata **MOBILITAMI**, community virtuale per un trasporto sostenibile;

- realizzare progetti rivolti ad imprenditori, lavoratori autonomi e liberi professionisti per la vendita on line di prodotti e servizi (Progetto **Obiettivo Business**);
- finanziare con risorse della comunità europea **corsi di formazione specifici** (comunicazione e marketing territoriale – web 2.0);
- sperimentare **un'indagine conoscitiva** sul fabbisogno di professionalità per la gestione del rapporto tra social network, imprese, cittadini e pubblica amministrazione;
- **garantire i servizi di comunicazione on line e di Modulistica on line.**

La capacità di attrazione di **Social media**, come Facebook, Twitter e altri e il loro largo bacino di utenza, ormai non possono più essere sottovalutati da una pubblica amministrazione. Oggi come non mai fervono le discussioni intorno all'**e-government**, inteso come strumento di realizzazione della partecipazione della società civile all'amministrazione della cosa pubblica e intorno **alla necessità di interagire con i cittadini** passando dalla antica "agorà", intesa come luogo fisico della discussione, alla piazza virtuale costituita dalla rete. Sempre maggiore è infatti la presenza di pagine istituzionali aperte con l'intento, da un lato di raccogliere le best practices per dialogare con i cittadini e, allo stesso tempo, di fornire informazioni utili alle altre organizzazioni pubbliche e ai cittadini.

Dal punto di vista metodologico però le strategie e l'efficacia degli interventi da perseguire implicano da parte degli Stakeholders (Destinatari) e delle organizzazioni istituzionali una maggiore e più ampia conoscenza delle *evoluzioni culturali in atto*, della necessità di utilizzare *codici precisi*, del bisogno di acquisire una *formazione specifica e qualificata*, dell'urgenza di **potenziamento delle professionalità strategiche**.

Non dunque un problema generazionale quanto piuttosto **un divario** di predisposizione all'innovazione che trasversalmente deve essere colmato attraverso un profondo cambiamento culturale, operativo e tecnologico nella pubblica amministrazione attraverso professionalità dedicate e formate, un cambiamento che si esprima nella massima trasparenza e apertura delle organizzazioni, dei loro metodi, dei loro servizi e dei loro patrimoni informativi, a beneficio della cittadinanza e della stessa P.A.

Lo sviluppo dei social network

La Pubblica Amministrazione, nel corso degli ultimi anni, si è trovata a rincorrere paradigmi e stili di vita associati al digitale, e soprattutto al web, che tuttavia con difficoltà ha compreso e non sempre adottato. Il mondo digitale, i suoi ritmi, i suoi linguaggi e soprattutto i suoi innegabili vantaggi, se non ben sfruttati rischiano di segnare ancora più marcatamente la distanza fra i cittadini e le istituzioni, impedendo una reale e costruttiva comunicazione bidirezionale.

Nell'era del web 2.0 i **social network** offrono agli Enti Pubblici la possibilità di costruire col cittadino nuove forme di dialogo.

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ci proiettano infatti in un'epoca di importanti cambiamenti sociali e culturali in cui gli individui e le organizzazioni si devono confrontare con una molteplicità di strumenti e linguaggi comunicativi. Anche la pubblica amministrazione si mette in gioco ed entra nei social media, raggiungendo il cittadino, condividendo con lui informazioni e contenuti e creando spazi per la condivisione della conoscenza e delle opinioni.

L'obiettivo è riuscire a creare un nucleo di cittadini attivi nel dibattito pubblico: portare avanti attività di consultazione per ascoltare le opinioni, le proposte e i reclami dei cittadini in merito a scelte, provvedimenti, servizi che l'amministrazione intende compiere; progettare percorsi di coinvolgimento attraverso i quali i cittadini siano chiamati in prima persona a partecipare all'elaborazione delle politiche pubbliche.

Il rischio invece è quello di far prevalere un'attività strettamente connessa solo alla mera informazione, volta più a garantire il rispetto del principio di trasparenza in merito ai processi decisionali, politici e amministrativi dell'ente che l'effettiva partecipazione. Lo strumento web sperimenta dunque una forma di comunicazione innovativa ma la comunicazione istituzionale risulta a senso unico.

La Provincia di Pesaro e Urbino ha colto le straordinarie potenzialità dei social network in termini di **comunicazione** e **servizio** alla cittadinanza, di **feedback** per l'attività amministrativa, di **ritorno di immagine** per l'Ente nel suo complesso e per il suo territorio, di trasparenza.

Non è però possibile avvicinarsi ai nuovi strumenti del web 2.0 senza fare **valutazioni di opportunità** e **pianificazioni strategiche**.

Prioritariamente è necessario infatti strutturare una analisi attenta che prenda in considerazione:

- risorse umane e organizzazione interna
- obiettivi e strategie

- contenuti
- livello di interazione con i cittadini che si vuole raggiungere
- tipologie dei diversi social di democrazia elettronica: punti di forza, punti di debolezza, opportunità e minacce.

Sta di fatto comunque che la socializzazione in rete rappresenta un fenomeno in forte ascesa. I social media si stanno rivelando un importante banco di prova per tutte le amministrazioni che hanno deciso di guardare ai nuovi linguaggi della rete non come una minaccia all'integrità della loro organizzazione, ma come una risorsa.

Per ottimizzare l'uso di queste piattaforme nella prospettiva della comunicazione pubblica occorre creare prassi condivise: gli operatori della comunicazione interpretano in maniera soggettiva i social media, cercando di costruire dei modelli d'azione a partire dalle proprie conoscenze ed esperienze personali, sulla base dei feedback dei cittadini-utenti, con la consapevolezza delle potenzialità dello strumento e la delicatezza delle relazioni aperte con il pubblico con il quale diventa di fondamentale importanza la questione della "credibilità". Come dimostrato da specifiche indagini conoscitive la Pubblica Amministrazione, anche nella provincia di Pesaro e Urbino, non è ancora pronta. Al momento molto è lasciato all'improvvisazione e al "volontariato", rilevante è a tutt'oggi il divario digitale. Emerge dunque la necessità, non rinviabile, di formare **figure professionali specializzate** che abbiano le molteplici ed eterogenee competenze per gestire la complessità che deriva dall'implementazione degli strumenti web di seconda generazione all'interno delle pubbliche amministrazioni. La comunicazione istituzionale deve saper raccogliere la sfida dell'innovazione ed evolversi con lo stesso ritmo al quale si evolvono le nuove tecnologie, con esse la società e i suoi cittadini. Un percorso verso la conoscenza e il corretto utilizzo di tutti gli strumenti atti a migliorare l'uso della tecnologia dentro e per le pubbliche amministrazioni, senza dimenticare i tradizionali strumenti di comunicazione e diffusione che vanno adattati a questa nuova realtà per non rischiare di segnare ancora più marcatamente la distanza fra cittadini e istituzioni e non rispondere alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

Sviluppo forme partecipative dei cittadini (e-democracy)

Ci si rivolge ai giovani europei per ricreare e stimolare la domanda sociale coinvolgendo in particolare i giovani in qualità di cittadini per renderli partecipi del

presente e del futuro.

Pertanto la progettazione viene riformulata con una idea di e-participation come evoluzione naturale della e-democracy.

L'obiettivo del progetto è una evoluzione di forme di coinvolgimento messe a disposizione da DE.CI.DI. (sperimentazione già percorsa) ampliando le forme di comunicazione.

A questo proposito si ritiene che gli strumenti telematici siano importanti per garantire sia l'ampiezza che l'accessibilità delle arene decisionali.

Il rilancio della partecipazione, il rinnovamento delle forme di democrazia e della modernizzazione istituzionale devono rafforzare i processi decisionali che presuppongono una socializzazione alla partecipazione attiva e l'acquisizione di civic skills, competenze necessarie per la partecipazione.

Rispetto all'obiettivo di coinvolgimento dei giovani europei si elencano requisiti necessari:

- lo strumento utilizzato sarà una piattaforma web (come per il progetto DE.CI.DI.) che garantisca un certificato di partecipazione;
- verranno sperimentate e valutate forme di coinvolgimento e di comunicazione innovative ed integrative di strumenti già utilizzati;
- gli utenti reali saranno i residenti nella provincia di Pesaro e Urbino appartenenti alla fascia d'età prescelta, con la possibilità di sperimentare le soluzioni anche con gli altri soggetti partecipanti al progetto;
- i risultati del documento di partecipazione verranno validati e resi pubblici;
- i risultati di progetto saranno valutati congiuntamente con il risultato complessivo della e-participation.

Le attività che la Provincia di Pesaro e Urbino intende realizzare per azioni di promozione del progetto impongono ai comunicatori l'utilizzo di nuovi sistemi e tecnologie avanzate di comunicazione.

La comunicazione di un progetto per la e-participation dei cittadini alla vita della *res pubblica* è il nodo critico su cui la Provincia di Pesaro e Urbino intende impegnarsi su più fronti.

I profondi cambiamenti che si registrano nei vari livelli di comunicazione, soprattutto nell'ambiente giovanile portano ad attivare dei sistemi particolarmente efficaci per la comunicazione giovanile ed interattiva, come messaggi di allerta attraverso SMS ed approfondimenti tematici.

La messaggistica elettronica (e-mail e messaggi SMS) sembra essere il mezzo preferito del linguaggio parlato giovanile, pertanto, per il coinvolgimento nel progetto

del target giovani si è pensato di attivare un'informazione di allerta di primo livello, attraverso una messaggistica SMS, collegata ad una banca dati di destinatari consenzienti ed implementabile nel tempo.

Questa messaggistica di immediata percezione da parte dell'utente, ha lo scopo di allertare e convogliare l'attenzione su specifici temi od eventi organizzati .

Le tecnologie di streaming audio video su Internet offrono la possibilità di trasformare un sito in un vero e proprio canale televisivo in rete. Un innovativo servizio che dialoga in maniera interattiva con il territorio. Di fatto una grande opportunità di comunicazione ed interazione con i cittadini, uno strategico strumento per la promozione degli obiettivi, sia per stimolare la partecipazione ed il coinvolgimento diretto dei cittadini, nella fase ex ante di promozione e diffusione dell'informazione di primo livello, sia per ricevere segnalazioni e stimoli nelle successive fasi di valutazione in itinere, per risolvere eventuali "non conformità", sia nelle fasi ex post per divulgare risultati e dibattere con gli interlocutori utenti su successivi sviluppi ed ulteriori programmazioni.

L'obiettivo è quello di ampliare e rafforzare il flusso informativo per offrire maggiore trasparenza all'attività istituzionale ed individuare nuove formule di partecipazione e coinvolgimento. Le caratteristiche dello strumento, interattivo e multimediale, indicano inoltre la possibilità di ampliare e supportare i servizi stessi resi ai cittadini.

Le potenzialità dei nuovi mezzi comunicativi uniscono le caratteristiche di impatto del mezzo multimediale a quelle di interattività di Internet. Inoltre si garantisce una maggiore accessibilità economica rispetto ad altre soluzioni che richiedono investimenti eccessivamente onerosi e punta su una logica di informazione flessibile ai cittadini-utenti ed i contenuti sono visionabili da ogni territorio.

Per la gestione del progetto la Provincia di Pesaro e Urbino dovrà effettuare un significativo investimento in mezzi e professionalità. Oltre ad attrezzature tecniche occorrerà organizzare uno staff operativo per la gestione, controllo e valutazione delle attività. Questo staff operativo sarà individuato dalla Provincia di Pesaro e Urbino tra gli esperti di comunicazione web. La realizzazione ed implementazione costante di una banca dati permetterà di continuare nel tempo alla Provincia di Pesaro e Urbino una efficace azione di coinvolgimento ed invito alla partecipazione ad un numero sempre crescente di utenti.

Sviluppo sistemi di indicatori per il governo del territorio (BES)

La Provincia di Pesaro e Urbino e l'Istat (compartecipazione tecnica - metodologica) stanno conducendo assieme lo studio progettuale "Analisi e ricerche per la valutazione del benessere equo e sostenibile delle Province" inserito nel Programma Statistico Nazionale 2011-2013 (aggiornamento 2012) per la costruzione di un Sistema Informativo Territoriale sul Benessere Equo e Sostenibile destinato a supportare l'attività amministrativa e di governance di Enti di area vasta e a fornire al territorio le informazioni di base per la partecipazione e l'accountability.

L'individuazione e costruzione di indicatori statistici che popoleranno un prototipo di sistema informativo territoriale per la misurazione del BES a livello provinciale ha come principale finalità da un lato fornire ai decisori politici e agli amministratori locali informazioni utili alla pianificazione, al monitoraggio e alla valutazione degli interventi e delle politiche pubbliche locali, dall'altro offrire al territorio e ai suoi portatori di interessi (associazioni, enti, cittadini e imprese) uno strumento di "partecipazione consapevole" alla definizione dei programmi e dei progetti, un supporto alla governance in grado anche di informare in maniera sistematica e strutturata nel tempo sugli effetti e sui risultati conseguiti dall'amministrazione nel corso del suo mandato.

La natura di studio progettuale, la stretta connessione con le principali linee strategiche della collaborazione scientifica tra Istat e Unione delle Province Italiane e l'interesse che l'iniziativa ha subito riscosso nella rete istituzionale, sollecitano un'impostazione non strettamente ancorata alla dimensione locale ed esportabile verso altre realtà territoriali di area vasta.

Gli obiettivi che ci si propone di attuare sono:

- 1) testare ed affinare l'impianto teorico e metodologico;
- 2) produrre una prima base informativa omogenea a livello nazionale;
- 3) creare le premesse per l'ampliamento della base dati con riferimento anche ad altri territori provinciali;
- 4) valutare la possibilità di estensione del Sistema Informativo ad altri territori.

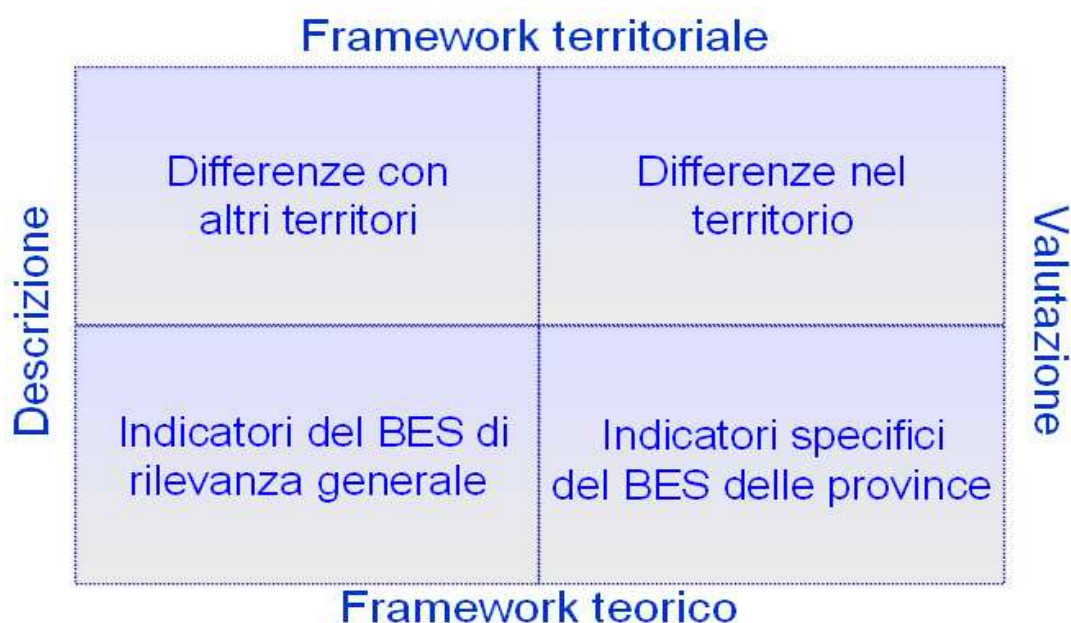
L'impianto metodologico e concettuale definito nell'ambito dello studio progettuale consiste in:

- implementazione e valutazione degli indicatori del BES generale con particolare riferimento a quelli calcolabili a partire da fonti statistiche disponibili e/o da

banche dati provinciali;

- implementazione e valutazione degli indicatori del BES provinciale individuati nello specifico studio.

La cornice di riferimento è schematizzata nell'immagine che segue in cui si evidenzia precisamente la valenza trasversale della natura del progetto anche tenendo conto dell'attuale evoluzione dell'assetto amministrativo degli Enti di area vasta.



Le numerose funzioni in molteplici ambiti di intervento e di servizio svolte dalla Provincia sono direttamente o indirettamente in relazione con specifici aspetti del BES. Inoltre lo stesso Piano Strategico della Provincia di Pesaro e Urbino individua numerose linee progettuali e d'azione che perseguono l'obiettivo dell'incremento dei livelli di BES nel territorio.

La sintesi cercata tra la definizione teorica del BES e l'ambito di applicazione specifico dello studio progettuale consiste in una tassonomia delle relazioni tra dimensioni del BES e funzioni della Provincia che costituirà l'architettura di base del sistema informativo.

Obiettivo finale è uno strumento di consultazione a livello di sistema informativo territoriale che sfrutti le potenzialità degli strumenti Web e consenta a cittadini e decisori pubblici di avere un quadro di riferimento aggiornato per la valutazione della sostenibilità economica e territoriale di determinate scelte e che soddisfi ai requisiti di equità intesi come redistribuzione delle azioni a tutti i livelli sociali con positivi effetti sui cittadini.

Nel costruire la tassonomia, l'ambito di applicazione, costituito dalle funzioni e dagli obiettivi di programmazione strategica della Provincia di Pesaro e Urbino, è stato delimitato e specificato attraverso una puntuale analisi: funzioni e progetti sono stati quindi classificati con riferimento al dominio del BES di prevalente riferimento.

La griglia delle relazioni tra domini del BES e funzioni/progetti della provincia è lo schema entro il quale individuare e collocare gli indicatori più rilevanti per lo specifico focus dello studio.

Lungo tale direttrice di analisi, si stanno individuando gli indicatori specifici, che derivano da (o si riferiscono a) le funzioni/azioni enucleate nella tassonomia.

Framework generale e specifica declinazione provinciale del BES saranno quindi mantenuti coerenti nel procedere delle attività. La previsione di variabili di classificazione territoriale e/o per soggetti sociali introdurrà un primo elemento informativo sulla dimensione dell'equità. Si appropcherà anche un'analisi della sostenibilità/vulnerabilità attraverso il ricorso a dati/indicatori di stock in serie storica.

Insita nella logica stessa del sistema informativo è la priorità accordata alle fonti statistiche e amministrative disponibili con caratteristiche di continuità e di elevato dettaglio territoriale.

A titolo esemplificativo si inserisce una schema di alcuni scemi archivi individuati come potenziali fonti del calcolo di indicatori all'interno delle dimensioni di benessere.

Il primo modulo per l'implementazione degli indicatori prevede quindi la valutazione delle fonti statistiche e amministrative disponibili, e in particolare degli archivi della Provincia potenzialmente sfruttabili a scopo statistico.

L'esempio presente nel documento è operativo con le dimensioni/domini e gli archivi amministrativi della Ente.

Analisi della corrispondenza tra Dimensioni del BES (stabilite dalla Commissione CNEL-ISTAT) e classificazione adottata nel "Censimento archivi amministrativi delle province"

Classificazione "Censimento archivi amministrativi provinciali"		Dimensioni del BES										
MATERIA GENERICA	Ambiente	Salute	Benessere economico	Istruzione e formazione	Lavoro e conciliazione e tempi di vita	Relazioni sociali	Sicurezza	Benessere soggettivo	Paesaggio e patrimonio culturale	Ricerca e innovazione	Qualità dei servizi	Politica e istituzioni
1 Affari generali												si
Elezioni, funzionamento organi, strumenti di partecipazione negoziata												
2 Affari legali												
non influenzano il BES												
3 Appalti e												
non influenzano il BES												
4 Servizi finanziari, provveditorato ed economato											si	si
Dati di bilancio consuntivo e di previsione: spese ed entrate riferite ai vari servizi/funzioni, stato di salute finanziaria dell'ente												
5 Tutela/protezione dati personali												si
Adeguamento dell'attività amministrativa alla normativa sulla privacy												
6 URP e stampa												si
Dati di attività dell'URP (contatti, servizi offerti,...); richieste di accesso agli atti amministrativi												
7 Difensore civico												
non ci sono banche dati												
8 Agricoltura e foreste	si								si			
Aree boschive												
9 Acque e difesa del suolo	si											
concessioni prelievi idrici, autorizzazioni scarichi acque reflue, controlli sulla qualità delle acque marine e interne (superficiali e sotterranee), gestione del demanio idrico												
10 Amianto	si											
dati raccolta e piani di smaltimento												
11 Aree protette	si								si			
ZPS, SIC, altre zone soggette a vincoli paesaggistici												
12 Attività estrattive	si								si			
autorizzazioni attività estrattive, cave dismesse, interventi di recupero												
13 Autorizzazione integrata	si											
non ci sono banche dati												
14 Autoveicoli												
non ci sono banche dati												
15 Disciplina di GPL e oli												
16 Emissioni in atmosfera	si											
autorizzazioni e controlli												
17 Energia ed elettromagnetismo	si									si		
Autorizzazioni ad Impianti di produzione energia da fonte rinnovabile												

La rete di servizi della P.A. a favore di cittadini e delle imprese

Obiettivi

Migliorare i servizi che la PAL (Pubblica Amministrazione Locale) **può offrire ai propri cittadini ed alle proprie imprese** significa realizzare un modello di servizi ispirato ai principi dell'Open Government. Questo non può che avvenire tramite un profondo cambiamento culturale e operativo nella Pubblica Amministrazione, che si esprima nella massima trasparenza e apertura delle organizzazioni, dei loro metodi, dei loro servizi e dei loro patrimoni informativi (a loro volta da armonizzare riconducendoli a standard aperti e condivisi), a beneficio della cittadinanza, della stessa PA e di tutto il Paese.

Questo obiettivo può essere raggiunto operando almeno su tre fronti:

- 1) rendere trasparente la PA;
- 2) abilitare il cittadino ad interagire digitalmente con la PA anche mediante forme diffuse di controllo sull'azione di governo tramite strumenti di e-democracy;
- 3) interconnettere in rete tutte le PAL fra loro e con la e le PAC (Pubblica Amministrazione Centrale);

Dal punto di vista tecnologico le strategie da perseguire implicano:

- adozione di software libero/open source;
- adozione di open standard;
- adozione di formati aperti per i contenuti e i dati pubblici;
- obbligo per le PA di distribuire i propri archivi anche come open data;
- digitalizzazione dei servizi;
- adozione di open metadata;
- adozione di open access;
- adozioni di modelli di licenza aperti per la tutela della proprietà intellettuale sia sui contenuti che sui dati e le informazioni.

Mentre dal punto di vista metodologico e organizzativo il raggiungimento di questo obiettivo implica l'attivazione di

Processi di Semplificazione dove l'obiettivo "semplificazione" comprende tutto quanto attiene all'ergonomia dei processi nel Settore Pubblico. La semplificazione non

deve essere considerata un semplice sottoprodotto dell'innovazione, e la spinta alla semplificazione non deve procedere da considerazioni puramente economiche. Da questo punto di vista, un esempio di questo processo può essere individuato nell'istituzione dei SUAP, che vede questa amministrazione svolgere un ruolo di primo piano di, che punta ad agevolare i rapporti tra PA e mondo imprenditoriale.

Contenimento dei costi ed efficacia degli interventi dove il corretto utilizzo delle risorse economiche della PA deve puntare a far sì che gli investimenti legati all'innovazione debbono essere rapidamente ammortizzabili attraverso strade quali l'efficientamento dei processi e la maggiore produttività della macchina pubblica in termini di servizi resi ai Cittadini.. Nella convinzione che l'innovazione debba penetrare capillarmente nel tessuto della PA, l'efficacia delle pratiche innovative si deve misurare anche in termini di applicabilità di tali pratiche al maggior numero possibile di Enti Pubblici. Si deve quindi sia incoraggiare l'interoperabilità sul piano tecnologico e conoscitivo, sia investigare modelli standard di convenzione e condivisione di risorse tra Enti, capaci di garantire un investimento condiviso tra enti omogenei ed eterogenei a supporto dell'innovazione. Da questo punto di vista l'esperienza maturata nell'ambito del CSTPU rappresenta un significativo esempio di condivisione di risorse tecnologiche e di esperienze professionali;

Condivisione buone pratiche e modelli La divisione digitale non riguarda solo i territori o i singoli individui ma riguarda anche strutture organizzate quali i Comuni. Con l'evoluzione dei processi di e-government all'interno delle pubbliche amministrazioni, vi è il forte rischio di creare una divisione digitale fra i comuni di medio e grandi dimensioni, in grado di innovarsi e di gestire le sfide che il governo elettronico della pubblica amministrazione (e-government) richiede, ed i comuni di piccole dimensioni che non sono in grado di gestire da soli questo tipo di sfide. La Provincia ha sempre operato nel suo ruolo istituzionale di ente di coordinamento dello sviluppo socio-economico del territorio favorendo la gestione associata dei servizi comunali ed associando gli Enti nell'erogazione di alcune tipologie di servizio. L'insieme delle attività erogate dalla Provincia coinvolge sia tutti i 60 Comuni del territorio provinciale sia le loro forme associate: Comunità Montane ed Unione dei Comuni. Lo sviluppo della gestione associata dei servizi comunali ha favorito in questi anni anche la crescita dell'erogazione dei servizi comunali tramite le reti telematiche. Da questo punto di vista, condivisione delle esperienze, di risorse e di servizi attuata nell'ambito del CSTPU rappresenta un primo passo verso una e più proficua strutturazione di tali attività all'interno di una futura società e/o consorzio

provinciale/regionale di gestione associata di servizi ICT.

Azioni previste

Sviluppo sistemi di semplificazione a favore di imprese (Sportello Unico)

Introduzione

Le analisi svolte dalle principali organizzazioni internazionali individuano nella complicazione burocratica una delle principali cause dello svantaggio competitivo dell'Italia nel contesto europeo.

Visto l'attuale quadro economico e finanziario diventa d'obbligo, per le tutte le amministrazioni centrali e locali, mettere in campo nuove politiche di semplificazione che possano individuare percorsi facilitati nel rapporto tra imprese e amministrazione pubblica.

L'obiettivo da raggiungere è un sostanziale risparmio in termini di tempo e risorse economiche sia per le imprese che per tutto il sistema pubblico amministrativo.

Uno dei fattori più significativi di una politica di semplificazione, accanto all'impegno politico al massimo livello del Governo e ad una nuova cooperazione tra Stato, Regioni ed Enti locali, è sicuramente rappresentato dall'ascolto e dal coinvolgimento delle imprese e delle loro associazioni.

Nell'ambito delle funzioni, attribuite alle Province, di indirizzo e di coordinamento delle attività dei Comuni, enti con i quali si relazionano le imprese del territorio, si delinea un nuovo ruolo di supporto e di guida imparziale che la Provincia può e deve svolgere portando a fattore comune le potenzialità e specificità anche di altri soggetti, come l'ente Regione, Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Ordini e Collegi, Patronati, Caf, Università ed altri ancora sia locali che centrali per valorizzare e rendere più efficiente il proprio territorio.

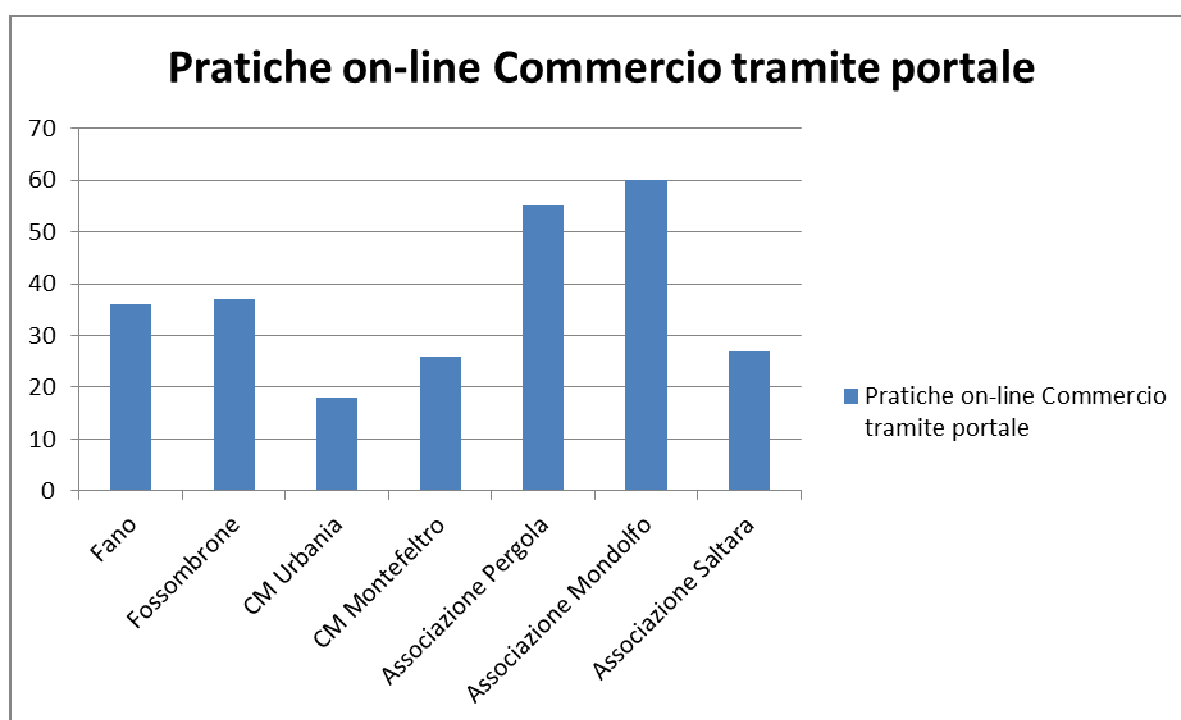
Lo sportello unico attività produttive come sportello virtuale telematico

Nel mondo imprenditoriale il problema di come ridurre i tempi e i costi per portare a compimento le varie procedure amministrative richieste nella vita di un'impresa, dalla costituzione alla cessazione, è fortemente sentito. Ancora una volta viene chiamata in causa la semplificazione in termini di riorganizzazione e interconnessione tra le diverse Amministrazioni coinvolte nella vita delle imprese, in modo che gli adempimenti di natura amministrativa, contabile e gestionale effettuati presso un Ente siano direttamente veicolati agli altri, con evidente vantaggio per le imprese e, implicitamente, per l'intera economia.

A questo proposito, con il progetto provinciale di informatizzazione dello sportello unico delle attività produttive, lo sportello diventa uno sportello virtuale telematico che abbate le barriere spazio-temporali realizzando la piena interazione tra cittadini ed imprese e la Pubblica Amministrazione. Infatti sul territorio provinciale le istanze di domanda per le attività produttive, commercio ed edilizia produttiva, sono nella quasi totalità in formato digitale e trasmesse in modalità telematica ad un unico punto di accesso per area omogenea, identificata e definita dall'aggregazione SUAP.

L'avviamento della nuova modalità di funzionamento dello sportello ha portato alla luce in molti casi carenze organizzative e procedure non efficienti che si sono instaurate e stratificate nel tempo arrivando di fatto a consolidarsi. All'innovazione tecnologica si è dovuta quindi accompagnare, pur con evidenti difficoltà, una parziale rivisitazione organizzativa e procedurale sufficiente al funzionamento dello sportello virtuale telematico, in modo particolare negli uffici Commercio, Edilizia e Urbanistica e Protocollo che rappresentano i punti cardine della macchina comunale e della sua attività relazionale ed operativa verso la cittadinanza e tutto il mondo imprenditoriale. Attualmente vengono utilizzati 2 modalità di composizione e trasmissione della domanda firmata digitalmente: nel primo il richiedente compone autonomamente la domanda e la trasmette via posta elettronica certificata, con il secondo, ancora più evoluto ed efficiente, il richiedente compone direttamente la domanda sul portale ed inoltra attraverso il web browser la pratica che viene acquisita automaticamente dal sistema di back office dello sportello comunale.

A titolo informativo si riporta il numero di domande on-line effettuate dai richiedenti, a partire dal mese di giugno 2012 nella modalità telematica più evoluta tramite portale.



Le domande sono per la maggior della tipologia: apertura ed inizio attività, cessazione, subingresso, variazione per ampliamento, trasferimento sede, attività temporanea per manifestazioni.

L'avviamento del sistema è stato fatto in modo graduale sia dal punto di vista dell'utenza che degli sportelli coinvolti.

Evoluzione dello Sportello virtuale telematico

Il SUAP comprende direttamente tutte le attività commerciali e dell'edilizia; indirettamente anche altre tematiche come l'ambiente, la sanità ed altre chiamate in causa per la richiesta di pareri o nulla osta per autorizzare un'eventuale attività imprenditoriale.

Un'evoluzione ed estensione tecnologica dello Sportello telematico può rappresentare quindi un'opportunità di crescita e di innovazione per tutte le tematiche e soggetti collegati.

Alcune aree d'intervento potrebbero essere ad esempio:

- Protocollo informatico ed archiviazione
- Commercio
- Fiere e Mercati
- Edilizia Privata
- Collegamenti con altri enti centrali e locali (cooperazione applicativa)
- Verifiche catastali
- Sistema informativo territoriale (vincolistica ed edificato)
- Toponomastica
- Pagamenti e tributi
- Anagrafe
- Identità digitale federata

I Comuni inoltre, interfaccia principale del tessuto economico e sociale, hanno ampi margini di miglioramento; esistono infatti punti nevralgici e "colli di bottiglia" nella gestione che potrebbero essere eliminati adottando ulteriori soluzioni tecnologiche mirate e personalizzate.

Ampliamento ed integrazione funzionalità SUAP

L'evoluzione naturale e necessaria, nel breve periodo, per completare un processo di semplificazione, che passi sempre attraverso l'innovazione tecnologica e una più

completa rivisitazione procedurale ed organizzativa della macchina comunale, viene identificata nell'integrazione dello strumento gestionale dello sportello unico con quello per le autorizzazioni e per la gestione degli esercizi commerciali e con la gestione delle concessioni edilizie, questo infatti porterebbe un miglioramento immediato e sostanziale in termini di operatività.

Più in particolare integrando o meglio ancora includendo nell'applicativo SUAP, attraverso il quale si forniscono già servizi di domanda on-line, con le funzionalità più specifiche di back office per il Commercio e dell'Edilizia si traggono benefici dal punto di vista gestionale e di fluidità del lavoro, raggiungendo un'elevata efficienza attraverso anche un'ulteriore rivisitazione organizzativa.

In molti casi infatti non vi è una gestione informatica di queste due tematiche, solo in alcuni Comuni vengono utilizzati gestionali che risultano però privi del tutto di un'interfaccia di front office verso il cittadino e non al passo con i tempi; un ultimo aspetto fondamentale è che entrambe le aree applicative, anche se parzialmente informatizzate, sono scollegate dai servizi on-line messi a disposizione al cittadino dal sistema SUAP, la gestione risulta perciò poco efficiente.

Si rileva quindi una forte necessità, evidenziata anche dagli stessi Comuni, di continuare il percorso virtuoso di innovazione intrapreso con il progetto di informatizzazione del SUAP estendendolo verso una gestione integrata del Commercio, Fiere e Mercati, ed infine l'Edilizia privata, intraprendendo anche nuovi percorsi tecnologici come l'utilizzo di palmari.

Informatizzazione Ufficio Commercio

L'ufficio commercio del Comune gestisce tutte le licenze ed autorizzazioni per le attività economiche svolte sul proprio territorio, prende quindi in carico ed esamina le istanze di domanda fatte dai propri cittadini, verifica i requisiti, effettua la fase istruttoria del procedimento amministrativo per arrivare fino alla conclusione dell'atto autorizzativo.

Gestisce l'anagrafica di tutti gli esercizi commerciali, registra le variazioni e tiene un archivio storico degli eventi.

Per quanto riguarda invece le attività commerciali svolte su suolo pubblico comunale rilascia le autorizzazioni per il commercio ambulante, redige le graduatorie per la partecipazione alle Fiere e Mercati e per l'assegnazione dei posteggi.

Effettua infine i controlli sul territorio, attraverso la polizia municipale, verificando la piena corrispondenza delle attività svolte con le licenze ed autorizzazioni, con le graduatorie e l'occupazione dei posteggi

L'idea di base per la gestione informatizzata di queste attività è quella di utilizzare un applicativo centralizzato a livello provinciale per il Commercio e per Fiere e Mercati, creando un unico archivio di esercizi commerciali e di eventi collegati, di autorizzazioni e licenze anche per quanto riguarda le forme itineranti.

Questo approccio permette evidenti sinergie per tutti gli uffici commercio e polizia municipale della Provincia consentendo anche un monitoraggio in tempo reale delle attività economiche a livello provinciale.

Il nuovo modulo gestionale dovrà essere fortemente integrato con i servizi on-line già utilizzati per il Commercio dal sistema SUAP, infatti attraverso una mappatura consistente del procedimento on-line con il procedimento amministrativo interno, che consta nel relazionare i possibili eventi ,apertura, cessazione, subingresso, trasferimento sede e così via, attraverso gli specifici requisiti e le documentazioni, si potrà arrivare all'attivazione automatica di un percorso completo autorizzativo o di variazione dell'attività aggiornando anche l'archivio unico degli esercizi commerciali senza la necessità di reinserire le informazioni ottimizzando i processi interni e l'iter dei procedimenti.

Un'importante attività propedeutica sarà il censimento e la registrazione informatica, trasferendo i dati dal formato cartaceo a quello digitale, delle attività commerciali che risultano aperte; dovrà essere svolta su tutti gli uffici commercio dei comuni o delle aggregazioni di comuni, nel caso sia già utilizzato un altro applicativo dovrà essere prevista una migrazione dei dati.

L'attività di controllo e di verifica sul territorio può essere svolta da strumentazioni palmari come ad esempio smartphone e tablet: avendo con se l'applicativo ed il database unico i vigili urbani potranno infatti verificare immediatamente i nominativi e le presenze degli ambulanti, che spesso si spostano da un Comune all'altro, elaborare le graduatorie relative ai posteggi ed in particolare quelle della 3° assegnazione denominata degli "spuntisti" che si svolge direttamente sul posto, verificare le licenze e le autorizzazioni commerciali con le varie informazioni come ad esempio la metratura dell'esercizio commerciale.

Questa modalità tecnica innovativa di controllo sul territorio può essere applicata anche ad altre tematiche, in particolare una molto sentita è la verifica dei permessi rilasciati agli invalidi che può essere supportata anche dal collegamento del palmare con l'archivio dell'anagrafe.

Informatizzazione Ufficio Edilizia

Per l'Edilizia si delineano le stesse necessità e cioè innestare l'endoprocedimento per la

concessione edilizia all'interno del procedimento SUAP facendo l'iter istruttorio ed autorizzativo senza la necessità di reinserire i dati ma sfruttando le informazioni provenienti dal front office.

Essendo in questo caso più diffuso l'utilizzo di un applicativo gestionale verticale si delineano due ipotesi: la prima è l'implementazione di un'interfaccia di integrazione tra i due sistemi che consenta comunque una certa fluidità del lavoro attraverso il passaggio sincronizzato ed automatico dei dati, la seconda invece prevede sempre un ampliamento delle funzionalità verticale del sistema SUAP.

Per l'Edilizia va quindi fatta una ulteriore analisi delle situazioni sui vari comuni e della convenienza delle due soluzioni.

Monitoraggio attività economiche tramite data mart

La gestione di tutte le attività economiche svolta attraverso un sistema centralizzato consente la costruzione di un data mart provinciale per le analisi multidimensionali del dato al fine di investigare empiricamente su fenomeni reali.

Tramite sistemi tecnologici di business intelligence anche open source il "decisore" è supportato nelle sue scelte amministrative e strategiche.

Le analisi possono essere fatte ad esempio incrociando le aree territoriali, le tipologie di richiedenti, le attività ateco, le tipologie di eventi come l'avvio attività cessazione, ampliamenti.

Oltre ad analizzare la situazione dal punto di vista economico potrebbero essere verificate le tempistiche dei procedimenti, degli atti autorizzativi degli enti terzi ed altro ancora.

Integrazioni con altri applicativi ed aree tematiche

Un aspetto importante per la gestione all'interno dell'ente comunale è la semplificazione della gestione del protocollo informatico.

Il protocollo informatico centralizzato spesso è sinonimo di problemi di efficienza e rappresenta un punto di criticità a prescindere dal personale coinvolto.

Una consistente semplificazione potrebbe venire dal decentrare la gestione del protocollo ad ogni servizio e quando possibile effettuare un'integrazione tecnologica tra gli applicativi per la gestione dei procedimenti, come ad esempio il SUAP.

In questo caso infatti la protocollazione avverrebbe in maniera pianificata ed automatizzata attraverso la predefinizione dei meta dati identificati dalla natura del procedimento e necessari alla registrazione del documento informatico.

Altre applicazioni e banche dati, come quella catastale, il sistema informativo

territoriale, ed altre potrebbero essere collegate ed integrate per consentire un controllo più diretto ed efficiente.

Integrazione portale SUAP con cloud storage

Una delle problematiche più sentite nelle nuove modalità di gestione telematica è il trasferimento dei dati da un soggetto all'altro.

Per fare un esempio si può far riferimento ad una istanza di domanda on-line fatta al SUAP da uno studio professionale per la modifica di un edificio adibito ad attività produttiva.

La domanda è corredata da uno studio di progetto che spesso risulta molto corposo e che deve essere trasferita allo SUAP; lo sportello unico a sua volta deve trasferire la documentazione ad altro comune o ente terzo con evidenti problematiche nel trasferimento dati.

L'idea è quella di trasferire, dallo studio allo SUAP o altro ente, i documenti di progetto man mano che vengono prodotti dallo studio professionale.

Dal punto di vista tecnologico questa soluzione può essere implementata attraverso l'adozione presso la provincia di un cloud per lo storage dei dati dove i files posizionati all'interno di particolari cartelle del pc del professionista in realtà risiedono sulla nuvola provinciale e quindi già sullo storage dati "adiacente" il sistema per la gestione del SUAP.

Anche gli enti terzi potrebbero utilizzare questo cloud senza avere così la necessità di trasferire tutti i dati contemporaneamente.

L'area dati può essere consultata ed utilizzata in ogni momento, anche attraverso l'uso di tablet e smartphone, dove i documenti di progetto possono essere anche condivisi tra i vari studi professionali che spesso collaborano per le varie tematiche.

Trattazione delle tematiche per le imprese tramite social network

Attualmente viene fornito dalla Provincia un servizio di assistenza per l'inoltro delle pratiche telematiche attivato da una semplice segnalazione email.

Spesso e volentieri però la problematica richiede una trattazione più profonda, in particolare vengono approfondite telefonicamente tematiche tecnologiche, per gli adempimenti e le normative per il commercio e l'edilizia produttiva ed altro ancora; in alcuni casi è necessario anche un confronto con altri enti come la Camera di Commercio, Asur ed altri.

L'idea è quella quindi di utilizzare un social network di taglio professionale che metta in contatto ed a fattor comune le varie competenze e professionalità presenti nei vari

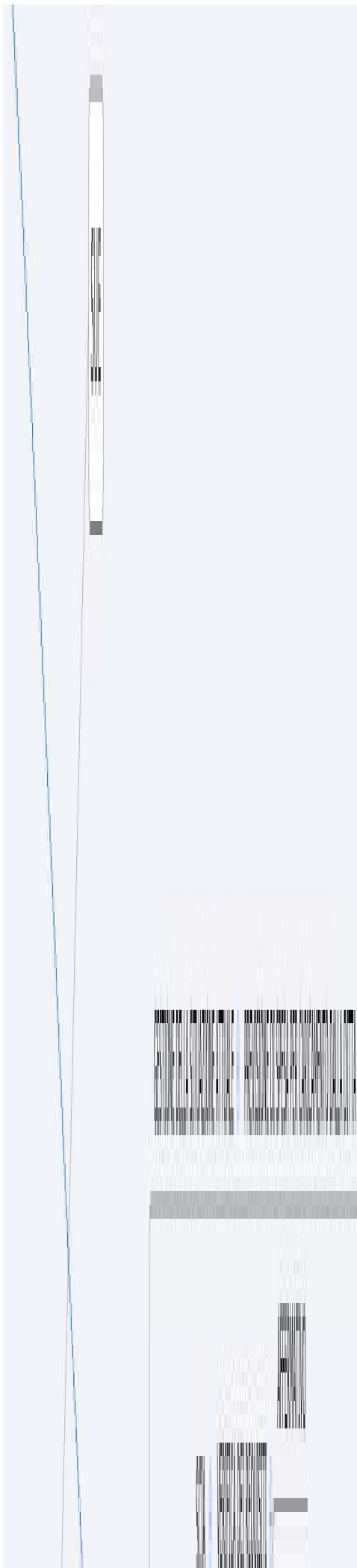
soggetti pubblici e privati, una sorta di rete di pareri professionali che attinga dall'intelligenza collettiva per far emergere problematiche e soluzioni a favore delle imprese.

Gestione grafica dei procedimenti amministrativi tramite mappe mentali

I procedimenti amministrativi spesso sono poco chiari e non noti e quindi difficili da gestire perché risultano difficili da descrivere, in particolare dove sono previsti iter autorizzativi di più enti e dove le tematiche e normative si intrecciano tra loro.

In questi casi potrebbe essere utilizzato uno strumento grafico di mappe mentali in modo da semplificare la descrizione di processi e dei flussi, l'output di questi strumenti potrebbe essere utilizzato da sistemi che necessitano di conoscere a priori l'iter del procedimento amministrativo. Ad esempio nel nostro caso il sistema software del SUAP potrebbe utilizzare le informazioni che vengono fornite in output da questi sistemi grafici di mappe mentali.

Un esempio viene mostrato di seguito per descrivere una parte del progetto di innovazione:



SUAP – SUE – COMMERCIO – PERMESSI INVALIDI

FIERE E MERCATI

Sviluppo di sistemi di semplificazione a favore dei cittadini

L'innovazione di sistema prevede una gestione digitale integrata dei servizi locali in materia fiscale e catastale mediante modelli di cooperazione applicativa.

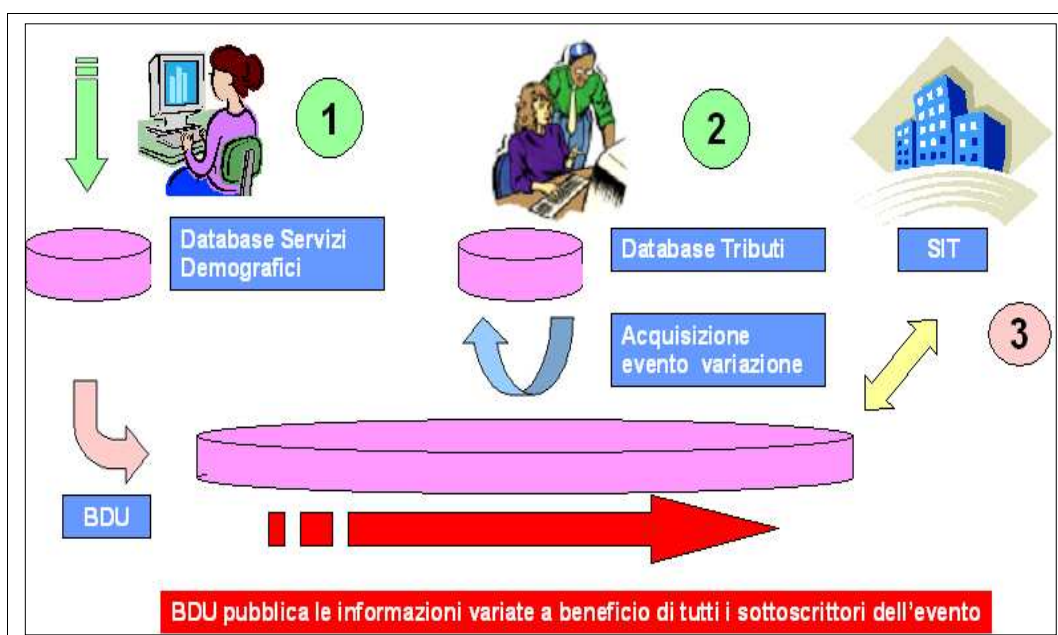
Mediante la partecipazione a pregressi progetti di e-government, nell'ambito dei Comuni della Provincia di Pesaro-Urbino si è creata una piattaforma di integrazione e comunicazione tra applicazioni gestionali alfanumeriche e applicazioni cartografiche.

Allo stato attuale la soluzione disponibile persegue l'obiettivo di una piena compatibilità con le infrastrutture tecnologiche della Provincia ed implementa interfacce e modalità di integrazione al fine di poterne estendere la fruibilità alle diverse Amministrazioni Locali.

Gli obiettivi di miglioramento della qualità e della sincronizzazione dei dati attuali insieme all'esposizione dei servizi sono stati conseguiti mediante strategie di integrazione caratterizzate da un modello architetturale soprattutto personalizzato a garanzia di un impatto sostenibile nel tempo.

Il modello di integrazione adottato nel progetto BDU (Banca Dati Unificata) prevede una base dati che con le sue caratteristiche strutturali conferma il rispetto dei paradigmi implementativi previsti.

La situazione dei Sistemi Informativi dei comuni aderenti al CST della Provincia di Pesaro-Urbino si caratterizza per un complesso di applicazioni che operano su insiemi di dati disgiunti fra loro.

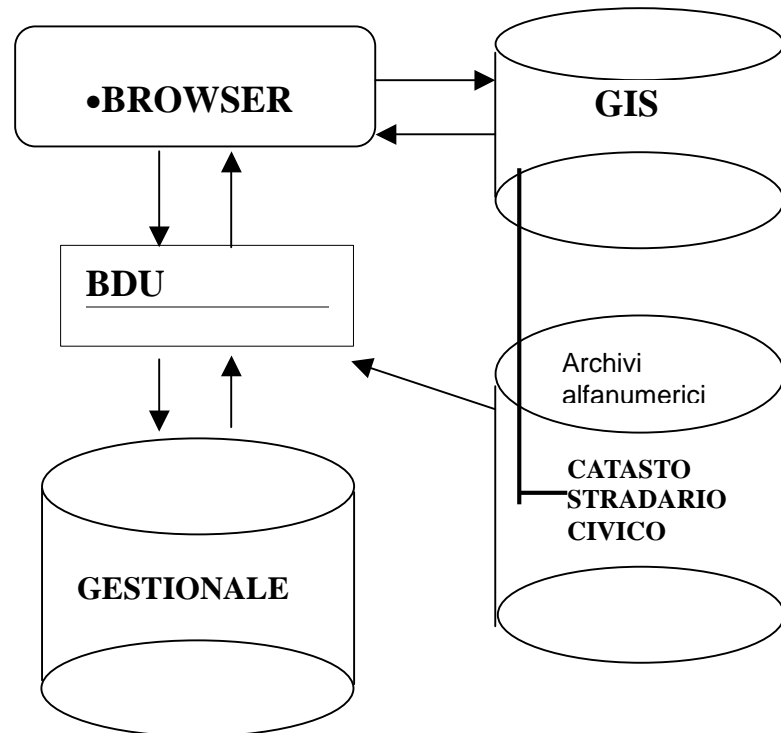


Grazie alla fruibilità della BDU e all'utilizzo di un visualizzatore di flusso dei dati nella progettazione del Piano di Innovazione si svilupperà e consoliderà un modello organizzativo adeguatamente tarato per le piccole strutture diffuse nella Provincia di

Pesaro-Urbino.

Tale ipotesi strutturale è consigliata come sistema utile a garantire risultati che consentano il mantenimento della qualità dei dati.

Il modello proposto su scala Provinciale è quello di porre in capo tale incombenza agli uffici tecnici avendo particolare attenzione per gli aspetti cartografici e garantendo anche competenza in carico all'anagrafe che di solito viene svolta senza alcuna operazione sulla cartografia (esempio attribuzione numeri civici).



Di qui la necessità di creare un legame forte tra le informazioni condivise da più applicazioni, con l'intento di beneficiare di una visione centralizzata e di una gestione coordinata, eludendo anomalie derivanti dalla ridondanza, incompletezza od inesattezza dei dati, e giovandosi dell'opportunità di conoscere tutte le informazioni relative ad un dato, anche se appartenenti o trattate da aree applicative differenti.

Il dispiegamento di tale sistema, denominato FlowViewer BDU, garantisce una visualizzazione riorganizzata e razionale delle basi informative locali in materia di fiscalità e territorio.

La rispondenza delle specifiche funzionali e tecnologiche viene certificata dalla rispondenza delle applicazioni disponibili sulla piattaforma tecnologica provinciale pur nella differenza dei dettagli implementativi e tecnologici (versione personalizzata).

Il polo di erogazione del dispiegamento per tutti gli enti del territorio, individuato già dalla prima fase del progetto con la forma associativa esistente il CSTPU, corrisponde

ad una aggregazione che garantisce omogeneità ed uniformità del livello di penetrazione delle tecnologie ICT nell'ambito dei progetti degli EE.LL.

L'azione di dispiegamento si svolge con l'obiettivo di riuso software di proprietà pubblica e di rapida diffusione del sistema.

Inoltre si garantiscono i servizi di supporto per il dispiegamento e l'esercizio software presso gli enti locali.

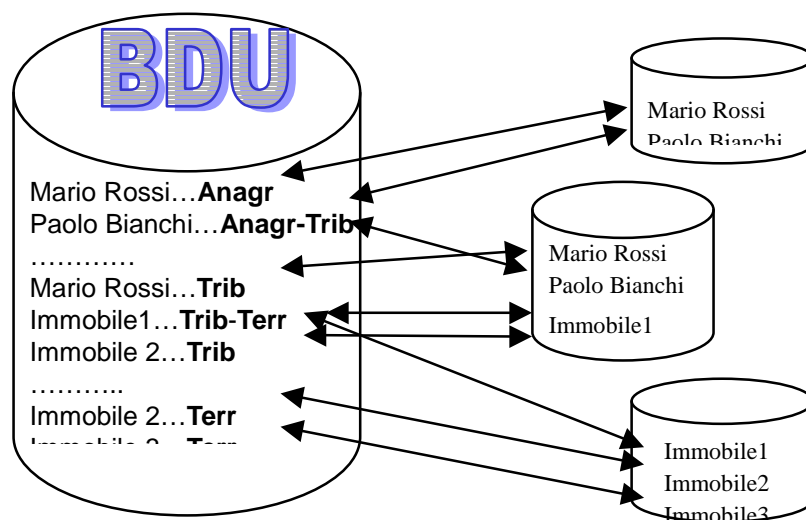
Gli Enti pilota hanno assicurata la manutenzione evolutiva del software e tramite adesione l'EE.LL. riusante accetta le condizioni e il monitoraggio sull'effettivo utilizzo del software presso la server farm provinciale dove è archiviato tutto il datawarehouse e l'interfaccia web di consultazione e modifica dei dati.

Eventuali upgrade sono condivisi e la cooperazione applicativa protegge l'integrità del software e del suo utilizzo nel tempo.

Il codice software non ha costi iniziali, è presente sul web e l'archivio è disponibile all'utente interno all'Ente per il suo utilizzo amministrativo con finalità di verifica ed aggancio agli archivi di natura tributaria.

L'implementazione di interfacce web è il punto di forza orientato al miglioramento dell'operatività degli enti locali - e in particolare dei Comuni - nell'allineamento dei dati che dipendono dalla loro diretta operatività.

Il dispiegamento territoriale consegue il risultato, presso ogni amministrazione del territorio, di riuso degli strumenti per trattare correttamente i dati del catasto e della fiscalità e comunicare digitalmente con le altre amministrazioni, nonché con i cittadini, le imprese ed i professionisti.



Si esplicitano qui di seguito le attività e i servizi che si intendono realizzare presso i

comuni:

- Convenzione aggregativa territoriale ed adesione alla linea progettuale;

- 1) ingegnerizzazione e/o reingegnerizzazione degli strumenti a supporto del processo di recupero ed integrazione di sorgenti informative di natura "locale";
- 2) attuazione del concetto di governo, gestione ed utilizzo dei dati già patrimonio delle banche dati dell'Ente;
- 3) attività di bonifica delle banche dati grazie al coinvolgimento dei settori comunali strategici
- 4) analisi delle problematiche e preparazione dei materiali per accogliere il sistema.

Sono attivi strumenti tecnologici per la conservazione ed il backup dei dati.

I servizi di dispiegamento sono presidiati dai S.I. della Provincia e le attività di impianto erogate riguardano i seguenti temi:

- Configurazione ambienti di base e applicazione BDU;

- Integrazione con piattaforma SIT;

- Sincronizzazione di oggetti territoriali (Vie, Civici, Edifici e Unità Immobiliari) tra base dati alfanumerica e controparte cartografica;

- Dispiegamento componenti BDU/SIT .

Per quanto concerne la finalità di assumere le funzioni catastali, i Comuni potranno procedere singolarmente o in forma aggregata.

Il modello di decentramento prevede che i Comuni nell'assumere le funzioni catastali siano completamente autonomi nell'espletamento delle stesse.

Pertanto la Provincia di Pesaro e Urbino nell'ottica del Piano di Innovazione ha aderito all'attività proposta dal progetto SIGMATER tramite cui si è adottato un piano di potenziamento dell'infrastruttura informatica per poter servire in modo efficiente ed efficace tutti i Comuni e garantire una lettura dei dati catastali presente sulle infrastrutture dell'Agenzia del Territorio.



SIGMA TER

Servizi Integrati catastali e Geografici per il
Monitoraggio Amministrativo del TERRitorio
Progetto inter-regionale di e-government

[Home](#)

Consultazione catastale per Particella Terreni

Passo 1 di 2 - Ricerca della Particella

I campi contrassegnati dal simbolo (*) sono obbligatori.

Comune su cui effettuare la ricerca

Modalità ⓘ
Nome Comune (*) ⓘ
Sigla Provincia ⓘ

Particella terreni

Sezione ⓘ
Foglio (*) ⓘ
Mappale (*) ⓘ
Subalterno ⓘ

Modalità di consultazione

Stadi del terreno ⓘ
Titolarità ⓘ

Periodo di riferimento

Anni di riferimento ⓘ

[<< Indietro](#)

[Avanti >>](#)

Tale piano prevede in una prima fase di collegare i Comuni alla banca dati informatica attualmente localizzata presso la server farm regionale e scaricata dai server dell'Agenzia del Territorio fornendo comunque localmente tutte le funzionalità per i servizi catastali; in una seconda fase si prevede la possibilità di delocalizzare porzioni di banca dati direttamente presso i nodi tecnici, permettendo un interscambio informativo con l'Agenzia necessario comunque per garantire l'unitarietà dell'anagrafe immobiliare nazionale e le attività di controllo.

Presso il CST provinciale si è attivato ed è stato messo in esercizio un server che garantisca la gestione diretta delle funzioni catastali e consente al Comune di:

- migliorare l'integrazione dei processi tecnico-amministrativi catastali e comunali;
- migliorare la conoscenza dei beni immobiliari e quindi ottimizzare i processi impositivi sugli stessi;
- favorire il processo di allineamento fra informazioni catastali e comunali;
- rendere disponibile al cittadino un servizio più agevole, funzionale e conveniente, in quanto fornito fisicamente nell'ambito del proprio Comune.

A **ciascun utente del sistema informatico catastale** verrà attribuita, dal **gestore del sistema informatico**, una **userid** ed una **password** con un tipo di abilitazione attribuita per l'accesso: **di consultazione e di acquisizione**.

In una seconda fase : **di variazione** dei dati presenti nella banca dati.

Questo processo di decentramento è stato attivato presso il nodo provinciale per evitare la perdita di economie di scala e quindi un'organizzazione presso un nodo tecnico riesce ad ottenere minori diseconomie quanto più ampio è il bacino d'utenza servito.

SOFTWARE LIBERO/OPEN SOURCE

Il fenomeno del software libero/open source ha attirato l'attenzione di un pubblico relativamente vasto solo negli ultimi anni, sebbene le sue origini ufficiali risalgano alla prima metà degli anni ottanta e le pratiche di condivisione del software siano rintracciabili fin dalle origini della scienza informatica. Molto spesso interpretato erroneamente come un movimento anti-Microsoft, sovente considerato un modello di sviluppo capace di produrre solamente software di qualità amatoriale e molte volte confuso con il software freeware, gratuito ma non "libero", recentemente è stato ampiamente rivalutato da aziende e istituzioni. I due filoni hanno trovato la loro realizzazione in due specifici organismi : l'Open Source Initiative e la Free Software Foundation. La prima è un'associazione nata per gestire la campagna Open Source e per certificare il software che ha posto l'accento sui vantaggi pratici derivanti dall'apertura del codice sorgente dei programmi e dall'adozione di questo tipo di software nelle aziende. La seconda, invece, mette in risalto i vantaggi pratici dell'utilizzo di software a codice aperto enfatizzando il valore e dell'etica del software libero, basata sul concetto di libertà dell'utente. E' bene specificare che con il termine inglese "free", a causa del suo duplice significato (può essere inteso sia come "libero", con riferimento alle libertà che garantisce agli utenti, che come "gratis") ha portato a numerosi fraintendimenti mentre termine "open source", indica l'apertura del codice sorgente. I sistemi che si basano sul software libero/open source sono l'alternativa ai sistemi proprietari. Essi si caratterizzano per i seguenti aspetti :

- come modello economico per le aziende che si occupano di software, che possono guadagnare spostando le loro attività dalla vendita dei prodotti ai servizi sui prodotti.
- per le aziende in genere, che possono utilizzare del software gratuito e pagare i servizi forniti dalle aziende di software, senza rischiare di rimanere ancorati alla stessa azienda se questa non fa un buon lavoro.
- per gli utenti finali, che possono disporre di software gratuito spesso di alto livello
- per le pubbliche amministrazioni, che grazie al software a codice sorgente aperto possono soddisfare le loro esigenze di indipendenza dai privati e di trasparenza nel trattamento delle informazioni.

Di conseguenza le libertà di cui dispone un utente di questo tipo di software sono :

- Ogni utente ha la *libertà di eseguire il programma* per qualsiasi fine. Non sono

ammesse discriminazioni di alcun tipo sulla nazionalità, confessione religiosa, età, genere o posizione politica dell'utente.

- Il software deve permettere all'utente la sua *modifica* per rispondere ai propri bisogni individuali. Questo significa che deve essere possibile correggerne gli errori, aggiungere o togliere alcune funzioni, personalizzarlo a proprio piacimento e studiarlo per capire il suo funzionamento. Per poter disporre di questa libertà il prerequisito fondamentale è disporre del codice sorgente. Ogni utente è poi libero di apportare delle modifiche al programma, se lo desidera e ne è capace, oppure può commissionarle ad altri, gratuitamente o a pagamento.
- Deve essere possibile *ridistribuire* copie del software di cui si è in possesso, indipendentemente dal fatto che questo sia stato acquistato oppure copiato da terzi. Lo stesso vale per le modifiche apportate: ogni utente ha la possibilità di ridistribuire pubblicamente i miglioramenti; che ha aggiunto, permettendo così ad altri utilizzatori di goderne.

Inoltre l'adozione di un prodotto open source può inoltre garantire il beneficio di disporre di una comunità di sviluppatori volontari che costantemente testano il programma, lo ripuliscono dai bachi, creano nuove funzionalità e lo tengono aggiornato.

Il software, le aziende e gli utenti

Il codice sorgente rappresenta un valore aggiunto per gli utenti, capace di spingerli all'adozione di un determinato prodotto. Per le aziende è necessario capire come una società di software possa riuscire a trarre profitto dai clienti raggiunti. Le aziende generalmente si reggono sulla vendita delle licenze tradizionali che per il software sono basate sulle normative riguardanti il diritto d'autore e sono finalizzate a difendere gli interessi degli autori e delle case produttrici. Le licenze di software proprietario sono in genere progettate per definire le limitazioni d'uso sul software che viene venduto, concedendo in prestito agli utenti determinati diritti sul software e restringendone altri. La maggioranza di esse solitamente proibiscono la copia a terzi, la modifica del programma, pongono delle restrizioni sull'uso in differenti computer e talvolta delle restrizioni temporali. Il software libero/open source si contraddistingue invece dalla scelta di cedere agli utenti il controllo sul programma, dotandoli di libertà sull'uso del software. Una libertà limitata perché, non si tratta di difendere tanto i

diritti dell'autore quanto quelli degli utenti e per garantire queste libertà sono pur sempre necessarie delle licenze. Rilasciare il software come prodotto di dominio pubblico può essere rischioso e finire a lungo andare per restringere i diritti degli utenti: il software di dominio pubblico può infatti essere nuovamente licenziato sotto una licenza proprietaria. Le licenze per software libero/open source, invece, tutelano i diritti degli autori di concedere determinate libertà agli utenti; nel pubblico dominio gli autori, rinunciando a questi diritti, fanno perdere anche le libertà agli utenti. Seguendo questi concetti diverse compagnie di informatica hanno spostato il loro interesse dalla vendita del software alla vendita di servizi e consulenza sul software, basata su un'intensa attività di informazione sullo stato dei progetti in corso e sul testing dei programmi. Queste aziende, generalmente, oltre a fare attività di ricerca e di prestazione di servizi, dedicano parte delle loro energie alla cooperazione con altre aziende e sviluppatori, dando dei contributi alla comunità. In particolare il modello sembra essere ottimale per le piccole e medie imprese dotate di risorse limitate sia sul piano degli investimenti che su quello del personale, che si trovano a competere con imprese più grandi. Rendere open source il proprio software può voler dire per queste aziende beneficiare del contributo gratuito di bravi programmatori di ogni parte del mondo, rendendo possibile il supporto per le versioni sorpassate così come la creazione di nuovi prodotti di qualità. L'adozione del modello può anche essere utile per stimolare i propri dipendenti, inserendoli in una comunità informale di programmatori, caratterizzata da un approccio alla programmazione creativo e anti-burocratico. Un'azienda o un privato che sceglie di utilizzare un prodotto open source, ad esempio, è rassicurata dal fatto che può sempre rivolgersi a terzi se l'azienda con cui aveva stipulato il contratto fallisce o fa un cattivo lavoro. Questa possibilità permette di mettersi al sicuro dagli altissimi costi necessari per migrare da un software ad un altro, legati alla necessità di cambiare le procedure organizzative dell'azienda se queste sono guidate da un software e alla formazione dei dipendenti, abituati ad utilizzare lo stesso strumento da parecchi anni. Un altro vantaggio decisivo garantito dalla disponibilità dei sorgenti è la possibilità di adattare lo stesso software a nuove piattaforme hardware, consentendo all'azienda di aggiornare la tecnologia senza cambiare gli strumenti in uso.

Open source e società

L'adozione dell'open source come filosofia di realizzazione dei progetti non soltanto informatici può portare ad occuparsi non soltanto degli aspetti tecnici ma anche di far riflettere sugli aspetti sociali e formativi del fenomeno, giungendo ad occuparsi anche

dell'open content (o open source intelligence). In questo ambito è necessario fornire costanti attività di formazione e assistenza. Sono fondamentali i corsi di formazione nell'ambito della grafica computerizzata, nella creazione di sistemi web, alfabetizzazione informatica di base e l'istituzione di un team tecnico di supporto al servizio degli utenti. Deve essere incoraggiata la produzione di articoli sulla vita della comunità e la creazione di materiale di supporto per l'apprendimento e la creazione di nuove prospettive occupazionali.

I modelli di Business

La Open Source Initiative indica quattro modelli principali per guadagnare o trarre vantaggio dal software libero/open source:

- Il modello chiamato "Support Sellers" consiste nella vendita di servizi sul software, che viene ceduto gratuitamente. I servizi comprendono in genere supporto generico per l'installazione e la manutenzione, consulenza, formazione dei dipendenti, *customizzazione* del software e vendita di documentazione in formato cartaceo. Per la riuscita di una attività basata su questo modello gioca un'importanza fondamentale la capacità dell'azienda di imporre il proprio nome attraverso adeguate strategie di marketing. La competizione tra le aziende che si occupano di servizi sul software è spesso basata sull'affidabilità del servizio offerto e sul prezzo. Aziende di questo tipo spesso offrono delle distribuzioni dei programmi studiate per essere più semplici da utilizzare per il cliente. Storicamente, la prima compagnia che ha preso questa strada è stata Cygnus Solution, che offriva supporto per software GNU.
- La strategia "Loss Leader" prevede il rilascio di un software sotto licenza open source come "apri-pista" per la vendita di altro software sottoposto a copyright. Il codice ottenuto attraverso il lavoro della comunità di sviluppatori può essere poi utilizzato dalla compagnia per migliorare la stabilità e la funzionalità del loro software commerciale. Questa strategia è utile anche al fine di rafforzare la reputazione della compagnia, far conoscere il nome dell'azienda e abituare gli utenti all'intera linea software dell'azienda. Per l'attuazione di questo modello è importante la scelta della licenza. L'utilizzo di licenze di tipo copyleft (come la GPL) va evitato perché richiede che il codice derivato sia nuovamente distribuito sotto la stessa licenza libera.
- Il modello chiamato "Widget Frosting", invece, è tipicamente utilizzato da compagnie che vendono principalmente hardware. I programmi rilasciati da queste compagnie sono generalmente drivers e codice di interfaccia. Rilasciando in

versione aperta questo software, sono maggiori le possibilità di allargare la fascia d'utenza dei dispositivi hardware che lo utilizzano. Un altro motivo che spinge le aziende ad adottare questa strategia è la possibilità di veder migliorare le caratteristiche del proprio prodotto hardware attraverso una ottimizzazione e un adattamento del software alle sue caratteristiche.

- Con il termine "Accessorizing" si indica il modello utilizzato da aziende non direttamente coinvolte nella vendita di software o servizi su di esso ma che si occupano di vendita di materiale legato al software, come libri e documentazione cartacea. Queste aziende sono interessate all'espansione del fenomeno per poter guadagnare sulla vendita di accessori.

Oltre a questi modelli principali, indicati dalla Open Source Initiative, ne esistono altri:

- "Service Enabler": in questo caso il programma che viene rilasciato sotto licenza libera serve come supporto ad un servizio web attraverso il quale l'azienda guadagna tramite pubblicità o quote di registrazione al servizio. Lo sviluppo libero garantisce una continua personalizzazione e aggiornamento del software, contribuendo a rendere allo stesso tempo più interessante e utile il servizio web offerto.
- Il modello "Sell it, Free It" è composto da due fasi distinte: in un primo momento l'azienda distribuisce il software in forma proprietaria, per poi "liberarlo" in una seconda fase quando i benefici derivati da questa scelta superano gli introiti derivanti dalla vendita delle licenze.
- "Brand Licensing": un'azienda rende open source il suo software detenendo però i diritti sul nome del prodotto e sui marchi registrati. Le aziende intenzionate a creare versioni derivate del software usando questi marchi registrati devono pagare i diritti all'azienda che li detiene.
- Il modello "Software Franchising" trae ispirazione dal modello precedente. Il software è distribuito in forma libera, ma l'azienda guadagna autorizzando, previo pagamento dei diritti, altri sviluppatori a creare aziende di consulenza e supporto sul software utilizzando il suo nome.

Il modello free software/open source si relaziona quindi alla società dell'informazione e della comunicazione in maniera duplice:

- sul versante tecnico mette in atto una vera e propria apertura della scatola nera tecnologica, praticando un livellamento della frattura tra tecnologia e società e favorendo una riflessione critica sugli strumenti da parte degli utilizzatori.
- da una prospettiva più ampia, fornisce un modello di lavoro collettivo e di

condivisione della conoscenza applicabile a tutti i campi del sapere, non soltanto a quello del software.

I partecipanti allo sviluppo software

Possiamo suddividere i partecipanti al processo di sviluppo di un progetto in almeno tre categorie principali:

- 1. Manutentori:** sono gli sviluppatori autorizzati a rilasciare le versioni ufficiali del programma. Sono le persone che hanno maggiore voce in capitolo sulle scelte riguardanti le direzioni che il progetto prenderà. Si occupano, oltre a contribuire con il proprio codice alla scrittura del programma, di rivedere, correggere e inserire nelle release il codice proveniente dai collaboratori. Generalmente questa categoria è costituita da persone con grandi abilità di programmazione ed esperienza consolidata nel mondo dell'open source.
- 2. Collaboratori:** si tratta di persone coinvolte in svariati modi in un progetto open source. Contribuiscono attraverso donazioni di codice, fissaggio o semplice segnalazione dei bug, ma anche attraverso meno impegnative discussioni all'interno dei forum o attraverso mailing lists. Possono in qualche modo essere considerati collaboratori anche le persone che cercano informazioni e chiedono agli utenti più esperti informazioni sull'uso del programma, in quanto danno il loro contributo mettendo in luce possibili problemi di usabilità del software.
- 3. Utilizzatori:** sono quelle persone che utilizzano il software ma non partecipano in alcun modo al processo di sviluppo, nemmeno lasciando commenti o domande nei forum.

Quest'ultima categoria di utenti è di vitale importanza per i progetti open source, perché spesso costituisce il bacino dal quale nascono nuovi sviluppatori.

Software open source nella Pubblica Amministrazione

Il software open source ha richiamato negli ultimi anni sempre maggiore interesse da parte delle Pubbliche Amministrazioni (PA). Si sono rivelate decisive in merito allo sviluppo di questa attenzione tre istanze principali:

1. la nascita di applicativi open source di qualità in numerose aree di interesse delle PA .
2. alcune caratteristiche cruciali intrinseche al modello di sviluppo stesso di questo tipo di software.
3. le potenzialità insite in esso di stimolare l'innovazione nel campo dell'ICT.

I benefici percepiti nell'adozione di software libero/open source da parte delle pubbliche amministrazioni vanno rintracciati soprattutto nel basso costo iniziale di azione, l'indipendenza dai fornitori, la sicurezza, la flessibilità e l'interoperabilità. I *costi iniziali* dell'adozione di software open source si abbassano soprattutto in merito ai costi delle licenze e degli aggiornamenti. Molto spesso gli aggiornamenti del software proprietario vengono adottati non tanto perché apportano delle vere migliorie nel programma ma piuttosto per incompatibilità con le versioni precedenti. L'adozione di software a codice aperto può rivelarsi strategica in merito alle esigenze di *indipendenza* delle PA. L'apertura dei sorgenti dà alle Amministrazione la possibilità di affidarsi per il supporto alle aziende che preferisce, evitando di rimanere legata a tempo indeterminato all'azienda produttrice. Il software a sorgente aperto garantisce generalmente un alto grado di *interoperabilità*, termine con cui si indica la capacità di un sistema di condividere gli stessi dati con sistemi eterogenei. L'interoperabilità si raggiunge generalmente attraverso l'utilizzo di *formati standard aperti*. Con "formato aperto" intendiamo una "modalità di rappresentazione dei dati in forma elettronica, deliberatamente resa pubblica, completamente documentata e utilizzabile da chiunque" . Esso diventa "standard" quando è di fatto condiviso da un'ampia comunità. Non è scontato che tutte le aziende che sviluppano software proprietario utilizzino formati chiusi anche se è un comportamento molto diffuso, messo in atto al fine di avere un maggiore controllo sugli utenti nel corso del tempo. Alcuni formati chiusi proposti da programmi molto utilizzati sono diventati nel tempo standard di fatto, come i formati della suite Microsoft Office e il formato PDF dell'Adobe. Spesso una non perfetta compatibilità dei programmi open source con questi formati viene percepita come un problema di interoperabilità di quest'ultimi. E' quindi pieno interesse delle Pubbliche Amministrazioni poter disporre di programmi che facciano uso di standard aperti, che assicurano indipendenza dai fornitori, alta interoperabilità e maggiore libertà di scelta per gli utenti. Inoltre, i formati testo aperti standard comportano l'ulteriore beneficio della *persistenza*, caratteristica importante per la tutela del patrimonio informativo nel tempo a fronte del mutamento tecnologico . Il formato XML utilizzato dalla suite Open Office rende ancora più evidente questo beneficio attraverso l'associazione ad ogni dato di una descrizione in linguaggio naturale (metadato). Sul piano pratico, la sensibilità verso il fenomeno del software libero/open source e la sua adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni sta gradualmente prendendo piede nel territorio italiano.

L'open-azienda con prodotti open source

Il software di tipo proprietario che negli anni passati non aveva alternative in determinati settore, attualmente ha un valido concorrente in tutte le aree applicative. Infatti il mercato del software Open Source ha registrato negli ultimi anni una considerevole crescita, sia dal punto di vista della quantità dei prodotti disponibili sia per quanto riguarda la loro qualità in termini tecnici e funzionali. Per ogni area applicativa elenchiamo un prodotto con una descrizione sintetica che può diventare una valida alternativa agli applicativi proprietari realizzando un "open-azienda" che utilizza solamente applicativi di tipo open source.

Sistema Operativo

Tra le varie distribuzioni spicca la Debian, che nacque con il proposito di creare una distribuzione Linux di elevata qualità e per rendere credibile il modello a codice aperto. Le distribuzioni, tra cui Red Hat, SuSe, Mandrake, Turbo Linux, hanno il merito di essersi preoccupate non solo dell'evoluzione del sistema ma soprattutto della sua fruibilità da parte dell'utente finale, fattore chiave per la diffusione di Linux.

Software di produttività aziendale

OpenOffice dà tutto ciò che ci si può attendere da un software di produttività aziendale. Si possono creare documenti dinamici, analizzare dati, disegnare accattivanti presentazioni e produrre illustrazioni di sicuro impatto. Si possono continuare ad usare i vostri vecchi file Microsoft Office® senza problemi e se si debbono scambiare i file con persone che ancora utilizzano Microsoft Office®, non sarà un problema. Il formato OpenOffice.org per documenti basato su XML è completamente libero e garantisce il pieno possesso dei dati per il futuro, non costringendo a costosi e indesiderati aggiornamenti software. L'alta configurabilità delle applicazioni permetterà di adattare la suite OpenOffice.org alle esigenze di qualunque utente, dal principiante al professionista affermato. Il modello di licenza aperta adottato da OpenOffice.org significa che non è richiesto di pagare la licenza basta prelevare il software via Internet (o da un distributore) ed installarlo.

Database Server

MySQL è un Relational Data Base Management System open source. È suddiviso in due componenti, installabili, ovviamente, in modo separato: una parte *server* che contiene il database e una parte *client* che esegue le richieste verso il db. Supporta quasi completamente lo standard ANSI per il linguaggio SQL ed è dotato di numerosissime interfacce verso i vari linguaggi di programmazione (ODBC, Java, .NET e Python, fra gli altri). È disponibile, sia nella parte client che in quella server, su tutte le piattaforme più diffuse (Windows in tutte le versioni fino a Vista, GNU/Linux, Digital Unix, AIX, AmigaOS, FreeBSD, OS/2 Warp, Solaris, SunOS, ecc.) MySQL include il set più completo di funzioni avanzate e strumenti di gestione per ottenere il massimo livello di scalabilità, affidabilità e disponibilità. Riduce rischi, costi e tempi necessari per lo sviluppo, la distribuzione e la gestione delle applicazioni MySQL.

PostgreSQL è un sistema di database avanzato disponibile per un'ampia gamma di piattaforme, e viene usato nei microscopici sistemi embedded così come in sistemi enormi multi-terabyte. Esso offre un'elevata aderenza agli standard SQL, compreso SQL:2011, un'architettura client-server con una gamma completa di driver e di client, un'elevata scalabilità e prestazioni, unite a un ampio spettro di possibilità per tarare la configurazione, un sofisticato ottimizzatore delle query, adeguato per la business intelligence, un supporto completo per Java, Python, perl, PHP e molti altri linguaggi, sia per le procedure interne al server di database che per l'accesso da parte di client, un'elevata affidabilità, con una vasta serie di caratteristiche per durabilità e alta disponibilità

Web Server

Apache è un potente WEB server multipiattaforma. Le statistiche dicono che è il più utilizzato al mondo, e tutto lascia prevedere che lo sarà ancora per qualche anno. Apache è disponibile nel sito ufficiale www.apache.org, insieme ai sorgenti e a tutta la documentazione. Esso realizza funzioni di trasporto delle informazioni, di internetwork e di collegamento e ha il vantaggio di offrire anche funzioni di controllo per la sicurezza.

Application Server e Content Management System CMS

Piattaforme integrate di sviluppo ed installazione software per gli ambienti Internet/Intranet e sistemi per la gestione di contenuti informativi da pubblicare su siti

e portali web.

Zope è il leader di mercato degli Application Server Open Source. Mette a disposizione una architettura ad oggetti che permette di costruire portali Web potenti, modulari, dinamici ed in grado di offrire ottime prestazioni nella navigazione del sito. Si tratta di uno strumento di sviluppo e di Web publishing dinamico, scritto per lo più in Python, che incorpora un server Web e un database object oriented. Zope separa correttamente il livello dei dati, archiviati in genere nel proprio database o in database relazionali esterni, dai livelli della logica, scritta con metodi Python, e della presentazione, realizzata con un Html arricchito denominato Dtml (o recentemente con il linguaggio di templateTAL). Il prodotto si amministra e si utilizza da un browser Web, attraverso una interfaccia intuitiva che aiuta a gestire l'elevata complessità del prodotto

Typo3 è un sistema molto evoluto per la gestione di contenuti web (CMS o Content Management System), all'interno di siti e portali internet dinamici. Le caratteristiche di base offerte da Typo3 comprendono:

- possibilità di sviluppo e manutenzione anche in remoto, grazie all'interfaccia web di gestione,
- sviluppo delle pagine basato su template,
- contenuti organizzati in un unico repository con aspetto simile ad un file system,
- disponibilità di componenti di base già sviluppati,
- supporto alla gestione di immagini,
- gestione delle protezioni sulle singole pagine per gruppi di utenti,
- accesso a database SQL,
- disponibilità di editor visuale.

Sistemi Informativi Geografici (GIS) – Sistemi Informativi Territoriali (SIT)

Sistemi software dedicati all'acquisizione, gestione, archiviazione e presentazione di dati territoriali, cioè di informazioni relative a entità caratterizzate da una specifica posizione geografica.

MapServer è un ambiente di sviluppo open source per la realizzazione di applicazioni web che richiedano la pubblicazione di mappe su internet (WebMapping), originariamente sviluppato dall'Università del Minnesota in cooperazione con la NASA. Il motore principale è un programma CGI (Common Gateway Interface) che viene

eseguito all'interno di un Web Server e che utilizza vari file di configurazione predisposti in appositi formati (Map File, Template, ecc). MapServer rende disponibili funzionalità di "zoom in", "zoom out", "pan", "Info" (accesso alle informazioni testuali relative all'oggetto selezionato, contenute nel database), georeferenziazione (restituzione delle coordinate di un punto sulla mappa), calcolo della distanza fra due punti.

GRASS (Geographic Resource Analysis Support System) è uno dei più importanti progetti GIS Open Source, nato nei primi anni 80 per scopi militari, mantenuto da enti universitari e di ricerca a partire dal 1997, rilasciato con licenza GPL nel 1999. Le principali caratteristiche di GRASS comprendono:

- strumenti avanzati di analisi raster e di elaborazione di immagini,
- tool grafico per la digitalizzazione di immagini vettoriali,
- moduli di import / export nei più comuni formati GIS,
- strumenti SQL-based per la gestione degli attributi,
- supporto per i formati geometrici PostgreSQL/PostGIS,
- possibilità di utilizzo diretto da MapServer dei dati GRASS.

Anche se originariamente pensato per il supporto alla pianificazione territoriale, sono stati successivamente implementati e resi disponibili moduli aggiuntivi utilizzabili nel campo dell'ingegneria, dell'idrologia, della geologia, della fisica, del telerilevamento, del geomarketing ed altri .Sono attualmente disponibili oltre 350 moduli suddivisi nelle seguenti aree:

- Moduli Generali,
- Moduli di analisi Raster,
- Moduli di analisi vettoriale: curve ed aree,
- Moduli di analisi vettoriale: punti sparsi,
- Moduli di trattamento delle immagini,
- Moduli di analisi di Modelli Digitali del Terreno,
- Moduli per la visualizzazione a schermo,
- Moduli per la stampa,
- Altri moduli specialistici.

Prodotti di Groupware

Strumenti per la comunicazione fra gruppi di lavoro e la condivisione di documenti e informazioni.

OpenGroupware (abbreviato in OGo) è un server di groupware Open Source, comprendente funzioni per la gestione di posta elettronica e messaggistica, rubrica contatti, progetti e risorse, calendario comune, condivisione di cartelle e scambio di documenti.

Per l'utilizzo lato client sono disponibili sia una interfaccia web che connettori per applicazioni quali MS Outlook, Ximian Evolution, Mozilla Calendar e Apple iCal, Glow. OpenGroupware.org ha come obiettivo quello di integrare funzionalità di groupware agli strumenti di office automation offerti da OpenOffice, esattamente come Exchange fornisce questo supporto a MS Office. Sebbene OGo sia nato da una costola di OpenOffice.org e si definisca un progetto complementare a quest'ultimo, le due comunità di sviluppo sono indipendenti: l'obiettivo comune è tuttavia quello di rendere i due software strettamente integrati fra loro e capaci, insieme, di offrire alle aziende una piattaforma per il groupware in grado di tenere testa alla coppia Office/Exchange di Microsoft.

PHProject è il software di groupware con le seguenti funzioni :

- Calendario configurabile per giorno, mese, settimana o anno; inserimento appuntamenti; prenotazione risorse aziendali (automobili, stanze, etc.)
- Gestione contatti, personali o comuni; importazione da archivi esterni
- Rendicontazione ore lavorate; registrazione veloce orari ingresso/uscita; attribuzione lavoro a progetti
- Gestione progetti con suddivisione in attività e sottoattività; appuntamenti per progetto; statistiche ed esportazione dati
- Gestione assistenza clienti con mail di risposta automatica per presa in carico della richiesta, assegnazione a operatore interno, funzioni di ricerca e ordinamento, consuntivazione tempo dedicato
- Caricamento e condivisione documenti su internet organizzati in directory e sottodirectory; impostazione di permessi di accesso diversi per ogni file; ricerche e ordinamenti
- Lista delle cose da fare
- Possibilità di memorizzare annotazioni libere o associate a progetti o clienti; ricerca; invio via mail
- Evidenziazione eventi in scadenza; messaggio di preavviso
- Chat e Forum per discussioni sui progetti comuni
- Gestione mail in formato ascii o html, invio allegati, supporto fax
- Configurazione di gruppi di utenti con permessi diversi; gestione tabelle di base, gestione forum;

Prodotti di ERP

Strumenti di integrazione e analisi dei processi aziendali.

Oratio è un software ERP rilasciato nel 2004 e nato dallo sviluppo di un fork del programma di contabilità SQL-Ledger. I moduli disponibili in Oratio, utilizzabili in modo assolutamente integrato fra di loro, sono:

- Area Commerciale: Offerte, Ordini, DDT, Fatture, Tipi di Ordini, Tipi documento personalizzabili, Gestione Commesse, Evasione multi-documenti, Gestione Agenti, Stampe in Pdf e via E-mail, Ricerche e statistiche
- Area Logistica e Produzione: Articoli, Servizi, Articoli, Servizi, Distinte basi, Infiniti magazzini, Movimento merci automatico e manuale, Ricerche e statistiche, Impegnato e disponibilità futura, Fabbisogno materie prime MRPI, Ordini fornitori da fabbisogno, Valorizzazione giacenze.
- Area Amministrativa: Movimenti Iva e prima nota, Scadenziario clienti e fornitori per scadenza e a partite aperte, Gestione percipienti (compensi e ritenute, scadenziario versamenti, certificazioni), Gestione Riba con generazione tracciato per Remote Banking, Gestione pagamenti fornitori con generazione tracciato per Remote Banking, Gestione movimenti in valuta, Conciliazione estratti conto, Contabilità analitica per centri di costo, Chiusura automatica conti, Bilancio di verifica e d'esercizio con confronto annuale, Riclassificazione di bilancio.

Prodotti di CRM

Strumenti per la gestione dei rapporti con i clienti, per l'ottimizzazione della gestione delle attività di marketing, prevendita e postvendita.

SugarCRM comprende la gestione dei clienti, dei relativi contatti, delle opportunità di business e delle richieste di supporto, la pianificazione delle attività e degli appuntamenti. Il prodotto è basato su PHP e MySQL, è implementato in modalità multilingua, offre la possibilità di scelta del template grafico, comprende funzioni di utilità per importazione ed esportazione dati. Come in altri simili casi di successo l'azienda produttrice, SugarCRM, ha rilasciato il proprio software in modalità open source e sviluppa il proprio business puntando principalmente sulla fornitura di servizi di supporto agli applicativi e sulla vendita di alcuni moduli aggiuntivi che espandono le funzionalità dell'applicazione

Relata ha le seguenti funzioni :

- Gestione archivi clienti e contatti con funzioni di ricerca
- Annotazione chiamate telefoniche ricevute ed effettuate per una storia completa del rapporto intercorso
- Gestione opportunità di vendita con importo presunto e probabilità di acquisizione
- Registrazione delle attività svolte; gestione calendario attività programmate
- Funzionalità di ricerca sull'archivio delle segnalazioni
- Funzioni di configurazione: gestione gruppi di contatti, parametri email, campi informativi personalizzabili
- Gestione mailing list: creazione nuova lista e definizione delle informazioni personalizzate da archiviare
- Inserimento e aggiornamento destinatari; import dati da file esterni con possibilità di preview; funzioni di ricerca
- Invio email alla lista specificata; preview; invio previa autorizzazione del responsabile; funzionalità di cancellazione
- Verifica dei risultati della spedizione; statistiche sulle cancellazioni
- Aggiornamento automatico (sincronizzazione) archivi clienti con terminalini portatili (PALM) in uso alla forza vendite

Prodotti di Project Management

Strumenti per la gestione di progetti condivisi.

GanttProject è un prodotto Open Source per il project management sviluppato in Java e distribuito con licenza GPL. Consente di pianificare progetti utilizzando diagrammi di Gantt. I progetti possono essere suddivisi in sotto-attività con indicazione della data di inizio, durata, relazioni, stato avanzamento e note. Ganttproject utilizza lo standard XML e può esportare i dati in formato immagine PNG/JPG, in formato HTML o in PDF.

Open Workbench costituisce una validissima alternativa open source al noto Microsoft Projekt, di cui riprende le principali funzionalità e la filosofia di utilizzo. Non si tratta in questo caso di un programma realizzato ex-novo dalla comunità open source, ma di un prodotto business sviluppato dalla società Niku e già affermato sul mercato, finora venduto in forma proprietaria e rilasciato con licenza libera pochi mesi fa. Open Workbench ha già una base di oltre 100.000 utenti, fra cui aziende multinazionali quali British Telecom, Unilever e Visa. Unico limite, ma dovrebbe essere solo questione di tempo, il programma gira solo su sistema operativo Windows. Open

Workbench consente di suddividere in attività e sottoattività (WBS) il ciclo di vita di ogni progetto, ne evidenzia le criticità, aiuta i responsabili di progetto nella assegnazione delle risorse, nella schedulazione del lavoro e nel controllo del relativo avanzamento, nella definizione dei traguardi intermedi (milestones) e delle dipendenze fra le attività. Sono anche disponibili funzioni di importazione ed esportazione dati, fra cui l'import da Microsoft Project.

Prodotti di Help Desk

Strumenti per organizzare e gestire l'assistenza ai clienti o al personale interno all'azienda.

OneOrZero ha le seguenti funzioni di :

- Per l'utente del servizio: inserimento segnalazione (ticket), interrogazione segnalazioni pendenti e risolte, lettura FAQ
- Per il personale che eroga il servizio: interrogazione segnalazioni in carico, registrazione segnalazioni, chiusura segnalazioni, imputazione tempo dedicato
- Per il responsabile del servizio: definizione tabelle categorie, priorità e stato delle segnalazioni, abilitazione nuovi utenti e nuovi operatori, stampe statistiche
- Pubblicazione informazioni e risposte ai problemi ricorrenti
- Integrabile con servizi di forum e email

Request Tracker mette a disposizione :

- Inserimento segnalazioni da parte dell'utente del servizio, possibilità di allegare documenti
- Assegnazione segnalazioni, richiesta informazioni integrative, registrazione soluzione, chiusura segnalazione
- Supporto del ciclo completo di risoluzione dei problemi (workflow), con notifiche email automatiche
- Gestione progetti multipli con configurazioni indipendenti
- Definizione personalizzata delle tabelle categorie, riproducibilità e gravità dei problemi
- Configurazione utenti con permessi di accesso diversificati
- Gestione delle code

Prodotti di Asset Management

Strumenti per la gestione dei beni patrimoniali dell'azienda.

CMDBuild è un prodotto CMDB (Configuration and Management DataBase) dedicato alla gestione dei beni e servizi in carico alle infrastrutture IT, così denominato per la caratteristica di completa autonomia dell'utilizzatore nella configurazione della struttura dati di supporto al sistema. Obiettivo del programma è quello di consentire all'ente di avere sempre sotto completo controllo la situazione degli elementi informatici utilizzati, conoscendone in ogni momento composizione, dislocazione e relazioni funzionali e tracciandone le versioni (storia delle modifiche agli attributi ed alle relazioni). CMDBuild fornisce un utile supporto per gestire l'inventario dei beni informatici, per programmare le attività di manutenzione sul parco hardware, per gestire le licenze software, per ricostruire situazioni pregresse degli asset, per produrre liste e tabulati. Con il sistema si possono gestire risorse hardware (computer, periferiche, sistemi di rete, apparati di telefonia), software (di base, di ambiente, applicativo), documenti (progetti, contratti, manualistica) e altre risorse, interne ed esterne

IRM ha le seguenti caratteristiche

- Inventario computer, con informazioni su tutti i componenti, numero di serie e locazione; funzioni di ricerca su tutti i campi informativi
- Inventario apparecchi di rete, con numero di serie e locazione; funzioni di ricerca su tutti i campi informativi
- Inventario software, con situazione licenze e numero di serie; funzioni di ricerca su tutti i campi informativi
- Form per la segnalazione di problemi
- Funzionalità di ricerca sull'archivio delle segnalazioni
- Stampa riepilogativa inventario
- Stampa riepilogativa segnalazioni
- Gestione archivio utenti con distinzione di ruoli; gestione archivio locazioni; gestione tabelle componenti computer; scelta campi informativi da gestire
- Impostazione template configurazioni base computer; impostazione template problemi ricorrenti
- Gestione archivio documentazione: strutturazione archivio, inserimento documenti
- Archivio FAQ per la soluzione dei problemi più frequenti
- Parametri di configurazione
- L'utilizzo dell'applicazione IRM può essere affiancata da un ulteriore prodotto

Open Source, DIA, orientato al disegno di diagrammi ed utilizzabile in questo ambito per la documentazione degli schemi di rete e dei relativi cablaggi

Prodotti di Monitoraggio

Prodotti per il monitoraggio di server e servizi di rete

Nagios è un software open source per il monitoraggio di server e servizi di rete. E' già molto conosciuto in ambito aziendale ed è utilizzato in molte delle più grandi società ed organizzazioni in tutto il mondo. E' progettato per garantire alle strutture responsabili di essere costantemente informate sulle prestazioni ed eventuali problemi dei sistemi informatici, prevenendo richieste e lamentele dalla direzione o dai clienti. Funziona in ambiente Linux / Unix e gestisce sistemi di notificazione basati su email, messaggistica, SMS. Dispone di un'interfaccia web visualizzabile con un comune browser e nella quale sono gestite specifiche autorizzazioni di accesso. Fra le principali caratteristiche comprende il monitoraggio di servizi di rete (SMTP, POP3, HTTP, ecc), il monitoraggio delle risorse hardware dei server (carico del processore, utilizzo dei dischi e della memoria) e di situazioni ambientali (temperatura), la gestione di notifiche differenziate per gruppi e utenti, la produzione di log dettagliati sulle attività svolte

Zabbix è un software open source per il monitoraggio di reti e applicazioni. Supporta la tecnologia polling e trapping per raccogliere i dati dagli host. I report possono essere facilmente configurati a seconda delle diverse esigenze di verifica. L'interfaccia web consente una facile amministrazione del prodotto.

Prodotti di grafica

Prodotti per elaborazioni grafiche

The Gimp (the GNU Image Manipulation Program) è un programma open source per la gestione di immagini. E' una suite potente e sofisticata per il disegno professionale, il fotoritocco, l'elaborazione di immagini, il rendering e la conversione tra formati diversi. E' stato sviluppato sotto X11 su piattaforme UNIX , ma è disponibile anche una versione per Windows.

Blender è un ottimo programma Open Source di grafica e animazione 3D, disponibile

sia in ambiente Linux che Windows. Offre buone prestazioni e funzionalità avanzate, fra cui la possibilità di estendere le capacità del programma con script in Python, un sistema per la realizzazione di effetti di animazione, la possibilità di creare panorami esplorabili in 3D, supporti alla gestione e simulazione dell'illuminazione, esportazione ed importazione in vari formati, motore per la creazione di videogiochi. Blender non è sempre stato Open Source: inizialmente di proprietà di un'azienda olandese che nel 2002 decise di sospenderne lo sviluppo, è stato "riscattato" dalla sua comunità di utenti che riuscì a mettere assieme in poco meno di un mese e mezzo la cifra di 100.000 euro richiesta.

Prodotti per statistiche accessi web

Prodotti per il rilevamenti e la generazione di statistiche di accessi a siti web

AWStats è uno dei più programmi Open Source più conosciuti e più utilizzati. Consente di analizzare gli accessi a siti web fornendo, con una grafica molto accattivante, tutte le informazioni e le statistiche utili a valutare la popolarità di un sito. A partire dai file di log di Apache (o di IIS) rende disponibili fra l'altro: statistiche giornaliere e raggruppate in periodi mensili e annuali, statistiche per fascia oraria, indirizzi pagine visitate con numero di accessi, indirizzi IP dei visitatori, riferimenti di ingresso (indirizzo IP di provenienza), tipologie di ricerche effettuate (parole chiave di accesso al sito attraverso i motori di ricerca), tipi di browser e di sistemi operativi utilizzati, statistiche sulle nazionalità di provenienza. E' scritto in Perl, è ampiamente parametrizzabile ed è dotato di ottima documentazione.

Prodotti di Workflow

Motori e librerie per la gestione di meccanismi di workflow nell'ambito di applicazioni web

OpenFlow è un motore di workflow basato su una struttura ad oggetti. Supporta gli standard aperti (XML, XML-RPC) e tutti gli standard web; facilita l'integrazione tra sistemi eterogenei grazie all'accesso alla maggior parte dei database relazionali. E' multiplatforma (Windows NT, Windows2000, Linux/Unix), Web based, basato sugli standard del WfMC. E' un potente strumento di integrazione di sistemi ed è completamente Open Source, sviluppato con Zope e Python.

PAFlow è un software libero, nato da un progetto tra l' AIPA (Autorità Informatica

nella Pubblica Amministrazione) e la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per la sperimentazione delle indicazioni fornite dall'AIPA stessa per la realizzazione del nucleo minimo di protocollo e dell'interoperabilità dei sistemi di protocollo nelle pubbliche amministrazioni.

Prodotti di e-learning

Prodotti per la gestione della formazione on line

LogiCampus è uno strumento open source, costruito sull'ambiente di sviluppo LogiCreate, per la gestione di classi di studenti e di attività di "distance learning". Le principali caratteristiche del prodotto, sviluppato in collaborazione con un centro specialistico statunitense, comprendono: accesso rapido alle informazioni, helpdesk integrato, gestione dei voti via web, messaggistica, forum, chat, faq, calendario eventi, gestione corsi, strumenti visuali per la creazione di lezioni e contenuti on-line, creazione di test con possibilità di valutazione ed archiviazione dei risultati, gestione unificata degli account, integrazione LDAP.

Prodotti di comunicazione

Prodotti per servizi di comunicazione via web

PHPlist è un software Open Source per la gestione di mailing list e newsletter. Sviluppato in PHP, si basa sul database MySQL per la gestione di liste di indirizzi e spedizione di newsletter personalizzabili. L'applicazione è completamente gestibile tramite interfaccia web e consente sia la libera definizione di attributi da associare ad ogni utente che l'invio di mail personalizzate tramite il richiamo nel testo del contenuto di tali attributi. E' possibile inviare mail sia in formato testo che in formato HTML ed è gestito l'invio di documenti allegati alla mail. PHPlist offre anche funzionalità particolarmente efficaci per la gestione dei bounces e per l'import/export del contenuto degli archivi utenti in formato CSV. E' disponibile un sistema di templates per il disegno delle pagine web di iscrizione e cancellazione dalle liste e di modifica da parte degli utenti delle informazioni anagrafiche inserite.

Il software open source nell'ente Provincia di Pesaro e Urbino

Fin dalla metà degli anni novanta, la Provincia di Pesaro e Urbino ha iniziato il suo

percorso nell'utilizzo dell'open source come piattaforma che permetteva di ottenere alcuni vantaggi rispetto alle piattaforme proprietarie. Le prime sperimentazioni riguardavano il sistema operativo Linux soprattutto a livello di server di rete, in cui la componente principale era inerente il software associato all'ambiente internet. Quindi i servizi relativi ai siti web, alla posta elettronica e alla navigazione erano quelli più utilizzati all'interno della nostra struttura. Questi stessi servizi furono messi a disposizione agli enti della pubblica amministrazione presenti sul territorio provinciale. Da quel momento abbiamo rilevato un'attenzione sempre maggiore da parte di tutti gli Amministratori degli enti locali e un conseguente ampliamento dei servizi messi a disposizione di queste realtà locali. L'amministrazione provinciale è diventata di fatto un centro di diffusione del software open source che ha ampliato il proprio raggio di azione sia in ambito server che in ambito personal computer. Infatti anche quest'ultimo settore ha visto un'estensione dell'utilizzo delle applicazione open nei computer dell'amministrazione provinciale e in quelli degli altri enti locali. Si è cercato di far convivere gli ambienti di tipo proprietario con quelli di tipo open source cercando di sfruttare i punti di forza di ciascuna soluzione. Riportiamo di seguito il software di tipo open source che attualmente viene utilizzato all'interno dell'amministrazione provinciale suddiviso in quello relativo alle postazioni personali e quello relativo ai server di rete :

Postazioni personali	Descrizione
Ubuntu Linux	sistema operativo
Openoffice	Produttività personale
LibreOffice	Produttività personale
Thunderbird	client posta elettronica
Firefox	web browser
PdfCreator	creazione pdf
Evince	reader pdf
Gimp	manipolazione immagini bitmap
Inkscape	manipolazione immagini vettoriali
Scribus	Desktop Publishing (impaginazione testi)

LyX	elaboratore di documenti basato su LaTeX
Notepad++	editor di testo
Graphviz	elaboratore di grafi di rete
Dia	editor di diagrammi
VLC	media player
Tortoise	client subversion grafico
Eclipse	IDE Java/PHP per sviluppo software
NetBeans	IDE Java/PHP per sviluppo software
7-zip	gestione file compressi
OpenVPN GUI	client OpenVPN
UltraVNC	collegamento desktop remoto
Putty	client SSH
Filezilla	client FTP
Winscp	client scp grafico per trasferimento file
Wireshark	Analizzatore protocolli di rete
WinDirStat	Analizzatore spazio disco
Server	Descrizione
Debian GNU/Linux	sistema operativo
RedHat Linux	sistema operativo
CentOS Linux	sistema operativo
mysql	database relazionale
percona	database relazionale
sqlite	SQL engine
apache	web server

tomcat	application server Java
glassfish	application server Java based
php	linguaggio di programmazione
perl	linguaggio di programmazione
python	linguaggio di programmazione
symfony	framework per sviluppo applicazioni in PHP
subversion	sistema di controllo della versione dei sorgenti software
memcache	sistema distribuito di cache per applicazioni web
apc	sistema di cache per PHP
typo3	CMS (Content Management System) per la gestione di siti web
wordpress	CMS (Content Management System) per la gestione di siti web
owncloud	archiviazione dati
moodle	e-learning
atutor	e-learning
twiki	wiki collaborativo
foswiki	wiki collaborativo
trac	project management per sviluppo software
piwik	statistiche di accesso ai siti web
ssh	accesso sicuro a terminali remoti
iptables	firewall di rete
nagios	monitoraggio di server e di reti
cacti	monitoraggio del traffico di rete e della banda
iperf	misurazione banda di rete

nmap	scanner di rete
request-tracker	trouble ticketing (gestione helpdesk)
backuppc	backup di server e host di rete
squid	server proxy (navigazione web)
sarg	analisi log del proxy
ntop	analizzatore di traffico
heartbeat	alta affidabilità dei server
drbd	alta affidabilità dei server
nfs	file system di rete
glusterfs	file system di rete distribuito e replicato
bind9	server DNS
freeradius	server Radius (autenticazione e autorizzazione utenti)
openldap	server LDAP
openvpn	server VPN (accesso a reti private virtuali)
adito	server VPN web-based SSL (accesso a reti private)
vsftpd	server FTP
mailman	gestore di mailing list e newsletter
sendmail	server SMTP (posta elettronica)
postfix	server SMTP (posta elettronica)
dovecot	server IMAP (posta elettronica)
popa3d	server POP3 (posta elettronica)
ipopd	server POP3 (posta elettronica)
spamassassin	anti-spam (posta elettronica)
clamav	anti-virus (posta elettronica)
squirrelmail	Webmail

imp	Webmail
-----	---------

Dall'elenco appare chiaro all'interno del nostro Ente, sono presenti pacchetti software open source che coprono praticamente tutte le aree di competenza informatica degli enti locali. Essi dimostrando che anche nella Pubblica Amministrazione si può realizzare un'infrastruttura informatica virtuosa attenta all'innovazione e all'efficienza delle soluzioni in cui ci sia maggiore libertà dello scambio dei contenuti immateriali, libera circolazione della conoscenza, del know-how e più in generale delle informazioni.

Il Riuso nell'ente Provincia di Pesaro e Urbino

Una modalità molto produttiva dell'utilizzo del software open source è quella che punta al riuso delle soluzioni applicative. Infatti il riuso punta a diffondere sul territorio nazionale servizi di e-government indirizzati a cittadini ed imprese, attraverso la promozione di soluzioni già realizzate in ambito pubblico verso altre amministrazioni interessate a utilizzarle nel proprio territorio. Le soluzioni, sia in termini di componenti tecnologiche sia organizzative, sono intese come insieme omogeneo di servizi. Attraverso la metodologia del riuso si vuole favorire la diffusione di soluzioni innovative riguardanti i processi amministrativi e le modalità di erogazione di servizi di e-government a cittadini e imprese, migliorare la qualità dell'interazione tra la PA e i suoi utenti, promuovere la condivisione di pratiche ed esperienze nell'utilizzo delle ICT per l'erogazione di servizi online e realizzare significative economie di scala. Il riuso consente, infatti, di ottenere la standardizzazione dell'erogazione dei servizi, della componente organizzativa e delle tecnologie; una maggiore possibilità di interoperabilità e cooperazione tra le Amministrazioni e considerevoli risparmi in termini economici. La Provincia di Pesaro e Urbino ha svolto nel tempo sia il ruolo di cedente che il ruolo di riusante delle applicazioni di e-government. Nel primo ruolo di cedente, il nostro ente è stato capofila del progetto "STUdiARE" (Sistema Telematico Unificato di Accesso alla REte scolastica) che ha visto coinvolti tutti gli enti locali della nostra provincia, la Regione Marche, le Università marchigiane e alcuni comuni delle altre province marchigiane. La soluzione realizzata prevedeva applicazioni relative ai servizi scolastici come la consultazione del registro di classe, la gestione delle assenze, la gestione della documentazione dei docenti, la gestione del piano dell'offerta formativa e molto altro. I servizi erano rivolti sia agli enti locali, ai docenti, ai cittadini come genitori o come studenti. Nell'ambito del progetto M.I.S.I. (Modelli

per Innovare i Servizi per l'Istruzione) la Provincia di Pesaro e Urbino, come Ente cedente, ha proposto alla Provincia di Verona le soluzioni realizzate con il progetto "STUdiARE". Nello stesso tempo la Provincia di Pesaro e Urbino ha svolto il ruolo di riusante in quanto ha utilizzato le soluzioni proposte dalla Provincia di Pisa e dalla Provincia di Rimini. Un altro progetto in cui il nostro Ente ha svolto il ruolo di cedente e di riusante è quello denominato MARIUS (le MARche RIUSano) promosso dalla Regione Marche. Le soluzioni di e-government presenti all'interno del progetto MARIUS sono cinque e sono state pubblicate nel catalogo nazionale del riuso. La prima è denominata "SIGMA TER" infrastruttura di interscambio di informazioni catastali e territoriali fra l'Agenzia del Territorio, le Regioni e gli enti locali, la seconda è "RilFeDeUr" sistema che consente la rilevazione dei fenomeni di degrado e disagio urbano tramite strumenti GIS, la terza è "PEOPLE-Modulo Pagamenti e Incassi (MIP)" sistema che permette di eseguire pagamenti, la quarta è "TecUt-WS" Infrastruttura per interrogazione banche dati e interoperabilità mentre la quinta è la soluzione realizzata dal nostro Ente denominata "Studiare" in cui il nostro ruolo è di cedente delle applicazioni agli enti locali marchigiani. Due ulteriori progetti di rilevanza sono ELICAT ed ELIFIS. Essi fanno parte del programma ELISA (Programma Enti Locali Innovazione di Sistema) realizzato dal DAR (Dipartimento Affari Regionali e Autonomie Locali della Presidenza del Consiglio dei Ministri) per cofinanziare progetti d'innovazione tecnologica sviluppati dagli Enti locali. Il primo progetto ELICAT realizza un sistema dei servizi locali in materia fiscale e catastale che consenta agli enti di gestire e monitorare in modo appropriato la dinamica degli oggetti immobiliari presenti nel proprio territorio e le ripercussioni che questa ha sulle politiche fiscali dell'ente. Il secondo progetto ELIFIS "Federalismo fiscale: Integrazione Banche Dati Locali e Nazionali e Cruscotti per la Fiscalità" realizza un sistema informatico capace, nel rispetto delle regole di interoperabilità e cooperazione applicativa espresse dall'SPC, di orchestrare lo scambio delle informazioni tra Sistema Pubblico Centrale e Sistema Pubblico Territoriale e permettere l'integrazione di processi e dei dati di Amministrazioni diverse assicurando al contempo che ciascuna Amministrazione mantenga la responsabilità dei servizi da essa erogati e dei dati da essa forniti. In entrambi i progetti la Provincia di Pesaro e Urbino ha il ruolo di Dispiegatore. All'interno dei due progetti suddetti è attiva una forte collaborazione con il Comune di Pesaro in cui quest'ultimo ha il suo di Pilota del progetto.