

PIC2019 “Un tesoro di territorio
AZIONE DI SISTEMA n°27 – PROGRAMMA GESTIONALE
ATTUATORE: CCIAA di Como e Lecco

PREMESSA METODOLOGICA: la profilazione del programma gestionale di cui si rinvia puntuale descrizione dello studio di fattibilità e quotazione che segue, è stata delegata da Camera di Commercio di Como e Lecco tramite evidenza pubblica ed utilizzando le risorse del bando di FONDAZIONE CARIPLIO riservato al percorso di accompagnamento e progettazione dei PIC.

ComoNEXt è un Digital Innovation Hub e un Incubatore di startup certificato MISE (Ministero dello Sviluppo Economico) situato all'interno dell'antico Cotonificio Somaini a Lomazzo (Co), restaurato con una sapiente operazione di recupero di archeologia industriale. È nato nel 2010 per volontà della Camera di Commercio di Como, grazie anche ad un contributo straordinario di Fondazione Cariplo.

Gli obiettivi di ComoNEXt sono fondamentalmente tre: attrarre imprese innovative, trasferire innovazione sul territorio e favorire lo sviluppo di nuova imprenditoria grazie all'incubazione di startup. Trovano spazio all'interno dell'Innovation Hub sia imprese mature, con prodotti, servizi e mercati consolidati, sia startup innovative, selezionate attraverso bandi mirati della Camera di Commercio o attraverso “call for ideas”. E' proprio attraverso una “call for ideas” che lo staff dell'incubatore ha potuto redigere il seguente studio di fattibilità.

STUDIO DI FATTIBILITA' PER PIC2019 “UN TESORO DI TERRIOTIRO”
PROFILAZIONE PROGRAMMA GESTIONALE

In riferimento allo strumento dei Piani Integrati della Cultura istituito da Regione Lombardia, la Camera di Commercio di Como-Lecco ha definito un Protocollo di Intesa con le seguenti finalità:

- a) realizzare il Piano integrato della cultura del territorio (PIC-Ter) della provincia di Como denominato “PIC TER – Un tesoro di territorio” candidato al bando regionale PIC2019;
- b) rendere sostenibile il modello di governance da sperimentare realizzando il primo piano strategico biennale 2020/2021 articolato nel progetto “PIC TER – Un tesoro di territorio”;
- c) garantire nel medio/lungo periodo un livello di coordinamento, collaborazione e cooperazione tra i componenti e/o i sostenitori della costituenda rete del PIC attuando il modello di governance contenuto nel progetto preliminare.

Tra gli strumenti volti a sostenere il modello di cui sopra, la Camera di Commercio di Como-Lecco ha previsto anche la realizzazione di una piattaforma digitale che renda possibile la raccolta e la gestione integrata di tutte le proposte che i diversi soggetti culturali del territorio di riferimento propongono e che in assenza di strumenti di “meta-coordinamento” non arrivano a definire un'offerta territoriale strutturata, rimanendo invece frammentati.



IL PROFILO DEL GESTIONALE

E' stato chiesto di valutare la fattibilità e stimare l'impegno per la realizzazione di un ambiente informatizzato che consenta le seguenti funzioni:

1. Gestione flusso documentale e di informazioni tra partner della rete (musei, associazioni, comuni...) –
2. Gestione del CRM di tutte le attività con pubblico
3. Gestione delle schede dinamiche del censimento proattivo di tutti gli attrattori materiali e immateriali (banca dati osservatorio)
4. Gestione delle customer e delle indagini sul campo per la misurazione dell'impatto sul territorio e la notorietà e soddisfazione dell'utenza
5. Interfaccia con lakecomo.is (gestito da Lariofiere e interfacciato con il sistema E015 di Regione Lombardia) per popolare il calendario degli eventi e delle news
6. Gestione attività di crowdfunding "personalizzabili" per ogni soggetto del PIC appartenente alla rete.
7. Database delle fonti di memoria immateriale digitalizzate e raccolte sui territori attraverso foto, video, audio

In sintesi lo strumento deve poter assolvere le seguenti macrofunzioni:

- A. permetta e favorisca la cooperazione tra soggetti pubblici e privati eterogenei (per provenienza settoriale e territoriale), accomunati dalla necessità di mappare, uniformare, calendarizzare e condividere, in tempo reale, il maggior numero di informazioni relative a patrimonio e iniziative culturali;
- B. consenta di raccogliere, organizzare e profilare in modo comodo, versatile ed efficiente i contatti di singoli soggetti, destinatari potenziali delle iniziative culturali di cui sopra, anche tramite importazione di liste di contatto preesistenti e di diversa provenienza.

Occorre verificare inoltre l'utilizzo di software e strumenti informatici già esistenti, intervenendo con funzionalità accessorie unicamente in assenza di soluzioni già presenti sul mercato, oppure per consentire l'interfacciamento di soluzioni informatiche non nativamente concepite per dialogare l'una con l'altra.

Non da ultimo considerare l'infrastruttura tecnologica come un ambiente di lavoro ad accesso riservato, del tutto privo di un'interfaccia di consultazione accessibile al pubblico; tale richiesta va ricondotta al fatto che la diffusione e la pubblicizzazione delle informazioni mappate sarà effettuata tramite portali già esistenti, uno su tutti <https://www.lakecomo.is/>, previa definizione di un protocollo di comunicazione che regoli il flusso informatico e lo scambio dei dati. Da prevedere come elemento strategicamente molto rilevante anche il dialogo con **l'Ecosistema Digitale E015**, iniziativa promossa da Regione Lombardia per favorire la creazione di relazioni digitali fra soggetti diversi, sia pubblici che privati, interessati a valorizzare il proprio patrimonio digitale.

Le implicazioni derivanti dalle richieste

Le richieste e la natura dell'iniziativa nel suo complesso, in particolare la necessità di poter operare sinergicamente, efficientemente e in tempo reale, definiscono già le principali caratteristiche e peculiarità dell'infrastruttura tecnologica, che di seguito definiamo sinteticamente:

Web App

software sviluppato con linguaggio e tecnologia equiparabile a quella utilizzata per la creazione di siti web, quindi:

- fruibile tramite qualunque browser web connesso ad internet;
- ottimizzato per essere perfettamente leggibile da qualunque tipologia di device (mobile, tablet, notebook, PC) e qualunque sia la risoluzione grafica dello schermo da cui viene consultato;
- navigabile anche con connessione dati mediamente performante (connessione da-ti mobile).

Repository

archivio informatico organizzato e finalizzato a:

- raccogliere (data entry), categorizzare, attribuire tags descrittivi, tracciare ed eventualmente calendarizzare informazioni relative a patrimonio e iniziative culturali;
- consentire l'assegnazione di documenti digitali a corredo di ciascun elemento raccolto ed organizzato (immagini, video, scansioni, etc.);
- la consultazione, rapida e versatile, delle informazioni già archiviate, anche per il tramite di sistemi di ricerca evoluta;
- l'uniformazione di dati nativamente eterogenei, in quanto attinenti a elementi di diversa natura.

Routed Open Data

flusso di informazioni a disposizione di soggetti convenzionati (e autenticati) che, in relazione a un protocollo che ne definisca la struttura e l'organizzazione, possa essere utilizzato come base dati per la diffusione al pubblico degli elementi presenti nel repository, per il tramite di portali web convenzionati

Community

possibilità di consentire l'utilizzo della Web App a una gerarchia multiutenza e multiruolo, con differenziazione delle abilitazioni in relazione al ruolo ricoperto e alla struttura territoriale di provenienza, in modo tale da mantenere una totale separazione ove necessario, nonché permettere la condivisione di informazioni allorché essa si rendesse necessaria.

CRM

insieme delle funzionalità necessarie a consentire l'inserimento, l'importazione, l'esportazione, l'organizzazione, la categorizzazione e la profilazione di contatti di soggetti potenzialmente interessati o fruitori degli elementi presenti nel repository.

Le risorse già disponibili


Come esplicitamente richiesto, ci poniamo l'obiettivo di individuare eventuali soluzioni informatiche già presenti sul mercato, che possano dar seguito al maggior numero di richieste avanzate dalla committenza.

Razionalizzando e semplificando le richieste del cliente, esse fondamentalmente afferiscono a due macro-aree funzionali che, ancorché distanti tra loro, di norma sono gestibili con altrettante categorie di software:

- gestione delle informazioni, quindi software gestionale
- organizzazione e profilazione dei contatti, quindi software CRM

Va tuttavia considerato che:

- i principali gestionali (e i software ERP) sono concepiti per consentire la gestione anagrafica di clienti e fornitori, il magazzino, gli ordini, la produzione e le fatture, nonché per tutte le attività tipicamente riferibili a società operative;

- 
- i più noti CRM (SalesForce o HubSpot, giusto per citare un paio) sono concepiti per definire i rapporti commerciali e tenere traccia di tutti i contatti intervenuti con clienti acquisiti, clienti potenziali o clienti in una fase intermedia tra le precedenti, sempre in relazione ad attività produttive o del terziario.

Appare quindi evidente che, per quanto le due macro-aree funzionali siano riconducibili ad attività ed esigenze piuttosto comuni, la specificità con cui esse devono essere trattate implica che nessun prodotto sul mercato possa essere adottato con successo, nemmeno a fronte di un sostanzioso intervento di personalizzazione.

Esistono però soluzioni informatiche che, fortunatamente, assolvono ad una parte non trascurabile delle necessità e che, in tal senso, riteniamo di poter utilizzare per strutturare la piattaforma:

WordPress

Il più diffuso CMS al mondo (Content Management System), utilizzato da circa il 30% dei siti presenti nel World Wide Web, tra cui portali di case automobilistiche (Renault), testate giornalistiche (IlFattoQuotidiano), importanti blog (Nasa) e milioni di altri siti pubblici, istituzionali o privati.

Si tratta di un software opensource, mantenuto da una vastissima community di professionisti ed appassionati, molto solido e versatile, soprattutto se utilizzato come struttura “prefabbricata” su cui edificare grafica e funzionalità ad hoc.

WordPress è strutturalmente concepito per consentire l’integrazione di funzionalità non nativamente presenti, attraverso l’utilizzo di “plugin” open source, commerciali o creati ad hoc, sulla base di funzionalità comode e ben documentate (hooks, filtri, etc.).

Oltre che per le motivazioni sopra descritte, riteniamo auspicabile l’utilizzo di WordPress, come base dell’infrastruttura tecnologica in oggetto, per le motivazioni di seguito elencate:


- prevede un sistema di registrazione/gestione utenze multiruolo e multilivello;
- consente l’attribuzione di “capabilities” in funzione del ruolo ricoperto;
- permette l’estensione dei ruoli sopra descritti e la creazione di ruoli custom a cui attribuire la facoltà di effettuare specifiche operazioni;
- integra una loggia strutturale di creazione e gestione di contenuti (post) e prevede la possibilità gestire testi e immagini correlate;
- prevede la categorizzazione gerarchica del contenuto, nonché l’attribuzione di tags descrittivi;
- ingloba un motore di ricerca sufficientemente versatile, discretamente performante e pronto all’uso.

Lo sviluppo custom

Come detto in precedenza, l’infrastruttura tecnologica che ci viene chiesto di valutare è densa di procedure e percorsi estremamente specifici e univoci, a tal punto che nessun software già disponibile sul mercato possa essere completamente ed efficientemente sfruttato.

Ciò implica che una parte non trascurabile dell’attività dovrà basarsi sullo sviluppo di codice informatico concepito ad hoc.

Se l’adozione di WordPress può certamente soddisfare alcune delle necessità derivanti dalla macro-area gestionale (l’amministrazione di utenze, l’immissione e la categorizzazione dei contenuti), sarà necessario affidarsi a sviluppo custom per il completamento delle seguenti attività:

- 
- estensione delle funzionalità di WordPress per l'organizzazione del repository in relazione alle specifiche di funzionamento;
 - CRM, il sistema di gestione e profilazione dei contatti;
 - Routed Open Data, la logica di distribuzione dei contenuti ai siti partner.

Sarà inoltre necessario estendere, con codice custom, le funzionalità native di WordPress in modo tale da permettere:

- la gestione separata di contenuti multimediali: WordPress prevede infatti un uni-co ambiente di upload ed una sola interfaccia di selezione dell'elemento multimediale da associare al testo (quindi tutti gli utenti, indipendentemente dal ruolo ricoperto, potrebbero avrebbero accesso ai medesimi file)
- impedire la consultazione della piattaforma a soggetti non autenticati: WordPress prevede infatti un'interfaccia di gestione amministrativa (backend) e un'interfaccia di consultazione destinata al pubblico (frontend); quest'ultima dovrà essere rimossa o nascosta, dato che il sistema informatico in oggetto dovrà essere un ambiente operativo riservato agli addetti ai lavori

La fattibilità del progetto

Lo sviluppo delle attività è affidato a DesktopRemoto Srl, azienda in ComoNExT che nel corso degli anni ha acquisito un knowhow di grande valore realizzando molteplici soluzioni informatiche basate su WordPress ed estese con funzionalità create ad hoc, non meno complesse di quelle previste per il progetto in questione (per citare solo due esempi: rispetto al tema CRM ha realizzato la piattaforma per Fondazione Feltrinelli; rispetto alla app repository ha lavorato per Armani).

In tal senso, siamo certi che l'organizzazione del repository sia una funzionalità tecnicamente realizzabile.

Siamo altresì certi della fattibilità della realizzazione delle funzionalità necessarie a gestire l'inserimento, l'importazione, l'esportazione, l'organizzazione, la categorizzazione e la profilazione di contatti (funzionalità CRM), dato che, in tempi piuttosto recenti, abbiamo già realizzato un sistema del tutto analogo per un cliente che aveva necessità abbastanza similari.

Per quanto, per evidenti ragioni di copyright, lo stesso codice non possa essere riutilizzato, lo schema progettuale può essere in buona parte replicato, apportando, ove necessario, le opportune modifiche.

Per i medesimi motivi descritti qui sopra, ovvero principalmente per il fatto che in passato abbiamo già creato infrastrutture analoghe, siamo certi che sia fattibile anche la realizzazione di un sistema funzionale a indirizzare un flusso di informazioni in uscita verso soggetti convenzionati e delegati alla pubblicizzazione delle iniziative immesse nel sistema (funzionalità "Routed Open Data").

L'infrastruttura di hosting

Per avere la garanzia che il sistema sia sempre comodamente fruibile, sia reattivo e non risenta del numero di utenze che operano in contemporanea, dovrà essere posta particolare attenzione al fornitore a cui affidare l'hosting della piattaforma.

Per quanto WordPress possa tranquillamente essere installato su hosting condivisi con requisiti mediocri (sufficienti per blog dilettantistici o siti web con un numero contenuto di visite), nel caso di specie e per i seguenti motivi occorrerà optare un hosting dedicato di eccellenza, se non addirittura una macchina virtuale interamente riservata ad erogare l'infrastruttura tecnologia in oggetto:

- evidenti ragioni di sicurezza: con un hosting condiviso si corre il rischio di vedere la propria installazione compromessa a causa di virus informatici contratti da altri siti presenti sulla medesima porzione del server;
- evitare che l'innalzamento del traffico generato da uno dei siti facenti capo all'hosting condiviso rallenti o impedisca la fruizione della piattaforma: le risorse stanziate per erogare un set di siti web sono



generalmente sufficienti per una consultazione statisticamente normale; nel caso in cui, per una qualsiasi ragione, uno dei siti dovesse ricevere visite in numero maggiore a quante siano state stimate come standard, sottrarrebbe risorse ai siti alloggiati nella medesima porzione del server;

- facilitare le attività di backup, manutenzione e update: l'accesso diretto al sistema operativo della macchina virtuale dedicata permette di gestire con più facilità ed immediatezza tutte le operazioni di backup, la manutenzione dell'hosting e l'aggiornamento delle componenti funzionali all'erogazione del servizio.

La stima dell'impegno

Per tutte le attività descritte nel presente documento, tenuto conto delle informazioni ricevute e qui riassunte, ipotizziamo che la realizzazione dell'infrastruttura tecnologica nel suo complesso implichi un impegno di circa 745 ore/uomo, pari ad un costo orientativo di € 40.000 comprensivi di iva.

Ipotizziamo che intercorrano da 8 a 12 mesi dal momento dell'affidamento dell'incarico alla messa online ufficiale, inclusa effettuazione dei necessari test di funzionamento.

Ove le specifiche definitive dovessero risultare sensibilmente differenti da quanto qui ipotizzato, la stima dell'impegno, i tempi di realizzazione e il costo dell'operazione verrebbero di conseguenza riparametrati.

SVILUPPO COMO - ComoNEt S.p.A.