

Il Marketing territoriale

In Evidenza

Itinerari



Tanti itinerari per scoprire al meglio il territorio
Itinerari turistici da fare in auto oppure in moto, un mix di natura, arte, archeologica, storia. Luoghi tutti da scoprire, tesori archeologici, scorci inusuali. Gli itinerari proposti offrono lo spunto di conoscere le località da visitare, i posti più belli e "da non perdere", consigli utili su come e quando organizzare il viaggio.

Prodotti



Enogastronomia, artigianato e prodotti tipici
Il buon mangiare ed il buon bere, i gioielli di oreficeria, il ricamo e le ceramiche artistiche: tesori da conoscere in profondità, per apprezzarne le peculiarità, visitando la bottega di un artigiano o sedendosi al ristorante. Attraverso i vari canali tematici potrete conoscere i protagonisti della tavola e le produzioni dei maestri d'arte.

Beni Culturali



Le chiese, monumenti ed i musei
Alla scoperta di un territorio che custodisce con cura le testimonianze di una cultura millenaria in cui si intrecciano la storia, l'arte e le tradizioni dei popoli e delle civiltà che l'hanno attraversata. Le radici di una terra antica che avvolgono morbidamente il visitatore sollecitandone la curiosità, l'intelletto ed il cuore

Eventi e Manifestazioni



Gli eventi, le tradizioni, le feste religiose e civili
Le tradizioni sono un mezzo importantissimo per capire la storia di un popolo. Le principali tradizioni, le feste religiose e civili, le mostre, le rievocazioni storiche e tutto quanto sia evento o manifestazione; gli appuntamenti da non perdere per conoscere ed apprezzare la gente, la natura, l'arte e lo spirito della nostra terra.

Infrastrutture e Trasporti



Strade, autostrade, porti e aeroporti
Le principali vie di comunicazione, terrestri, marittime e aeree, nazionali ed internazionali: le infrastrutture di collegamento per il turismo e le attività produttive.

Marketing d'Impresa



Marketing d'Impresa
Finanziamenti Agevolati, Localizzazione, Formazione

Strutture Ricettive



Guida all'ospitalità
Gli alberghi, i residence, i villaggi turistici, i campeggi, gli agriturismi, le case e gli appartamenti per vacanze, i B&B, gli affittacamere della Sardegna: una banca dati per cercare le strutture ricettive dove soggiornare e trovare i servizi che possono soddisfare le tue esigenze.

La sezione del Multiportale dedicata alla “promozione e lo sviluppo del territorio” è una componente di informazione e comunicazione sulle risorse disponibili sul territorio, sui finanziamenti, sulle leggi, sulle iniziative a favore dell'imprenditorialità, etc.. Tutti i contenuti e le varie schede, sono fruibili in maniera semplice, guidata, organizzata e centralizzata. L'area, promossa da un banner sulla home page del Multiportale, raggiungibile alla url www.progettonext.it/portal/marketinghome.jsp, è caratterizzata da diverse tipologie di contenuto (vedi immagine). Seguendo i link alle tipologie da questo contesto, si andrà alla pagina “indice di tipologia” dove sono presentate le schede. Selezionando la Provincia di interesse sulla mappa della Sardegna, il portale limita la vista ai soli contenuti ad essa pertinenti. Ogni Provincia riporta inoltre l'indice dei Comuni aderenti al progetto che in essa risiedono. Infine, una classificazione ortogonale mette in relazione questi stessi contenuti con una serie di "percorsi a tema".

Il marketing territoriale si propone come obiettivo prioritario quello di soddisfare i bisogni dei cittadini e delle realtà produttive insediate in una specificata area. Cosa si aspettano tali soggetti dalla Pubblica Amministrazione? I cittadini si aspettano prioritariamente prestazioni pari ai servizi offerti dal settore commerciale privato. In altre parole, se è possibile acquistare tramite Internet biglietti teatrali o aerei, perché non dovrebbe essere possibile pagare on line le tasse, richiedere certificati e autorizzazioni per via telematica? I cittadini desiderano usufruire dei servizi pubblici 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, standosene comodamente seduti a casa o in qualsiasi altro posto. L'e-government consente tutto questo. Il che significa maggiore soddisfazione nei confronti dei servizi offerti, ma anche la creazione di nuove opportunità per le attività di marketing territoriale. In altre parole, l'e-government può essere interpretato quale leva del marketing territoriale, su cui operare per incrementare ulteriormente il benessere dei cittadini. Le implicazioni positive si estendono anche ai processi comunicativi tra i vari attori del progetto.

Come registrarsi

I servizi di e government

N

e

X

T

Multiportal

PIÙ VICINI AI CITTADINI

in Tutto il portale

Cerca

Home - Profilo

Inserimento dati di profilo / 1

Informazioni generali

Cognome: (*)

Nome: (*)

clicca qui per la selezione guidata del Comune di Residenza (il sistema aprirà una finestra popup).

Residenza: Stato (*)

Residenza: Provincia (*)

Residenza: Comune (*)

Residenza: Via e numero (*)

Residenza: Cap (*)

E-mail: (*)

Telefono fisso:

Sesso: (*)

M

F

Nascita: Data (*)

/

/

Nascita: Comune (*)

clicca qui per la selezione guidata del Comune di Nascita (il sistema aprirà una finestra popup).

Codice Fiscale: (*)

Indietro

Annulla

Prosegui

Per accedere ai servizi è necessario registrarsi ed ottenere una password. Alla fase di pre-registrazione che avviene per via telematica, segue l'accertamento dell'identità dell'utente e la verifica di correttezza dei dati inseriti; solo dopo che tale verifica è completata con esito positivo, si procede all'attivazione dell'utente.

La funzione di registrazione del portale è riservata ai cittadini ed alle imprese. Gli utenti delle PA aderenti vengono invece registrati direttamente dal Centro Servizi. Come primo passo, l'utente deve dichiarare se si tratta di un cittadino o di un'azienda in quanto l'insieme dei campi di registrazione è diverso. Dopodiché il sistema invita l'utente a scegliere un username ed una password.

Successivamente l'utente dovrà compilare una serie di form con i dati essenziali per l'accesso al servizio ed i propri dati anagrafici. È obbligatorio indicare una casella di posta elettronica, in quanto tutte le comunicazioni con il portale saranno per via telematica. L'utente può inserire, inoltre, il proprio numero di cellulare per ricevere gli avvisi via SMS. Al termine della registrazione, è disponibile un modulo stampabile che l'utente dovrà firmare ed inviare al Centro Servizi, unitamente alla fotocopia di un proprio documento di identità valido. Infatti, la password prescelta non è sufficiente per autenticarsi sul portale in quanto la password effettivamente salvata dal sistema viene composta di 3 parti distinte: la prima parte è l'effettiva password scelta dall'utente; la seconda parte è un codice di 4 cifre che viene inviato alla casella di posta elettronica che l'utente ha indicato durante la registrazione; la terza parte è un ulteriore codice di 4 cifre che il Centro Servizi comunicherà all'utente dopo aver ricevuto e verificato la documentazione richiesta. In questo modo il centro servizi verifica che le informazioni fornite dall'utente siano corrette e che la registrazione sia stata effettivamente svolta dal soggetto richiedente.

PROGETTO



Un amministrazione pubblica che garantisca qualità dei servizi, diritti e opportunità ai singoli e alle organizzazioni sociali ed economiche rappresenta oggi una delle maggiori aspettative per i cittadini.

Gli enti pubblici, orientati al raggiungimento di alti standards di efficienza ed efficacia delle prestazioni pubbliche, si misurano – in tal senso – con una serie di progetti sperimentali, basati sull'uso di moderne tecnologie, con l'obiettivo di facilitare l'accesso a tutti quei settori legislazione, bandi, commesse, notizie utili, funzionali all'adeguato svolgimento della vita quotidiana.

Nello specifico NEXT (network EXTension for Territories) progetto promosso dalle quattro Province storiche sarde, coordinato dalla provincia di Nuoro e cofinanziato con risorse regionali e nazionali, promuove l'informatizzazione e la digitalizzazione dei processi amministrativi al fine di renderli efficienti e facilmente accessibili a tutti.

Ad oggi il numero delle amministrazioni Comunali aderenti al progetto raggiunge un quarto del totale dei comuni sardi e la prospettiva del riuso dello stesso da parte delle rimanenti amministrazioni conferisce a NEXT una dimensione regionale.

IL MULTIPORTALE DI SERVIZI AL CITTADINO

La sfida dell'e-government

Next, si propone di raggiungere nel medio-lungo termine i seguenti obiettivi:

- Pari opportunità di accesso ai servizi della PA da parte di cittadini e imprese
 - Eliminazione del divario fra le zone più evolute e quelle più distanti dai centri erogatori dei servizi; superamento del “digital divide”
 - Efficienza della P.A. locale nell'erogazione dei servizi
 - Diffusione delle tecnologie per la Società dell'Informazione
 - Aggregazione della domanda di servizi a valore aggiunto
 - Supporto alla capacità di gestione e di governo dei poteri locali
- Il raggiungimento di tali finalità passa attraverso la razionalizzazione dei processi interni degli enti locali e la messa a punto di modelli operativi e strumenti tecnologici di supporto finalizzati a migliorare ed a rendere più efficiente ed efficace il

trattamento delle informazioni e la loro esposizione agli utenti finali. Tra gli utenti finali, oltre ai cittadini, alle imprese e agli operatori economici della Sardegna, sono da annoverarsi i potenziali investitori sul territorio sardo e le stesse amministrazioni locali.

Il Multiportale Next

Il Multiportale integrato Next rappresenta lo strumento attraverso il quale raggiungere gli obiettivi del progetto. Al suo interno si trovano informazioni di vario genere, dalle modalità di accesso ai servizi della PA al supporto alle imprese per avviare percorsi di investimento e di ampliamento delle attività economiche, a notizie relative al tempo libero, agli eventi, alla cultura e alle tradizioni. Sono inoltre disponibili una serie di servizi che permettono di semplificare e migliorare il rapporto del cittadino con la pubblica amministrazione: lo

Sportello Unico al Cittadino (SUAC), che configura il portale come un'interfaccia per gli scambi tra cittadino e Pubblica Amministrazione; gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP Federato) dove è possibile trovare informazioni relative a diversi argomenti passibili di successivi approfondimento con gli esperti; il Call Center che, attraverso il supporto di operatori di sistema risponde agli utenti e, contemporaneamente, interagisce con aree dedicate al Multiportale integrato. Per maggiori approfondimenti relativi ai servizi al cittadino si rinvia alla sezione specifica del presente folder. Oltre ai citati servizi per i cittadini, il Progetto Next mette a disposizione una serie di servizi per gli enti aderenti: la posta elettronica certificata (un sistema di posta elettronica nel quale al mittente viene fornita una documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici), e il protocollo informatico mediante il quale ogni oggetto è un documento archivistico.

Il Multiportale NEXT

Il Multiportale <http://www.progettonext.it> offre una visione globale del progetto NEXT. Rappresenta un punto di ingresso facilitato, multicanale, standardizzato e profilato alle informazioni ed ai servizi di interesse per enti pubblici, cittadini, aziende, associazioni e altre organizzazioni territoriali che necessitano di informazioni legate alle proprie attività. Il Multiportale è costituito da diversi ambienti distinti che condividono la stessa identità grafica, ma sono caratterizzati da funzionalità specifiche. Il portale NEXT è così strutturato:

- Una parte informativa, che fornisce l'accesso ai servizi di base e di community: Registrazione, Motore di ricerca, Notizie, Newsletter, Calendario Eventi, Forum di discussione.
- Informazioni di servizio raggiungibili tramite i link presenti sul piè di pagina: Introduzione al Progetto, Contatti, Note legali, Mappa del sito
- Un'area dedicata ai servizi di e-Gov, con sezioni specifiche per i diversi target di utenza: Pubblica Amministrazione, Cittadini, Professionisti e Imprese, all'interno delle quali si trovano sia le applicazioni che erogano i servizi, sia contenuti informativi attinenti le diverse aree tematiche. Inoltre, un menù a tendina presente nell'intestazione di tutte le pagine permette di accedere ad una sezione dedicata agli enti aderenti, dove è possibile consultare le informazioni relative agli uffici ed ai servizi, effettuare il download di documenti e, se registrati, inviare domande o richieste agli sportelli on-line attivati dagli enti.
- Un'area per il marketing territoriale, dedicata alla presentazione e promozione delle risorse naturali, culturali, strutturali, sociali, economiche ed imprenditoriali del territorio, che avviene per mezzo di una serie di articoli e schede tematiche suddivise per le seguenti tipologie: Itinerari, Eventi e Manifestazioni, Prodotti Tipici, Beni Storici Artistici e Culturali, Strutture ricettive, Infrastrutture e Trasporti, Marketing d'impresa. Una classificazione ortogonale mette inoltre in relazione questi stessi contenuti con le varie province della Sardegna e con una serie di "percorsi a tema".
- Un'area ad accesso controllato personalizzata in base al profilo dell'utente: (anche in questo caso cittadini, imprese, e pubblica amministrazione). Nel caso degli utenti della PA, l'area riservata si sviluppa nel cosiddetto "Corporate Portal Federato" della community degli enti aderenti, un ambiente personalizzato e profilato in cui ogni dipendente trova i contenuti di interesse, i compiti asse-



gnati e pendenti, i punti di accesso ai servizi di back-office per i quali risulta abilitato.

- Il corporate Portal Federato: Il Corporate Portal Federato è una sezione specifica del multiportale dedicata ai dipendenti degli enti partner. Offre un unico punto di accesso ai servizi ed ai contenuti di interesse. I dipendenti degli enti aderenti accedono al Corporate Portal Federato (CPF) effettuando il login sull'area pubblica del multiportale. La home page del Corporate Portal è già un punto di accesso controllato, personalizzato e profilato nella quale ogni dipendente della PA trova i contenuti di interesse ed i quotidiani strumenti di lavoro, i compiti assegnati e pendenti e la lista di tutti i servizi a disposizione. Quando l'utente effettua il login, infatti, il sistema di autenticazione e profilazione imposta in modo automatico le credenziali di accesso per le applicazioni in base ai diritti definiti dall'amministratore del sistema.

- Le pagine degli enti aderenti: Per ogni Ente aderente il portale ospita una sezione specifica, eventualmente corredata da una serie di schede, in questo modo è possibile realizzare un vero e proprio mini-sito. L'intestazione che caratterizza tutte le pagine del Comune, oltre al nome ed allo stemma comunale, contiene l'incipit di una descrizione che rimanda ad una scheda informativa storico/geografica in cui i temi del territorio vengono sviluppati con maggiore ampiezza. La prima pagina mostra i recapiti e le principali informazioni statistiche del Comune, e di seguito l'elenco di tutti gli uffici ed i servizi erogati, con il rimando alla scheda di dettaglio. Nella scheda di dettaglio, oltre ai contatti del referente e del responsabile del servizio, sono presenti informazioni sugli orari e le modalità di accesso agli atti; inoltre il Comune può mettere a disposizione documenti e modulistica da scaricare e compilare.

Next: una rivoluzione nei rapporti tra cittadini e Pubblica amministrazione

Ciò che fino a qualche anno fa sembrava un'idea futuribile, ora con il progetto Next è diventato realtà.

La radicale trasformazione delle tecnologie promossa a livello nazionale, vede la Sardegna protagonista nel superare il Digital Divide (divario digitale), ossia la disparità di accesso agli strumenti tecnologici, e rendere disponibili su tutto il territorio regionale questi strumenti per arrivare a una ottimizzazione dei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Il Multiportale Next prevede una vasta gamma di servizi, che permetteranno al cittadino di colmare il gap "istituzionale" con la Pubblica Amministrazione.

In questo articolo vengono evidenziati i più significativi, rimandando al sito Next per la visione globale dell'offerta.

Sportello unico al cittadino (SUAC).

Le informazioni, la loro produzione, pubblicazione e reperibilità, sono la principale preoccupazione degli organismi pubblici ai quali il sistema, che si analizza in questa sezione, vuole fornire supporto.

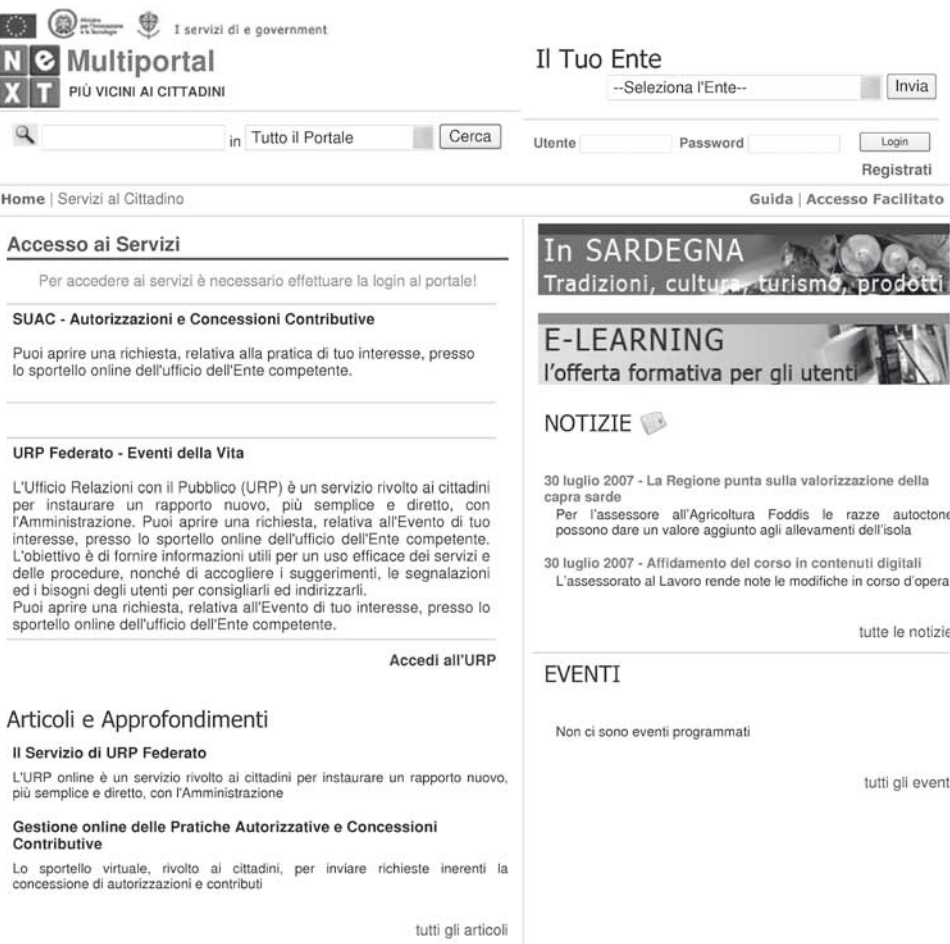
Informazioni non organizzate, parziali, obsolete, difficili da reperire sono il principale motivo della nascita del "caos informativo" nel mondo moderno. Il Progetto Next si propone di risolvere questi problemi, cercando di soddisfare le richieste dei cittadini, agevolando il "contatto" e rendendo più celeri le procedure di risposta alle istanze.

Nell'ambito dei servizi al cittadino vengono distinte due tipologie di servizi:

- **Servizi interattivi**, inerenti i procedimenti autorizzativi, le concessioni contributive e le comunicazioni al singolo ente.

- **Servizi informativi**, che vanno a riferirsi all'URP federato e pertanto vengono conglobati in un unico punto di accesso.

- **Urp federato**: In questi anni le molte pubbliche amministrazioni sarde hanno



creato al loro interno degli uffici per le relazioni con il pubblico (URP) volti a rendere le informazioni più facilmente disponibili. Volendo fare un paragone in ambito di tecnologia web, si potrebbe dire che le URP sono dei "portali" dove è possibile trovare informazioni relative a diversi argomenti e successivamente approfondirle direttamente con responsabili delle informazioni stesse.

Il servizio di URP online federato è uno strumento per instaurare un rapporto nuovo, più semplice e diretto, fra i cittadini e le Amministrazioni aderenti.

Oltre ad una serie di informazioni di carattere generale, relative ai procedimenti, e specifiche, relative ai servizi erogati dai singoli enti, il servizio si propone anche di accogliere i suggerimenti, le lamentele, i bisogni dei cittadini per consigliarli ed indirizzarli.

I servizi alle imprese

Next: un contatto diretto fra la pubblica amministrazione e imprese

L'avvio, la crescita e l'espansione di un'attività imprenditoriale passa anche attraverso la conoscenza delle numerose possibilità offerte da finanziamenti, agevolazioni, certificazioni di qualità, strategie di comunicazione.

Ma prima ancora è indispensabile che la raccolta di dati e l'avvio delle procedure d'inizio attività, come autorizzazioni, certificazioni, modulistica e quant'altro, sia attuabile nel minor tempo possibile.

Un'ampia gamma di informazioni utili per l'avvio e lo sviluppo della propria impresa si può trovare nel Multiportale NEXT, che eroga vari servizi specifici, rivolti ai professionisti e alle imprese Sarde.

Sportello Unico

Il sistema realizza la macroarea virtuale che consente l'erogazione dei servizi dello Sportello Unico al professionista ed alle imprese. Permette l'accesso ai contenuti informativi messi a disposizione da ogni singolo Sportello, e lo scambio informativo con le Amministrazioni che lo gestiscono.

Il Sistema accorda all'utenza finale vari livelli di utilizzo. Essi partono dal semplice reperimento di informazioni, fino all'invio di istanze direttamente dalla propria postazione cliente, ed alla chiusura di una transazione completa on line.

Il Sistema consente la gestione dei seguenti ambiti procedurali, e l'esposizione dei relativi servizi all'utenza finale: Sportello Unico per le Attività Produttive; Sportello Unico per il Commercio e i Pubblici Esercizi; Fiere; Insegne pubblicitarie.

SoS Imprese

All'interno dei servizi SUAP viene proposto il servizio SOS Imprese dedicato principalmente a chi vuole aprire una nuova attività.

In un contesto in rapida evoluzione, occorrono strumenti di informazione che siano di agevole utilizzo per le imprese e le organizzazioni, e offrano uno sguardo d'insieme sulle principali caratteristiche



del territorio. "SOS Imprese" ha l'obiettivo di soddisfare i bisogni conoscitivi dei soggetti economici attivi. Il servizio vuole essere uno strumento di primo accompagnamento rivolto a quanti hanno un'idea imprenditoriale, ma non sanno "da dove cominciare", mettendo a disposizione degli imprenditori tutti gli strumenti utili sia per aprire nuove attività che per consolidare e accrescere attività già avviate.

I canali attraverso cui vengono erogate queste informazioni sono di due tipologie:

- **web** per la consultazione online dei contenuti

- **telefonico** attraverso la predisposizione di un helpdesk con operatore. Il servizio di SOS Imprese può essere considerato come un corollario dello Sportello Unico alle Attività Produttive (SUAP).