

# COMUNE DI NOVARA

## GLOSSARIO E-DEMOCRACY

### Accessibilità

L'accessibilità, in [informatica](#), è la capacità di un servizio o di una risorsa d'essere fruibile con facilità da un qualsiasi utente. Il termine è comunemente associato alla possibilità anche per persone con ridotta o impedita capacità sensoriale, motoria, o psichica, di fruire dei sistemi informatici e delle risorse [software](#) a disposizione. Il termine ha trovato largo uso anche nel settore di [Internet](#) col medesimo significato.

"La potenza del Web è nella sua universalità. L'accesso al Web da parte di tutti, indipendentemente dalle limitazioni dovute alle diverse abilità, ne è un aspetto fondamentale". L'accessibilità fu descritta come la caratteristica principale di Internet, poco dopo la sua nascita, dal suo "inventore", l'ingegnere del Centro Europeo per la Ricerca Nucleare [Tim Berners-Lee](#).

### Accesso Remoto

Programma che consente, attraverso un modem, la connessione tra un computer ed altri computer. Account codice necessario per accedere ai servizi offerti e forniti da un provider, serve ad esempio a chi offre il servizio di posta elettronica per spedire e recapitare le e-mail.

### Agenda 21 locale

Agenda 21 è il nome del documento approvato durante la Conferenza "Ambiente e Sviluppo" di Rio de Janeiro del 1992. Agenda 21 locale è un processo strategico per incoraggiare e controllare lo sviluppo sostenibile. L'allestimento, la gestione e l'attuazione di questo processo necessitano di tutte le capacità e gli strumenti di cui possono disporre un' autorità locale e la sua collettività.

### Allegato

Si intende qualsiasi file, sia di testo che di suoni o immagini, inserito all'interno di una e-mail. L'allegato può anche essere chiamato Attachment e nei più comuni software di posta elettronica è individuato da una icona a forma di graffetta.

### Amministrazione Paperless

È l'azione di informatizzazione avviata dalla pubblica amministrazione come premessa per il conseguimento di reali traguardi di efficienza operativa e di semplificazione dell'azione amministrativa. Essa prevede la gestione integrale dei flussi documentali su base informatica e telematica con il risultato di una maggiore trasparenza e velocità di trasmissione delle informazioni fra gli utenti e fra i diversi settori delle amministrazioni. Oltre a digitalizzare i flussi documentali, l'amministrazione paperless prevede una incisiva riorganizzazione della struttura organizzativa e dei processi di modo da creare nella pubblica amministrazione le condizioni di lavoro necessarie allo sviluppo ed erogazione di servizi innovativi per via telematica.

### Armonizzazione Legislativa

Approvazione, attraverso direttive, dei requisiti essenziali di sicurezza (o di altre esigenze di carattere collettivo), ai quali devono sottostare i prodotti immessi sul mercato comune che, in tal caso, possono circolare liberamente nella comunità. La direttiva europea di armonizzazione è quindi lo strumento legislativo sovranazionale il cui scopo è fornire la base legale e gli strumenti tecnici ed applicativi per conseguire il riavvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri in un particolare settore.

### ASCII

Standard universale di codifica dei testi, che stabilisce una corrispondenza tra lettere dell'alfabeto e codici binari. Un testo Ascii è leggibile su qualsiasi computer senza bisogno di conversioni.

### Banda Larga

Termine che identifica un vasto insieme di tecnologie aventi la comune caratteristica di consentire il collegamento a Internet e alle Reti locali ad una velocità di trasmissione dei dati largamente superiore a quelle supportate dai modem tradizionali. Comunemente per larga banda si intende una connessione nell'ordine dei megabit (1 Mbit = 1000 Kbit). La connessione a larga banda si differenzia dalle altre connessioni "fast internet" (isdn, adsl, satellite) per il suo carattere bidirezionale; ciò significa che la velocità è alta sia in trasmissione che in ricezione. Le reti a banda larga sono una delle espressioni più avanzate della tecnologia dell'informazione. Grazie alla fibra ottica queste reti sono in grado di trasportare enormi quantità di informazioni, con grande affidabilità, a velocità molto superiori rispetto ai cavi in rame tradizionali. Tecnicamente la fibra ottica si differenzia dagli altri mezzi di trasmissione poiché consente di trasferire le informazioni digitali attraverso la propagazione di impulsi luminosi. Questa qualità conferisce alla fibra ottica immunità alle interferenze elettromagnetiche e migliori prestazioni in termini di affidabilità. Per approfondimenti sulla Banda Larga: [Task Force sulla Larga Banda](#) del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

### Banner

Elemento grafico presente in molte pagine Internet, utilizzato spesso a scopo pubblicitario (correntemente si parla di banner pubblicitari), e di cui rappresenta anche il link.

### Benchmarking

Pratica che consiste nel confrontare l'attività del proprio ente con quella degli enti migliori al fine di individuare i fattori critici di successo e gli elementi guida che definiscono obiettivi, strategie e processi per raggiungere l'eccellenza. Il confronto avviene su risultati e processi lavorativi e vi sono diverse tipologie di benchmarking:

- associato: condotto dalle organizzazioni che hanno stretto un'alleanza di benchmarking
- competitivo: misurazione della performance di un ente e confronto con quella dei concorrenti

- interno: confronto delle attività eseguite all'interno dell'organizzazione con la performance di attività analoghe di altri enti
- strategico: applicazione del benchmarking alla strategia e alle politiche dell'ente per valutare alternative che migliorino la performance mediante la comprensione e l'adattamento delle strategie usate con successo da altre organizzazioni.

### **Bilancio Ambientale**

Il Bilancio Ambientale è uno strumento di comunicazione volontario a disposizione di tutte quelle imprese e amministrazioni pubbliche che vogliono sviluppare una conoscenza più approfondita delle tematiche ambientali collegate al loro sistema produttivo.

Questo documento informativo relativo al rapporto tra l'impresa/pubblica amministrazione e l'ambiente e volto a valutare le prestazioni ambientali delle attività di produzione e di servizio, è periodicamente aggiornabile e permette di orientare le scelte gestionali e di controllo di un'azienda/pubblica amministrazione verso la diminuzione dei costi ambientali, soprattutto nel settore del consumo energetico, della gestione dei rifiuti e degli imballaggi, degli usi idrici e della depurazione delle acque.

La redazione del Bilancio Ambientale soddisfa un'esigenza fondamentale della gestione sostenibile: la completa e corretta rappresentazione del rapporto impresa/pubblica amministrazione-ambiente non può assolutamente limitarsi alla mera considerazione dei dati rilevati negli usuali conti economico-finanziari. L'impresa o la pubblica amministrazione che misura il proprio impatto sull'ambiente al fine di ridurlo, potrà controllarne i costi, ma potrà contemporaneamente beneficiare di nuove prospettive competitive legate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia sia ambientale che economica.

### **Bilancio Energetico**

Il Bilancio Energetico territoriale è un'efficace strumento operativo di supporto alla pianificazione territoriale e all'uso razionale dell'energia, alla protezione dell'ambiente e della salute, alla diversificazione delle fonti e allo sviluppo delle risorse naturali. Esso rappresenta uno strumento avanzato per progettare e condividere le politiche ambientali relative a tre elementi: la domanda energetica, con un'analisi dei consumi finali principali ed una stima della domanda futura; l'offerta energetica; le externalità ambientali collegate all'uso e alla produzione d'energia, per le quali viene calcolato un vero e proprio bilancio delle emissioni.

Questo strumento consente agli Enti Locali una pianificazione energetica territoriale, incentivando l'efficienza energetica, la riduzione degli sprechi e l'utilizzo delle energie rinnovabili.

### **Bilancio Partecipativo**

Nell'ambito delle esperienze di democratizzazione della gestione urbana, il bilancio partecipativo è una delle esperienze più interessanti. Nato quattordici anni fa a Porto Alegre, città del sud del Brasile oggi famosa per il Forum Social Mundial, il bilancio partecipativo consiste in sostanza nell'apertura della macchina amministrativa alla partecipazione diretta ed effettiva dei residenti, che possono contribuire alla definizione delle scelte concernenti i loro territori di vita. Il bilancio partecipativo si concretizza in una serie di assemblee e incontri dove i conflitti diventano evidenti, aperti, trasparenti e produttivi nel processo di costruzione della città e della società. L'Amministrazione Pubblica si impegna a dare concretezza e visibilità di risultati alle proposte e alle indicazioni dei cittadini.

### **Bilancio sociale**

Strumento per illustrare le ricadute sociali degli impegni di spesa e la coerenza con gli obiettivi delle principali azioni dell'Ente. Nasce in ambito aziendale per sottolineare il valore etico dell'impresa; è lo strumento principe per comunicare all'esterno i risultati dell'attività dell'Ente, per aumentare la conoscenza ed il consenso dei cittadini e degli stakeholders, ma anche un potente mezzo di comunicazione all'interno dell'Ente per il coinvolgimento dei dipendenti sugli obiettivi e migliorare sia gli aspetti relazionali che motivazionali.

### **Bioedilizia**

L'attività edilizia, per il suo enorme peso produttivo, è inevitabilmente uno dei settori industriali a più alto impatto ambientale. Con il termine Bioedilizia si intende quindi una architettura e un modo di costruire che sappia rapportarsi in maniera equilibrata con l'ambiente, che sia pensata per le necessità dell'uomo e che sia capace di soddisfare i bisogni delle attuali generazioni senza limitare, con il consumo indiscriminato di risorse e l'inquinamento, quello delle generazioni future. Per ottenere questo risultato, diventano cruciali le scelte relative ai metodi e ai materiali utilizzati per produrre nuovi luoghi di abitazione o per mantenere e rinnovare quelli esistenti, da cui possono derivare direttamente forti opportunità di abbattimento dei consumi di energia e, di riflesso, delle emissioni inquinanti insieme a rilevanti possibilità di abbattimento dei rischi per la salute degli operatori e degli utenti.

Le pubbliche amministrazioni sono quindi chiamate a sostenere e a promuovere le scelte edilizie eco-compatibili.

### **Blog**

Deriva da weB Log, ossia giornale del web o più propriamente diario sul web. È una pagina personale su un sito pubblico che raccoglie una serie di interventi, elencati cronologicamente, pubblicati dall'autore. I blog vengono comunemente usati come diari, raccolte di esperienze, commenti, recensioni, ma anche come dei mini reportage sul campo gestiti da persone che si trovano a vivere esperienze inconsuete: ad esempio da soldati impiegati in operazioni militari, da giornalisti impegnati in reportage di frontiera o da cittadini di Paesi lontani a cui non è concesso espatriare.

### **Browser**

Programma che consente la visualizzazione delle pagine in Internet, che permette di sfogliare e quindi prendere visione di insieme di dati più o meno strutturati (archivi, data base, documenti). Viene spesso utilizzato per indicare quei programmi che in Internet permettono di visualizzare documenti. I Browser WWW utilizzano l'architettura client/server di cui costituiscono appunto la parte client. Sono particolarmente conosciuti i browser Explorer, Netscape, Mosaic, Opera, ecc...

### **Carta d'Identità Elettronica (CIE)**

La Carta d'Identità Elettronica (CIE) viene individuata nelle politiche di e-Government come lo strumento attraverso il quale i cittadini vengono riconosciuti in rete in modo certo al fine di usufruire dei servizi erogati per via telematica dalle amministrazioni pubbliche.

In concreto si tratta di una "smart card" (prodotto elettronico delle dimensioni di una normale carta di credito che contiene una memoria elettronica, ea volte un vero e proprio circuito integrato) ibrida in quanto integra nel supporto in policarbonato una banda ottica e un microprocessore. Più specificamente, i dati del titolare (compresa la foto) sono impressi in modo visibile sia sul supporto fisico sia sulla banda ottica e memorizzati informaticamente sul microchip e ancora sulla banda ottica.

Il motivo della presenza di questa doppia tecnologia è il seguente: da un lato la banda ottica ha una funzione di sicurezza in quanto non permette di modificare i dati in fase di contraffazione dall'altro il microchip viene utilizzato per consentire il riconoscimento in rete del titolare e le "negoziazioni transazionali" tra chi richiede il servizio e chi lo eroga; sul microchip è inoltre possibile ospitare dei dati immessi dalle P.A. per accedere ai servizi qualificati da queste implementati, nonché certificati di firma digitale.

### **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**

È una carta plastificata dotata di microprocessore (smart card) con una memoria interna di almeno 32K e una struttura idonea ad ospitare diverse applicazioni. Consente l'identificazione in rete e quindi l'erogazione dei servizi telematici appositamente individuati e sviluppati dalle Pubbliche Amministrazioni.

### **Cartella**

Contenitore, raccogliitore virtuale in cui è possibile inserire ed organizzare tutti i files.

### **Case**

È l'involucro esterno che racchiude le componenti hardware di un PC: la scheda madre, la CPU, cioè il microprocessore che esegue le istruzioni dei vari programmi e sovrintende al funzionamento dell'intera macchina, la memoria RAM, l'hard disk, la scheda video e audio ecc.

### **Centro di Educazione Ambientale (CEA)**

Nati alla fine degli anni '80, i Centri di Educazione Ambientale sono strutture che si occupano di documentazione e ricerca, informazione ai cittadini, comunicazione e mediazione culturale sui temi legati all'ambiente.

Nel corso degli anni hanno assunto in modo sempre più marcato le caratteristiche e le modalità di lavoro di una vera e propria rete, con frequenti momenti di riflessione e lavoro comune. Infatti, i CEA sono spesso consorziati con aree verdi urbane, musei, biblioteche, scuole, aree protette, fondazioni, associazioni e gruppi locali per dare vita a strutture e attività permanenti

### **Centro Servizi Territoriale**

Una struttura di supporto alla diffusione dell'e-government, che dedica le proprie risorse e competenze in particolare modo ai Comuni di piccole e medie dimensioni. Lo scopo è di conciliare una maggiore efficacia ed efficienza dei servizi erogati con un risparmio della spesa pubblica locale, garantendo livelli qualitativi omogenei nell'intero territorio. Il Centro Servizi Territoriale si adopera per facilitare e accelerare i processi di gestione digitale dei documenti, potenziare le infrastrutture informatiche e telematiche degli enti, migliorare la qualità dei dati pubblici e accrescere la cultura dell'innovazione e della sua conoscenza pratica.

### **Certificazione di Processo**

Le Certificazioni di Processo servono a garantire che il processo produttivo segua determinati standards, parametri e linee guida in corrispondenza dei vari stadi della filiera di produzione. In pratica, costituiscono un valido sistema teso alla creazione di una corretta gestione delle attività produttive. Quindi, un'azienda, ma anche un ente pubblico, grazie alle certificazioni di processo è in grado di garantire la qualità delle attività produttive necessarie alla realizzazione di un prodotto o di un servizio.

Le Certificazioni di Processo sono un metodo molto utilizzato in Europa, in special modo nel campo della sicurezza alimentare e ambientale.

Sono Certificazioni di Processo i certificati GMP, EUREP, HACCP, ISO 9000, ISO 14000, EMAS, EFSIS.

(sul tema vi segnaliamo [DocQuality](#), un motore di ricerca sui riferimenti ai documenti più recenti sulle certificazioni).

### **Cestino**

Il cestino è un pratico e funzionale strumento per l'eliminazione dei file non più usati. Il cestino conserva i file fino a quando non viene svuotato. È analogo al cestino materiale che abbiamo in casa, fino a quando non viene svuotato qualunque cosa vi abbiamo messo può essere recuperata. Si trova sul desktop ed è individuato da una icona a forma di cestino appunto!

### **Chat**

Servizio che avvalendosi del computer e di Internet consente di dialogare in tempo reale con una o più persone anche fisicamente molto distanti e non necessariamente conosciute. A differenza dei forum di discussione, gli scambi sono sincroni e, per questo fatto, il campo di intervento di un eventuale moderatore è ridotto.

### **Città Metropolitana**

Costituisce la prima realizzazione della riforma delle Autonomie locali (legge 142 del 1990). L'obiettivo della Città Metropolitana è quello di tradurre nel concreto la consapevolezza dell'interdipendenza tra città e la sua più vasta area urbana circostante. Infatti, si colloca proprio nell'ambito del temperamento dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza relativamente ai complessi problemi di governo delle aree cittadine e del loro territorio circostante. In tali aree vaste, le Città metropolitane sostituiscono le Province esistenti e realizzano una struttura di governo differenziata in grado di affrontare in modo adeguato i problemi di integrazione e riequilibrio territoriale, di risorse, di rapporto con i soggetti pubblici e privati, tipici del governo metropolitano.

La Città metropolitana, fino ad ora disciplinata solo a livello di legge ordinaria, diviene una nuova forma di governo territoriale locale riconosciuta a livello costituzionale con la riforma costituzionale del Titolo V. Essa si aggiunge e viene equiparata a tutti gli effetti alle tradizionali forme di ente locale. Non vi sono articoli che riguardano specificamente le Città metropolitane, ma queste vengono tout court considerate congiuntamente insieme ai Comuni e alle Province.

### **Città Reticolare**

Il concetto di città reticolare nasce a seguito della forte espansione territoriale e della progressiva intensificazione e diversificazione dei rapporti con il territorio che molte realtà urbane hanno vissuto negli ultimi decenni.

Nelle città, legate in modi diversi e complessi con lo spazio regionale circostante, si instaurano nuovi sistemi di relazione e flussi diversi di interazione, comunicazione ed informazione. Si creano progressivamente aree diverse e specializzate secondo le attività di servizio, la produzione, le attività culturali e ricreative.

Tutto ciò richiede una pianificazione urbana che tenga conto di "intelligenze locali" che operano autonomamente, ottimizzando la gestione dei problemi specifici della loro area, ma lavorando "in parallelo" sulla rete tramite un collegamento comune. Per l'amministrazione pubblica, ciò può ridurre i costi ed i ritardi di informazione e decisione, garantendo quella autonomia e quella flessibilità che rende gratificante ed efficiente il decentramento.

### **Cliccare**

L'atto di posizionare il cursore del mouse su un file, un'immagine, un pulsante o una zona del monitor e spingendo il tasto sinistro selezionarla o attivarla.

### **Client**

Programma che interpreta e visualizza i dati inviati da un'altro sistema denominato Server. Ogni Server richiede un particolare tipo di Client.

### **Cluster**

Letteralmente: grappolo. Con questo termine ci si riferisce a gruppi di una stessa natura appartenenti ad un insieme omogeneo.

### **Comunicazione ambientale**

Per Comunicazione ambientale si intende tutto l'insieme delle strategie di comunicazione promosse da enti, aziende, associazioni e organizzazioni per informare sull'impatto ambientale delle loro azioni, promuovere comportamenti e prodotti ecologici, diffondere decisioni di programmazione e governo del territorio, raccogliere le reazioni dei cittadini e dell'opinione pubblica di fronte a fatti riguardanti l'ambiente e dare voce alle preoccupazioni e valutazioni della società.

In special modo, per gli enti pubblici, la comunicazione ambientale è uno strumento chiave per la trasparenza politica delle loro azioni nei confronti dell'ambiente, ma soprattutto per dialogare con le comunità e quindi sviluppare l'accettabilità sociale e morale di programmi, politiche e azioni a basso impatto ambientale e che favoriscono lo sviluppo sostenibile.

### **Concertazione**

È una forma di dialogo e di confronto tra soggetti istituzionali, autonomie territoriali, autonomie funzionali e soggetti privati (sindacati, associazioni di categoria, organizzazioni economiche e imprenditoriali, imprese, cooperative, partiti, ecc.), teso alla risoluzione di problematiche generali o settoriali in ambito territoriale locale, in modo da realizzare strategie il più possibile condivise e partecipate.

### **Consigliere di Parità**

Le Consigliere e i Consiglieri di parità sono figure istituzionali previste dalla legge 125 del 10 aprile 1991 e dal decreto legislativo n.196 del 23 maggio 2000 che ne ridefinisce i compiti e le funzioni. Sono presenti a livello nazionale, regionale e provinciale e lavorano a stretto contatto rispettivamente con il Ministero del Lavoro (nazionale), con l'Assessorato al Lavoro (regionali e provinciali) e con i Centri per l'Impiego (provinciali). Sono componenti di diritto di tutte le Commissioni e assemblee istituzionali che si occupano di politiche del lavoro e di quelle che si occupano di pari opportunità.

Le Consigliere e i Consiglieri di parità devono possedere specifica e comprovata esperienza pluriennale in materia di lavoro femminile e di normativa sulla parità e pari opportunità, nonché di mercato del lavoro. Nell'esercizio delle proprie funzioni le Consigliere e i Consiglieri di parità sono Pubblici Ufficiali ed hanno l'obbligo di segnalazione all'Autorità Giudiziaria per i reati di cui vengono a conoscenza.

Operano all'interno di un sistema di relazioni attraverso la Rete Nazionale (istituita ai sensi dell'art. 4 del dlgs n. 196/2000).delle/i Consigliere/i di Parità, gli Organismi di parità, le Direzioni Regionali e Provinciali del lavoro e gli Organi collegiali di governo del mercato del lavoro.

### **Contratti di quartiere**

Sono i programmi di recupero urbano (su aree soggette a degrado fisico e caratterizzate da forti tensioni sociali) promossi nel gennaio '98 (e riproposti nel 2002) dal Comitato Edilizia Residenziale del Ministero Lavori Pubblici. Questi "contratti" implicano non solo interventi sull'ambiente fisico, ma anche sulla formazione, la qualificazione professionale, la valorizzazione dei tessuti sociali. I contratti richiedono l'intervento coordinato di diverse Amministrazioni, statali, regionali e comunali, e sono finalizzati ad incrementare la dotazione di servizi infrastrutturali e a promuovere misure utili allo sviluppo locale, all'incremento dell'occupazione e all'integrazione sociale, prevedendo, oltre alla sperimentazione di misure di compatibilità ambientale, la partecipazione degli abitanti alla definizione degli obiettivi.

### **Cookie**

È un piccolo file di testo contenente informazioni a cui si può accedere dal server del sito con cui ci si connette. Può

avere diverse funzionalità: può consentire il riconoscimento del PC in un sito e quindi rendere automatica l'identificazione rendendo superfluo l'inserimento della password e del nome utente.

### **Coordinamento aperto**

Il coordinamento aperto è un metodo di lavoro definitivo a livello comunitario, in occasione del Consiglio di Lisbona (2000). Tale metodo è finalizzato a rafforzare la cooperazione tra gli Stati membri, facendo convergere le diverse politiche nazionali su alcuni obiettivi condivisi. Il coordinamento aperto si basa principalmente su:

- la definizione comune di una serie di obiettivi da raggiungere;
- l'individuazione degli strumenti necessari per la misurazione dei risultati (statistiche, indicatori) e per la verifica dell'evoluzione verso gli obiettivi prefissati;
- la messa a punto di strumenti comparativi per favorire l'innovazione e la qualità degli interventi (diffusione di "buone pratiche", progetti pilota, ecc.).

### **Corte di giustizia europea**

Istituita nel 1952 dal trattato di Parigi, la "Corte" ha il compito di garantire che la legislazione dell'UE sia interpretata e applicata allo stesso modo in tutti gli Stati membri. Quindi la Corte giudica delle controversie fra Stati membri, istituzioni europee, imprese e normali cittadini.

In seduta plenaria si compone di un giudice per Stato membro ed è assistita da otto "avvocati generali"; sia i giudici che gli avvocati generali sono nominati di comune accordo dai governi degli Stati membri.

Alla Corte dal 1989 si affianca il "Tribunale di primo grado", competente su alcune categorie di ricorsi, come le azioni promosse da singoli o da imprese per concorrenza sleale.

Le quattro categorie più comuni di ricorsi e procedimenti proposti alla Corte sono:

- il rinvio pregiudiziale, proposto dai giudici nazionali in caso di dubbi sull'interpretazione o sulla validità di una norma comunitaria;
- il ricorso per inadempimento, proposto dalla Commissione per accertare l'inadempimento di uno stato membro;
- il ricorso di annullamento di norme comunitarie considerate illegittime (proponibile da tutti)
- il ricorso per carenza, quando è previsto che il Parlamento europeo, il Consiglio o la Commissione debbano prendere decisioni e si ritiene che non l'abbiano fatto.

### **Costituzione Economica e Costituzione Economica Europea**

#### *Costituzione economica*

È l'insieme dei rapporti economici regolati dalla costituzione (ad esempio art. 41,42 e 43 della Costituzione Italiana) o insieme di istituti economici che pur facendo parte del diritto, non appartengono necessariamente alla costituzione scritta.

#### *Costituzione economica europea*

Può essere scomposta in tre contesti analitici: una costituzione del mercato unico, una costituzione monetaria, una costituzione finanziaria. La prima raccoglie le norme fondamentali della disciplina del mercato nelle sue varie tonalità e implicazioni (es: concorrenza, mercato unico, organizzazione dei mercati, libertà economiche, ecc). La seconda comprende la politica monetaria, compreso il controllo sui fenomeni in grado di influenzare la moneta. La terza racchiude le politiche di bilancio in senso ampio (finanza comunitaria, politiche fiscali, politiche macroeconomiche e di spesa, ecc) e le incentivazioni, regolazioni, iniziativa pubblica, amministrazioni nazionali e subnazionali, servizi e politiche di welfare considerati sotto i profili del condizionamento finanziario e del rapporto risorse/risultati nel quadro delle politiche di stabilità e crescita.

### **Customer Satisfaction**

Letteralmente significa "soddisfazione dei clienti". Con questo termine si intende quindi l'attività che rileva la soddisfazione o qualità percepita dei clienti/utenti di un servizio o prodotto. Per misurare il giudizio dei clienti/utenti si ricorre in genere alle inchieste o ai sondaggi. È un'attività che mira soprattutto a modificare e migliorare i propri servizi verso le esigenze che i cittadini/utenti esprimono. Dunque, la customer satisfaction dovrebbe aiutare le Amministrazioni ad uscire dalla propria autoreferenzialità, relazionandosi con i propri cittadini; conoscendo e comprendendo sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e di riprogettando sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

### **Database**

È un archivio elettronico in cui sono raccolte e organizzate delle informazioni, consultabili o modificabili in base alle proprie esigenze. I DataBase più famosi sono Access, SQLServer, Oracle, MySQL.

### **Decentramento amministrativo**

Trasferimento di alcune competenze o funzioni dal personale o dagli uffici del governo nazionale ad altre parti del territorio. Delega di parti delle funzioni, con assegnazione di risorse, ad altro organo dipendente dello stesso ente o istituzione centrale, essendo quest'ultimo che si premeva il potere di decidere. Si riferisce ad un processo mediante il quale si produce una redistribuzione delle funzioni amministrative fra uffici dipendenti dall'organismo centrale che mantiene il potere decisionale finale.

Per approfondimenti: [Federalismi.it](http://www.federalismi.it) - Osservatorio sul federalismo e i processi di governo.

### **Desktop**

È la "scrivania", ovvero quell'area dello schermo, in cui sono visibili le icone degli elementi presenti nel computer. È un'area modificabile, in cui l'utente può aggiungere o togliere le icone da consultare velocemente, tali icone possono collegare a programmi o a documenti specifici.

### **Digital Divide**

In italiano "divario digitale". Si riferisce al divario tra individui, categorie sociali ed aree geografiche relativo alle opportunità di accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed all'utilizzo di internet per una serie di attività.

## **Dominio**

I domini sono aree di memoria destinate ad accogliere informazioni. Sono un sistema per l'organizzazione degli indirizzi Internet, sono suddivisi in base alla tipologia di informazioni e definiscono la natura di un sito o la sua collocazione geografica: .it per Italia, .de per Germania, .com per i siti commerciali, ecc...

## **Download**

Significa scaricare. È possibile scaricare, o meglio trasferire, da un computer remoto dei file sul proprio computer. Questa funzione è particolarmente usata per il trasferimento di file da internet o per l'upgrade di programmi ed antivirus.

## **DSL**

Le tecnologie xDSL trasmettono dati sulle reti telefoniche tradizionali. La trasmissione si effettua nelle bande di frequenza elevate, inutilizzate dai server telefonici. La DSL si declina in una semidozzina di versioni principali quali: HDSL. L'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). RADSLS e così via.

## **E-Commerce**

Insieme delle operazioni e transazioni commerciali effettuate tramite Internet. Dalla vendita in linea al consumatore finale (business-to-consumer) al commercio tra imprese (business-to-business). La rete delle reti ha, in effetti, stravolto il modo di comperare e di vendere, cosa che necessita l'instaurazione di nuove regole e la ridefinizione di pratiche commerciali. La molteplicità dell'offerta e l'esigenza crescente di clienti condizionano le scelte di strategie di vendita.

## **E-democracy**

Neologismo della lingua inglese che deriva dalla contrazione di Electronic Democracy (Democrazia Elettronica) con cui comunemente si intende l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (in inglese Information and Communication Technologies - ICT) all'interno dei processi democratici.

Considerata l'origine recente del termine (seconda metà degli anni '90), la sua definizione è ancora abbastanza controversa sia dal punto di vista teorico sia per quanto riguarda le esperienze pratiche cui si fa riferimento. In linea generale si può dire che nella categoria di Democrazia Elettronica sono comprese le pratiche e le sperimentazioni di utilizzo delle tecnologie telematiche (Internet in particolare ma anche telefonia mobile) da parte dei cittadini per condizionare le scelte politiche delle istituzioni democratiche di qualsiasi livello (locale, nazionale, sovranazionale, internazionale).

Cittadinanza digitale, ovvero l'uso delle nuove tecnologie a sostegno della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni.

Le nuove tecnologie possono essere usate per rimuovere o ridurre ostacoli e vincoli in diversi momenti della vita democratica e quindi intervenendo su più versanti:

- l'inclusione sociale e il contrasto al divario digitale
- l'accesso all'informazione, in primo luogo quella prodotta dagli enti pubblici
- l'accesso alla sfera pubblica, cioè la possibilità di produrre informazione e contribuire alla formazione delle opinioni
- l'innovazione dei processi elettorali (voto elettronico)
- l'iniziativa diretta da parte dei cittadini
- il coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni nei processi decisionali

## **E-Government**

La Pubblica Amministrazione sta vivendo un rapido processo di trasformazione. L'obiettivo è quello di creare un canale preferenziale di contatto tra lo Stato e il cittadino attraverso la forza di Internet. Il processo di innovazione tecnologica nelle Pubbliche Amministrazioni permetterà di collegare tutti gli uffici in rete, fino a raggiungere un governo elettronico.

## **E-Learning**

Secondo il glossario ASFOR l'e-Learning è una "metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente attraverso internet o reti intranet". Per l'utente rappresenta una soluzione di apprendimento flessibile, fortemente personalizzabile e facilmente accessibile.

Il termine e-Learning copre un'ampia serie di applicazioni e processi formativi quali computer based learning, web-based learning, aule e laboratori virtuali, simulazioni, giochi di ruolo e attività collaborative. Spesso è però usato in un'accezione restrittiva o in contrapposizione alla formazione in aula.

Recentemente l'Unione europea ha adottato la nuova denominazione "Technology Enhanced Learning (TEL)" per indicare l'insieme di applicazioni e processi formativi supportati dalla tecnologia.

## **E-Learning federato**

L'e-learning spesso è limitato a singole iniziative che, anche se di buon livello, restano isolate e difficilmente riutilizzabili presso altre amministrazioni, poiché mancano le conoscenze, gli investimenti, i contenuti e i centri decisionali sono frammentati. Nasce l'esigenza di affrontare il problema in un'ottica di "sistema" al fine di ottimizzare le risorse in campo, di garantire processi formativi di qualità ed efficaci e rendere attuabili i progetti in cui le Pubbliche Amministrazioni sono impegnate assieme.

Fare "sistema" significa realizzare un e-learning di tipo federato, che prevede la sperimentazione, di una modalità e-learning regolata dalle stesse amministrazioni che insieme si danno regole, standard e definiscono modalità utilizzando una piattaforma comune o piattaforme diverse ma interoperabili, allo scopo primario di fornire valore aggiunto all'attività che le singole amministrazioni o gruppi di esse svolgono per progettare e realizzare la formazione dei propri dipendenti/collaboratori.

## **E-Procurement**

Il termine "e-procurement" indica quell'insieme di tecnologie, procedure, operazioni, e modalità organizzative che

consentono l'acquisizione di beni e servizi on line, grazie alle possibilità offerte dallo sviluppo della rete Internet e del commercio elettronico.

Si tratta di una nuova modalità di gestione di tutto il processo di acquisto (non solo dell'atto di compravendita) già molto diffusa nel settore privato, che sta riscuotendo una notevole attenzione anche da parte delle Pubbliche Amministrazioni ([Ministero per le Innovazioni e le Tecnologie](#)).

### **Ecolabel**

L'Ecolabel è il marchio europeo di certificazione ambientale per i prodotti e i servizi nato nel 1992.

È uno strumento ad adesione volontaria che viene concesso a quei prodotti e servizi che rispettano criteri ecologici e prestazionali stabiliti a livello europeo.

L'ottenimento del marchio costituisce, pertanto, un attestato di eccellenza che viene rilasciato solo a quei prodotti/servizi che hanno un ridotto impatto ambientale. I criteri sono periodicamente sottoposti a revisione e resi più restrittivi, in modo da favorire il miglioramento continuo della qualità ambientale dei prodotti e servizi.

### **Educatore ambientale**

È una figura che negli ultimi decenni ha accompagnato lo sviluppo dell'Educazione ambientale e dei Centri di Educazione ambientale, modificando caratteristiche e ruolo in sintonia con la loro evoluzione.

Questi operatori, dotati in genere di una formazione scientifico-naturalistica e di una buona conoscenza dei territori di riferimento, hanno nel tempo maturato, spesso a partire da una personale vocazione educativa, notevoli competenze nello stimolare l'osservazione, suscitare interrogativi e favorire, soprattutto attraverso il lavoro sul campo, un approccio esplorativo e dinamico nei confronti del territorio.

Oggi questo profilo, pur non avendo perso la sua centralità, appare sicuramente parziale, e non di rado estraneo a molti dei nuovi operatori. La profonda riflessione avvenuta a livello nazionale e internazionale su principi, obiettivi e strumenti dell'EA si è, infatti, tradotta in una sempre maggiore attenzione anche per i valori di partecipazione, responsabilità, cittadinanza attiva, sviluppo sostenibile. Il profilo dell'educatore ambientale ha così ampliato contorni e competenze, contaminandosi e in parte sovrapponendosi a vecchie e nuove professioni (animatore culturale, formatore, operatore turistico, consulente ambientale, facilitatore, ecc.).

### **Efficienza Energetica**

Quando parliamo di efficienza energetica facciamo riferimento a tutta quella serie di azioni che permettono, a parità di servizi offerti, di consumare meno energia. L'efficienza è quindi, prima di tutto, quella del sistema energetico nel suo complesso, ossia la capacità di garantire un determinato servizio (ad esempio il riscaldamento) attraverso la fornitura della minor quantità di energia possibile.

Per la Pubblica Amministrazione quindi significa avviare tutte quelle azioni di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione che consentono di raggiungere l'obiettivo del risparmio di energia. Questo approccio si propone di mettere in campo misure e interventi che rendono disponibile un livello di servizio finale uguale o superiore attraverso l'utilizzo di una quantità di energia inferiore.

Per incentivare il ricorso a tecnologie energeticamente efficienti il 24 aprile 2001 sono stati varati due decreti ad opera del Ministero delle Attività Produttive e di quello dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, sostituiti nel 2004 da due nuovi provvedimenti, i decreti ministeriali 20 luglio 2004.

### **E-Mail**

Elettronic-mail, posta elettronica, o in senso lato, messaggio in formato elettronico composto con l'ausilio del computer e trasmesso attraverso la linea telefonica ad un altro computer. Ciascun utente deve possedere un indirizzo di posta elettronica e una relativa casella postale elettronica. La posta elettronica utilizza diversi protocolli che permettono anche la trasmissione di file (documenti, immagini, suoni, filmati) sotto forma di allegati al messaggio.

### **Empowerment**

La parola empowerment deriva dal verbo to empower, che significa "favorire l'acquisizione di potere, rendere in grado di". Con questo concetto si intende quindi l'attivazione di politiche, strategie e processi che favoriscano il potenziamento, la condivisione, la delega e il trasferimento del potere ai cittadini. Il concetto di empowerment viene inteso come un obiettivo cui arrivare tramite forme di auto-aiuto, che responsabilizzano e valorizzano il contributo del singolo.

Può essere anche un processo di potenziamento collettivo, finalizzato al fatto che le persone diventino più potenti e/o abbiano più potere nel realizzare i loro compiti all'interno delle proprie organizzazioni di vita e di lavoro.

Nel sociale le politiche di empowerment sono uno strumento molto utile per aiutare i cittadini ad accrescere la loro qualità di vita perché apprendono pratiche e attività che prima non erano in grado di svolgere come ad esempio il riciclaggio, il volontariato o l'uso di Internet.

### **EQUAL**

È il programma europeo di lotta alle discriminazioni e disuguaglianze nel mondo del lavoro. Il programma è parte integrante della strategia europea per favorire l'occupazione di chi è in cerca di lavoro e per sostenere chi rischia di perdere l'occupazione. Con EQUAL si sperimentano strategie e pratiche per creare i posti di lavoro e qualificare la forza lavoro occupata. Da queste sperimentazioni si trarranno elementi in grado di sostenere le politiche e le prassi future in materia di occupazione e formazione.

Soggetti attuatori di EQUAL sono partnership strategiche, definite partnership di sviluppo, appositamente costituite da una pluralità di organismi con competenze ed esperienze diversificate per elaborare azioni integrate nell'ambito degli Assi e delle Misure contemplate dall'iniziativa. Possono partecipare alle costituzioni di una partnership di sviluppo tutti gli enti, gli organismi e le istituzioni pubbliche o private che operano nei settori tematici oggetto di EQUAL.

### **FAQ**

Domande ricorrenti. Generalmente viene così definita la sezione di un sito in cui vengono presentate le domande possibili che un utente potrebbe formulare ed a cui viene data ovviamente una risposta.

## **Federalismo Cooperativo**

La dottrina giuridica individua tre modelli di federalismo:

1) Federalismo duale; 2) Federalismo cooperativo; 3) New Federalism.

Inizialmente, l'esperienza federalista si caratterizza come un federalismo duale, ovvero un sistema che riconosce allo Stato centrale pochi poteri, ma che garantisce parità fra i diversi livelli di governo.

Il modello del federalismo duale viene messo in crisi negli anni '30. Lo scopo di garantire il rispetto del principio di uguaglianza sostanziale comporta un riassetto dei rapporti tra i livelli territoriali di governo; si assiste così ad un potenziamento dei poteri del governo centrale. Tale fenomeno viene definito "federalismo cooperativo", caratterizzato dal superamento della netta separazione tra sfere di competenza e accompagnato da una serie di elementi di riequilibrio, rappresentati dalle forme di partecipazione degli Stati membri alle decisioni dello Stato centrale.

Accanto a queste evoluzioni positive, i fattori critici di tale forma di organizzazione governativa si ravvisano principalmente nel fatto che la cooperazione si realizza soprattutto attraverso gli strumenti delle relazioni intergovernative, portando quindi potenzialmente all'insorgere di problemi di inefficienza dei processi decisionali. La continua ricerca del consenso rende inoltre complessa l'individuazione delle responsabilità.

I limiti di questo modello, nell'esperienza statunitense, cominciano a manifestarsi negli anni '70, quando i poteri del Governo federale si rafforzano ulteriormente e si comincia a parlare di "federalismo coercitivo" perché gli Stati membri risultano essere dipendenti nei confronti del Governo federale. Nasce il c.d. "New Federalism" o federalismo competitivo, ossia un ridisegno dei rapporti fra Governo centrale e Stati membri che porta ad una riduzione complessiva del ruolo del Governo federale e si incentra in una logica competitiva fra i vari livelli di governo.

Per approfondimenti sull'evoluzione degli stadi del federalismo, si può consultare il sito web [federalismi.it](http://federalismi.it), rivista di diritto pubblico italiano, comunitario e comparato.

## **Firewall**

Muro di Fuoco. Sistema di sicurezza che impedisce ad estranei di accedere al proprio computer tramite la connessione remota.

## **Firma digitale e firma elettronica**

La firma digitale è il risultato di un processo di calcolo che, a partire da un oggetto informatico (tipicamente, un documento) e da alcune informazioni strettamente associate alla persona (coppia di chiavi asimmetriche), produce un secondo oggetto informatico (il documento firmato) che attesta la volontà espressa dalla persona nel sottoscrivere l'oggetto originario al quale è stato applicato il processo di firma (dal sito [www.protocollo.gov.it](http://www.protocollo.gov.it)).

Per quanto riguarda la relazione tra l'aggettivo "digitale" e quello "elettronico" che il legislatore europeo ha imposto, essa discende dalla visione comune del "digitale" come una specie particolare di "elettronico", con la conseguenza che quest'ultimo aggettivo dovrebbe comprendere una più vasta gamma di possibili soluzioni. In conclusione la firma digitale corrisponde alla "firma elettronica avanzata", la sola che conferisce al documento informatico il pieno valore legale.

## **Forum**

Spazio di discussione su Internet che funziona in maniera asincrona, come una casella postale pubblica, nella quale ciascuno è libero di consultare i messaggi e di rispondervi. Un forum, o un newsgroup, si stabiliscono generalmente attorno ad un tema definito. In alcuni casi, una persona, chiamata moderatore, si incarica di animare il dibattito e di eliminare i messaggi non conformi al tema del forum.

## **FTP**

Si tratta di un protocollo di rete in ambiente TCP/IP che permette di trasferire file da un server collegato. Il termine indica anche il nome del programma che serve per il trasferimento dei file con questo protocollo.

## **Gender Auditing**

Il "Gender Auditing" in ambiente pubblico è una pratica di rendicontazione sociale tramite la quale è possibile integrare una prospettiva di genere nella lettura dei documenti di programmazione che declinano e sintetizzano le politiche pubbliche. La finalità di tale esercizio è duplice:

- da un lato, persuadere il policy maker di come sia necessaria un'attenta analisi dell'impatto di ogni sua decisione sulle condizioni di vita dei due generi
- dall'altro, rendere evidente come alcune politiche, apparentemente neutrali rispetto al genere, sortiscano effetti differenziati sulla condizione economica e sociale della popolazione femminile o maschile.

## **Gif**

La sigla sta per Graphic Interchange Format, è uno standard che comprime le immagini grafiche, da visualizzare velocemente sul computer. Per questo motivo è un formato molto usato nella rete.

## **Governance**

Processo con il quale vengono collettivamente risolti i problemi rispondendo ai bisogni di una comunità locale. Si ha una buona governance quando nella comunità sociale le azioni del governo (come strumento istituzionale) si integrano con quelle dei cittadini e le sostengono. La governance si attua con processi di democrazia attiva e si basa sull'integrazione di due ruoli distinti: quello di indirizzo programmatico (governo) e quello di gestione e fornitura di servizi (strutture operative ed amministrative). Un governo è strumento di buona governance quando applica principi, mutuati dalla nuova cultura imprenditoriale, per il coinvolgimento e la responsabilizzazione dei cittadini: centralità del cliente-cittadino, capacità di creare visioni condivise sulle prospettive di sviluppo, comportamenti amministrativi coerenti con tali visioni, definizione di risultati attesi e gestione snella per reali risultati, apprendimento continuo, apertura al mercato, partecipazione e non gerarchia, conferimento di responsabilità e potere alle varie componenti del sistema sociale, perseguendo federalismo, flessibilità ed apertura organizzativa.

## **Help Desk**

L'Help Desk è un servizio di assistenza tecnica che si rivolge sia agli utilizzatori interni delle infrastrutture informatiche

di un'organizzazione che ad un'utenza esterna ad essa fungendo come servizio. L'Help Desk può essere impostato in diversi modi, ad esempio attraverso un servizio on-line oppure strutturato come Call Center. L'Help Desk negli ultimi anni è diventato un elemento strategico dei servizi erogati nell'ambito dell'e-Government. Tutte le amministrazioni con servizi e-Government avanzati possiedono ormai uno o più di questi servizi di assistenza di modo da aiutare i cittadini a risolvere i loro problemi durante la fruizione dei servizi on-line.

### **Home Page**

Pagina iniziale di un sito. Contiene informazioni di identificazione e di indice. La Home Page offre in genere un riassunto dei contenuti del server con i collegamenti per raggiungere gli argomenti di primo piano. Il modo standard per raggiungere una Home Page è specificare un URL in cui sono forniti solo il nome del protocollo ed il nome del server.

### **Host**

Ospite. È un elaboratore che permette a dei terminali di collegarsi ad esso. Può essere un Mini o un Mainframe. Anche i personal computer possono svolgere funzioni di Host quando sono collegati in rete e possiedono un indirizzo Ip. Possono essere computer di diversi produttori con diversi tipi di sistema operativo, ma tutti devono supportare i protocolli TCP/IP nella connessione.

### **HTML**

linguaggio interpretato dai browser usato per creare ipertesti pubblicabili sul web, ovvero è il linguaggio che comunemente viene usato per creare siti web.

### **HTTP Protocol**

Protocollo utilizzato in ambiente TCP/IP per il trasferimento di ipertesti in linguaggio HTML.

### **Indirizzo IP**

Codice di 4 Byte che permette di identificare una stazione collegata in una rete che utilizza il protocollo TCP/IP.

### **Informagiovani**

Gli "Informagiovani" sono sportelli di informazione ed orientamento promossi da enti locali (in particolare i Comuni), associazioni, cooperative, privati.

Presso tali sportelli i giovani possono ricevere gratuitamente informazioni di vario genere attinenti i loro diversi interessi, dalla scuola, al lavoro, al tempo libero.

Questi centri sono collegati a banche dati nazionali e sono perciò in grado di coprire vaste aree informative, sia nel senso che riguardano molteplici contenuti e settori, sia nel senso che le informazioni sono riferite non solo all'ambito locale, ma anche a quello nazionale ed internazionale.

### **Internet**

Insieme di reti geografiche costituite da computer di qualsiasi tipo e categoria che utilizzano il protocollo TCP/IP per il trasferimento dei dati. All'inizio semplice rete di scambio di informazioni sviluppata per conto dell'esercito americano, in seguito utilizzata dalle università e dai centri di ricerca, Internet è diventata il supporto prediletto del commercio elettronico (e-commerce) alla fine degli anni '90. Parallelamente, i suoi standard (IP, HTTP, HTML etc..) hanno invaso le imprese a livello di infrastrutture reti e di applicazioni instaurando un modello informatico centrato sulla rete.

### **Intranet**

Rete di un'impresa basata sul protocollo IP. L'intranet non è circoscritta alla rete locale e può utilizzare la rete pubblica per collegare siti remoti. Le prime applicazioni ad appoggiarsi su intranet furono le e-mail e la condivisione di documenti tramite interfaccia HTML.

### **Ipertesto**

Complesso strutturato di informazioni testuali (insieme di più testi affini considerato come un unico testo) uniti fra loro da rimandi e collegamenti logici (Link) che consentono una consultazione secondo percorsi non sequenziali.

### **LAN**

Detta anche rete locale, indica una rete telefonica locale o interna che mette in collegamento i computer di una comunità limitata (ad esempio, quelli di un'azienda), consentendo la condivisione di file e dispositivi diversi (ad esempio, computer e stampanti). È l'opposto di WAN.

### **Libri verdi, libri bianchi**

1 - I libri verdi sono dei documenti pubblicati dalla Commissione Europea attraverso i quali si vuole stimolare la riflessione e lanciare la consultazione a livello europeo su temi particolari (ad esempio politica sociale, telecomunicazioni, ecc.);

2 - le consultazioni effettuate attraverso un libro verde possono in seguito dare adito alla pubblicazione di un libro bianco che trasferisce le riflessioni in proposte concrete per azioni comunitarie in campi specifici;

3 - a sua volta quando un libro bianco è accolto favorevolmente dal Consiglio, esso potrebbe sfociare in un programma d'azione dell'Unione nello specifico settore.

### **Link**

(Collegamento ipertestuale). È un elemento peculiare delle pagine HTML e degli Ipertesti: permette di inserire all'interno di un documento un puntatore ad un'altra risorsa. I collegamenti permettono di realizzare il concetto di "ipertesto" ovvero di testo realizzato collegando diversi argomenti tra di loro a formare un'unica grande ragnatela di testi.

### **Login**

Operazione per accedere ad un sistema multi utente e ad un server. Al momento del login viene richiesto il nominativo dell'utente e la relativa password. Solo se si è in possesso dei dati esatti il sistema permette l'accesso.

### **Mainstreaming**

Neologismo contenuto nei documenti programmatici della Comunità Europea (significa letteralmente "stare nella corrente principale"), sottolinea la nuova collocazione del concetto di Pari Opportunità come prospettiva di genere, trasversale a tutte le iniziative finanziate dai programmi comunitari per il lavoro e la formazione. La strategia del mainstreaming non si limita a sostenere politiche a favore delle donne, ma tende a modificare l'esistente (contesti professionali, sociali ecc) rendendolo più idoneo alle specificità dei generi. Il mainstreaming non è dunque alternativo, ma complementare alle azioni a favore delle sole donne e ne deve diffondere le finalità anche in altri ambiti ([Ministero per le Pari Opportunità](#)).

### **Market Place**

Il market place (o mercato elettronico) è un luogo virtuale nel quale dei fornitori, precedentemente abilitati, pubblicano i propri prodotti specificandone le caratteristiche e le condizioni di fornitura. Gli acquirenti registrati al sistema possono accedervi, confrontare le offerte pubblicate dai fornitori, chiederne una quotazione dei prezzi ed eventualmente procedere all'acquisto.

Un mercato elettronico è gestito da un soggetto che definisce le regole di accesso per i fornitori e gli acquirenti, sia dal punto di vista tecnologico sia da quello dei requisiti necessari per l'abilitazione dei fornitori e/o i beni e i servizi e degli acquirenti.

Il mercato elettronico per le pubbliche amministrazioni è disciplinato dal D.P.R. n. 101 del 4 aprile 2002.

### **Mediatore Culturale**

Il mediatore culturale è una figura chiave nel processo di integrazione degli stranieri: italiano o straniero, facilita le relazioni tra immigrati e società di accoglienza.

Il mediatore infatti affianca gli operatori italiani, pubblici e privati, nelle attività di consulenza, informazione, formazione, orientamento e accompagnamento rivolte agli immigrati nella scuola, nell'ambito sanitario, nelle questure, nelle Direzioni provinciali del lavoro e negli uffici pubblici in genere ([Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali](#)).

### **Mediatore europeo**

Il mediatore europeo è nominato dal Parlamento europeo dopo ogni elezione di quest'ultimo e per la durata della legislatura. È abilitato a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o che abbia la sede sociale in uno Stato membro, denunce che devono riguardare casi di cattiva amministrazione nell'operato delle istituzioni o degli organi comunitari (salvo la Corte di giustizia ed il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali).

Qualora il mediatore constati un caso di cattiva amministrazione egli ne investe l'istituzione interessata, procede alle indagini che ritiene necessarie, ricerca una soluzione che possa rimuovere il problema e propone eventualmente progetti di raccomandazione cui l'istituzione è tenuta a rispondere entro tre mesi, attraverso un parere circostanziato. Al termine di ciascuna sessione annuale del Parlamento europeo, il mediatore presenta una relazione.

([glossario di Europa](#))

### **Mobility Manager**

All'interno del pacchetto di interventi finalizzato alla riduzione della congestione del traffico e dei suoi effetti, il Decreto Ronchi (D. Lgs. 22/97, aggiornato dal DM 0502/98) propone la possibilità di individuare un mobility manager nelle aziende e negli enti pubblici con più di 300 dipendenti per unità locale e nelle imprese con più di 800 dipendenti.

Il Mobility Manager aziendale è un soggetto che opera con lo scopo di ridurre l'utilizzo dell'auto privata negli spostamenti sistematici dei dipendenti, attraverso l'adozione del "Piano degli Spostamenti casa-lavoro", da presentarsi entro il 31 dicembre di ogni anno al Comune, che entro 60 giorni - tramite accordo di programma con il proponente - lo applica. Il lavoro dei Mobility Manager aziendali è coordinato e supportato dall'azione dei Mobility Manager di area (di nomina comunale). Il piano acquista interesse pubblico nel momento in cui favorisce il ricorso a strumenti di trasporto collettivo, riduce l'inquinamento da traffico e la congestione nelle strade della città, introduce aspetti innovativi o forme di incentivazione dell'utilizzo dei mezzi pubblici con forme agevolate di abbonamento.

### **Mobilità sostenibile**

È un sistema organizzativo dei trasporti che offre i mezzi e le opportunità per soddisfare i bisogni economici, ambientali e sociali in modo efficiente ed equo, minimizzando gli impatti negativi che possono essere evitati o ridotti e i relativi costi, e prendendo in considerazione un ampio contesto spazio-temporale.

In pratica le politiche di mobilità sostenibile prevedono la definizione di modalità di trasporto e movimentazione di merci e persone che rispettino i principi dello sviluppo sostenibile: mantenere le emissioni e le scorie entro i limiti che il pianeta può assorbire; utilizzare risorse rinnovabili nell'ambito della generazione presente; impiegare risorse non rinnovabili solo in misura uguale o inferiore al ritmo di sviluppo di risorse alternative rinnovabili, e minimizzare l'uso del suolo e l'inquinamento acustico.

### **Modem**

Apparecchio che consente al computer di collegarsi, tramite la rete telefonica, ad altri computer per lo scambio di informazioni. Il modem, infatti, è un apparecchio che traduce i dati del computer in segnale ad audio frequenza che può essere trasmesso lungo le linee telefoniche. Il Modem converte i BIT ed i BYTE in suono e poi trasmette questi segnali in modo seriale, cioè uno dietro l'altro, anziché simultaneamente (in parallelo). L'unità di misura con cui esprimere la velocità di collegamento è il numero di BIT che vengono trasferiti in un secondo (bps).

### **Motore di ricerca**

È un programma in grado di facilitare un utente nella ricerca di informazioni su Internet. I siti che forniscono questo

servizio aiutano ad orientarsi nella grande quantità di documenti presenti nella rete. In un apposito spazio, chiamato "campo", l'utente scrive la parola o l'espressione da ricercare. Il programma effettua una ricerca sulla presenza o meno del termine, all'interno dei singoli documenti che costituiscono il suo "archivio". Il risultato della ricerca è una lista dei siti nei quali sono stati rilevati i termini richiesti.

### **Mouse**

Piccolo apparecchio, topo in inglese, collegato al computer che consente di dare comandi al PC in ausilio alla tastiera. Normalmente viene visualizzato sullo schermo da una piccola icona a forma di freccia.

### **Multimediale**

Che si avvale di diversi strumenti di comunicazione e d'informazione, a mezzo stampa o audiovisivi.

### **Multimodalità**

La possibilità di accedere ad un servizio - e di usufruire delle relative funzionalità - secondo modalità diverse, utilizzando cioè strumenti e sistemi di comunicazione differenti (computer, telefono, posta ordinaria, etc.).

### **New Public Management**

È un modello strategico di comportamento direzionale, che prevede il rafforzamento del ruolo dirigenziale nel settore pubblico, al quale viene attribuita una maggiore responsabilità gestionale e organizzativa.

I suoi elementi fondamentali sono:

- la separazione delle funzioni strategiche da quelle più operative
- il controllo e la misurazione dei risultati finali più che delle attività poste in essere per la loro realizzazione
- l'impiego di incentivi legati al raggiungimento degli obiettivi
- la valutazione dei costi-benefici più che la correttezza formale del processo

In tale ottica, la concreta realizzazione dei principi del New Public Management è legata alla definizione di metodologie e allo sviluppo di opportuni strumenti per l'introduzione di sistemi di valutazione e controllo strategico.

### **Obiettivi 1, 2 e 3**

La riforma dei Fondi strutturali europei attuata con Agenda 2000 ha focalizzato l'intervento della politica regionale comunitaria sui problemi cruciali dello sviluppo. L'attuale regolamentazione prevede pertanto tre obiettivi prioritari:

- Obiettivo 1

Mira a promuovere la ripresa economica delle regioni in ritardo di sviluppo. Viene detto "regionalizzato" perché si applica a territori circoscritti in base a criteri statistici. Sono ammissibili all'aiuto solo le regioni il cui prodotto interno lordo pro capite è inferiore al 75% della media comunitaria.

- Obiettivo 2

Mira a sostenere la riconversione economica e sociale delle regioni con difficoltà strutturali. Si tratta anche in questo caso di un obiettivo regionalizzato: le zone ammissibili all'aiuto sono delimitate sia tenendo conto di percentuali massime della popolazione nazionale e europea (18% della popolazione dell'Unione) che di specifici criteri socioeconomici. Quattro sono le categorie di zone ammissibili: le zone in fase di mutamento socioeconomico nei settori dell'industria e dei servizi, le zone rurali in declino, le zone urbane in difficoltà e le zone dipendenti dalla pesca che si trovano in una situazione di crisi.

- Obiettivo 3

Mira a sostenere l'adeguamento e la modernizzazione delle politiche e dei sistemi di istruzione, di formazione e di occupazione. L'obiettivo 3 non è regionalizzato.

([glossario di Europa](#))

### **Open source**

Significa ciò che si dice sorgente aperto, cioè leggibile. Il Codice Sorgente non è altro che il linguaggio "umano" composto di parole e numeri con cui viene scritto un programma, linguaggio che poi viene convertito in modo da essere leggibile dal computer. La concezione open source di un software sottintende la possibilità che più persone possano guardare il codice sorgente e, eventualmente, apporre delle modifiche che consentano di migliorarlo, permettendo uno sviluppo più veloce e ottimale. Usare un programma senza il codice sorgente significa in pratica non sapere come è fatto, ignorare quali potrebbero essere le sue potenzialità, impedire ogni eventuale miglioramento del programma, poiché non è possibile modificare il codice.

### **Operazioni Quadro Regionali (RFO)**

Le OQR sono operazioni di cooperazione elaborate dalle regioni nell'ambito del Programma Interreg 3IIC, l'iniziativa comunitaria dedicata alla cooperazione transeuropea, che ha come obiettivo di rendere più efficaci le politiche e lo sviluppo regionale attraverso lo scambio di informazioni, la condivisione di esperienza e la creazione di reti di cooperazioni tra autorità locali europee. Alle OQR devono partecipare un minimo di 3 regioni appartenenti ad almeno 2 Stati membri dell'Unione Europea. Le regioni elaborano insieme una strategia di cooperazione che rappresenta la base per lo sviluppo e la selezione di futuri progetti. Inoltre ogni componente dell'Operazione Quadro Regionale dovrà essere sostenuto da un partenariato regionale, composto dalle Autorità e dagli organismi territoriali interessati, con l'eventuale coinvolgimento di soggetti privati.

### **Outsourcing**

Assegnazione della gestione di determinate attività o processi produttivi a imprese esterne, al fine di concentrare le proprie risorse su attività a maggior valore aggiunto e/o sul core business. Deriva dalla contrazione di outside resourcing, reperimento di risorse all'esterno. In ambito museale l'affidamento ai privati della gestione di determinati servizi (bookshop, caffetteria, noleggio audioguide, biglietteria) è un esempio di outsourcing.

### **Password**

Consente l'accesso ad un'area riservata. È composta da una stringa di caratteri alfanumerici. Generalmente serve per l'autenticazione dell'utente, si usa nella connessione Internet per evitare che altri possano fruirne indebitamente.

oppure in alcune aree ristrette di alcuni siti o per accedere ai Forum.

### **Partenariato Pubblico-Privato (Public Private Partnership o PPP)**

Questo termine fa riferimento in generale a forme di cooperazione tra le autorità pubbliche ed il mondo delle imprese private che mirano a garantire il finanziamento, la costruzione, il rinnovamento, la gestione o la manutenzione di un'infrastruttura o la fornitura di un servizio pubblico. L'accordo in genere è a lungo termine e implica una cooperazione attiva tra il partner pubblico e quello privato a vari aspetti di un progetto da realizzare.

Le modalità di finanziamento sono in genere equamente distribuite e dunque le ripartizioni dei rischi ricadono sia sul partner privato che su quello pubblico.

Un PPP si stipula soprattutto quando il settore pubblico non è in grado di beneficiare di fondi sufficienti oppure mancano le conoscenze e le capacità per realizzare i progetti. In questo modo, il PPP garantisce il raggiungimento degli interessi pubblici di un progetto (garantiti dalla costante vigilanza del partner pubblico) e nel contempo una disponibilità di risorse (economiche, infrastrutturali, "know-how" e umane) fornite dal partner privato che il pubblico non sempre può offrire.

### **Patto di stabilità interno**

Con l'articolo 28 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 lo Stato estende l'applicazione degli impegni presi in sede comunitaria al governo locale e cioè alle regioni, alle province, ai comuni ed alle comunità montane. Il patto di stabilità interno, così come formulato nell'articolo 28, indica dei risultati da raggiungere, e in questo senso è prescrittivo, ma non pone dei vincoli sulle modalità di raggiungimento dei risultati, che possono essere diversamente calibrate, e in questo senso è programmatico. In sintesi, il patto di stabilità impone oneri e non obblighi, nel senso che impone il raggiungimento di un risultato ma non impone l'utilizzazione di determinati strumenti per il suo raggiungimento.

### **Patto Territoriale**

Il patto territoriale è espressione del partenariato sociale ed è finalizzato allo sviluppo locale. Attiva un programma di interventi integrati nei settori dell'industria, dei servizi e dell'apparato infrastrutturale con l'obiettivo della promozione di uno sviluppo locale in ambito subregionale che sia ecosostenibile. I patti territoriali possono essere attivati in tutto il territorio nazionale, fermo restando che il CIPE attiva risorse finanziarie soltanto per quei patti collocati nelle aree depresse, nonché in quelle rientranti nella fattispecie dell'articolo 92 3C del trattato di Roma.

### **Phishing**

Il termine indica un tipo di truffa Internet finalizzata a raccogliere, per scopi illegali, dati riservati quali codici di accesso, password, numeri di carte di credito e altre informazioni personali. La truffa consiste nell'invio di falsi messaggi e-mail che, camuffati in modo da assomigliare a quelli provenienti da soggetti affidabili (banche, compagnie di carte di credito o società molto note e attive nel commercio elettronico), inducono i destinatari a fornire - in assoluta buona fede - i propri dati personali. In alternativa, queste e-mail indirizzano a finti siti web progettati proprio con l'intento di spingere le persone a divulgare i propri dati personali.

Per difendersi ci si deve dotare di un programma antivirus o di filtri e-mail avanzati per identificare e bloccare i messaggi fasulli.

### **Piano Territoriale Regionale**

Il Piano territoriale regionale (PTR) è lo strumento di programmazione con il quale la Regione delinea la strategia di sviluppo del territorio regionale definendo gli obiettivi per assicurare la coesione sociale, accrescere la qualità e l'efficienza del sistema territoriale e garantire la qualificazione e la valorizzazione delle risorse sociali ed ambientali. Il PTR è predisposto in coerenza con le strategie europee e nazionali di sviluppo del territorio.

I valori paesaggistici, ambientali e culturali del territorio regionale sono oggetto di specifica considerazione nel Piano Territoriale Paesistico Regionale (PTPR) che è parte integrante del PTR.

Il PTR definisce indirizzi e direttive per pianificazioni di settore, per i Piani Territoriali di Coordinamento Provinciali (PTCP) e per gli strumenti della programmazione negoziata.

### **Portale**

È un sito Web che raccoglie numerosi altri siti e destinato a servire da punto di ingresso ad Internet ed a generare un traffico massimo. A fianco di certi portali "generalisti" (denominati motori di ricerca) si sviluppano dei portali tematici, la cui vocazione è sintetizzare le risposte ai bisogni dei visitatori interessati da un certo tema o appartenenti ad una data comunità.

### **Posta Elettronica Certificata (PEC)**

È il sistema di posta elettronica nel quale viene fornita al mittente la documentazione elettronica, con valenza legale, che certifica l'invio e la consegna di documenti informatici. "Certificare" l'invio e la ricezione - i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici - significa spedire al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte viene conservata per un periodo di tempo definito a cura dei gestori, con lo stesso valore giuridico delle ricevute (definizione tratta dal sito web del [CNIPA](#), Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

### **PPP**

Protocollo di comunicazione che permette di collegarsi alla rete Internet utilizzando per l'accesso una normale linea telefonica e relativo modem asincrono.

### **Programma Leader**

L'Iniziativa Comunitaria LEADER+ (il + indica la terza generazione del programma) fa parte degli strumenti di politica strutturale dell'Unione europea previsti da Agenda 2000 ed ha l'obiettivo di accompagnare lo sviluppo delle zone

rurali d'Europa attraverso azioni volte a ridare vitalità a questi territori. LEADER+ si affianca agli altri interventi comunitari ed ha la finalità di completarli stimolando il mantenimento e la creazione di nuove attività, la valorizzazione delle risorse ambientali e culturali, cercando di contrastare l'invecchiamento, l'esodo della popolazione, il calo dell'occupazione e gli altri fenomeni di tipo socioeconomico che sono all'origine di difficoltà e crisi del territorio rurale.

LEADER+ intende raggiungere questi obiettivi attraverso l'integrazione tra le tante opportunità presenti nel mondo rurale e nella sua economia: non solo agricoltura, ma artigianato, turismo, valorizzazione del tessuto sociale, culturale e delle risorse ambientali.

### **Protocollo Informatico**

Prima del DPR 445/2000 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa) tutti i documenti originali firmati in entrata e uscita da protocollare erano esclusivamente cartacei.

Il Protocollo informatizzato aveva avuto come obiettivo quello di utilizzare del software per velocizzare la registrazione e gestione dei documenti cartacei.

Il Protocollo informatico introdotto dal Testo Unico non è solo un software, ma è un nuovo servizio che tutte le PA devono attivare che si avvale di diversi sistemi software integrati, per la registrazione, segnatura e gestione dei documenti informatici, inclusa la loro firma e trasmissione.

In pratica comprende tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema completamente automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali.

### **Proxy**

È un computer situato presso un nodo Internet che permette di effettuare servizi di controllo e di ottimizzare il flusso degli utenti connessi. Funziona anche come memoria di transito per inviare la ricerca di documenti. Un server Proxy agisce da interfaccia tra gli utenti e Internet.

### **PTCP - Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale**

È lo strumento di pianificazione generale definito dalla legge urbanistica regionale n.20/2000 e predisposto dalle Provincie. Considera la totalità del territorio provinciale e ne definisce l'assetto con riferimento agli interessi sovracomunali, articolando le linee di azione nell'ambito della programmazione regionale. Obiettivo del Piano è tutelare i molteplici interessi della comunità in una visione della realtà locale come parte di una rete di relazioni con le zone confinanti. Il PTCP è sede di raccordo e verifica delle politiche settoriali della Provincia (commercio, energia, acqua, aria, rifiuti) e strumento di indirizzo e coordinamento per la pianificazione urbanistica comunale (Piani strutturali comunali ex Piani regolatori).

### **Relazione Paesaggistica**

Dal 31 luglio 2006, come stabilito dal D.P.C.M. del 12 dicembre 2005, è obbligatorio allegare questo documento alle domande di autorizzazione per gli interventi edilizi in aree vincolate. Si tratta quindi di uno strumento che servirà alle amministrazioni competenti (Regioni o Comuni delegati) per valutare la compatibilità del progetto proposto con i valori paesaggistici dell'area in cui gli interventi dovrebbero inserirsi. La relazione infatti si compone di una documentazione tecnica composta dall'analisi dello stato attuale dei luoghi in cui si interverrà, dai motivi delle scelte operate e dalla simulazione delle conseguenze degli interventi.

### **Riuso del software**

Per riuso del software, si intende la creazione di applicativi informatici riutilizzabili da altre realtà. Nello scenario attuale di evoluzione dei sistemi informativi pubblici il riuso delle applicazioni informatiche è considerato un tema prioritario. Le PA italiane dispongono di un patrimonio applicativo esteso a molteplici settori dell'azione amministrativa che rappresenta un bene pubblico rilevante (perché frutto di investimenti, costituito da tecnologie recenti e perché integrano la capacità delle PA di interpretare e tradurre le norme in strumenti e servizi per la collettività).

Nella generalità dei casi, a fronte di esigenze simili le amministrazioni sviluppano applicativi che già sono stati realizzati da altre amministrazioni; il riuso o la condivisione del software esistente consentirebbero di razionalizzare le spese e di riorientare i flussi economici verso settori non ancora coperti da informatizzazione.

(definizione tratta dal "[Portale del Riuso del software](#)" curato dal "[CNIPA](#)")

### **RSS (Really Simple Syndication)**

È lo standard più usato per l'esportazione di contenuti Web. La fruizione di un documento RSS è un processo molto semplice.

Attraverso un apposito software (chiamato Feed Reader) è possibile interpretare un feed (file che consente l'interscambio di contenuti) di un sito web permettendo agli utenti di scaricarne i contenuti, trasformandoli nel formato desiderato (HTML, .doc, ...). Questo processo avviene in modo automatico: l'utente si connette ad Internet e avvia il Feed Reader e questo, a intervalli di tempo regolari, scarica automaticamente quello che gli interessa (i feed sono dotati di parole chiave, come "politica", "tecnologia", ...).

Dunque, l'RSS diventa uno strumento molto utile perché consente di scaricare informazioni essenziali senza dover navigare. Per un'amministrazione pubblica è un modo molto semplice di aggiornare i cittadini sulle novità del proprio sito web, senza che questi debbano necessariamente entrarci.

(definizione tratta dal sito web "[Wikipedia](#)", scarica gratuitamente il software "[Feed Reader](#)")

### **Scanner**

È una sorta di fotocopiatrice che permette di acquisire immagini e testi, tratti da libri, o fotografie, in questo modo si ottengono dei documenti visibili, utilizzabili e modificabili su un computer

### **Server**

Un computer connesso in rete che ha funzioni di condivisione delle proprie risorse (condivisione di dischi, di stampanti, di modem, ecc.). Queste sono messe a disposizione per gli utenti i quali possono utilizzarle mediante i loro computers

che quindi vengono chiamati Client.

### **Servizi di interesse generale**

Sono così definiti i servizi, disponibili sul mercato e non, che le autorità pubbliche classificano come tali e che sono soggetti a obblighi di servizio pubblico; riguardano per esempio le comunicazioni elettroniche, i servizi postali, l'energia elettrica e il gas, l'acqua, i trasporti, il servizio radiotelevisivo.

Nel maggio 2003 la Commissione europea, riconoscendo l'importanza cruciale di servizi di interesse generale ben funzionanti, accessibili e economici per la qualità della vita dei cittadini europei, ha pubblicato un libro verde con il quale ha aperto il dibattito su tale tema. Ora è stato pubblicato un libro bianco nel quale la Commissione espone le sue conclusioni in merito alla questione e definisce una serie di orientamenti per una strategia che permetta a cittadini e imprese l'accesso a servizi di interesse generale di qualità ed economicamente accessibili.

### **Servizi di prossimità**

I servizi di prossimità si inseriscono nella rete dei servizi già presenti sul territorio comunale, sia pubblici che privati (in particolare nell'ambito dell'associazionismo), con l'intento di creare una rete capillare di punti di ascolto e di riferimento atti a sostenere la domiciliarità. I servizi di prossimità, infatti, vanno intesi come un ampliamento dell'assistenza domiciliare, un aiuto non professionale, inteso come "rapporto di buon vicinato", che nella struttura sociale della città è difficile incontrare. L'istituzione di punti di ascolto atti ad intercettare le situazioni di disagio, configura interventi diversi ma complementari al servizio istituzionale-formale con l'obiettivo di ampliare quest'ultimo e di moltiplicare le risorse del territorio a sostegno della costruzione di una rete intelligente e solidale.

### **Sistema di Innovazione**

L'ambiente locale, regionale o nazionale in cui si svolge l'attività innovativa. Oltre alle imprese, comprende la base di ricerca, il finanziamento dell'innovazione, i servizi e i programmi di sostegno alle imprese, e le reti mediante le quali interagiscono questi componenti.

### **Sistema Informativo Territoriale**

Un Sistema Informativo Territoriale (SIT) è un sistema costituito da hardware, software, dati, persone, assetti organizzativi e istituzionali, dedicato alla raccolta, all'analisi, alla conservazione, alla diffusione, delle informazioni caratterizzate dalla georeferenziazione degli aspetti spaziali (posizionamento del territorio reale secondo un sistema di riferimento noto, effettuato con procedure informatiche).

Con il SIT è possibile, inoltre realizzare e gestire i piani di settore o risolvere problematiche specifiche quali, ad esempio: il catasto strade, il controllo della attività patrimoniale, il Piano Infraregionale delle Attività Estrattive, il Catasto scarichi, i Piani di smaltimento rifiuti, il controllo e la pianificazione dei contributi finanziari su base territoriale.).

### **Sito Internet**

È uno spazio virtuale messo a disposizione in un server di Internet, è accessibile a chiunque ed i documenti pubblicati possono essere consultati. Un sito è generalmente un deposito organizzato di informazioni accessibili ad una popolazione di utenti eterogenea.

### **Società di Trasformazione Urbana (S.T.U.)**

Le Società di Trasformazione Urbana (o S.T.U.) sono società per azioni miste, costituite tra Comuni/Città metropolitane e privati, cui possono partecipare regioni e province e sono finalizzate a realizzare interventi di trasformazione urbana in attuazione degli strumenti urbanistici vigenti, attraverso un'attività di:

- a) acquisizione preventiva delle aree da trasformare,
- b) progettazione,
- c) realizzazione degli interventi,
- d) commercializzazione delle aree riqualificate,
- e) gestione anche degli eventuali servizi pubblici

### **Software**

Il software è tutto ciò che non è fisicamente esistente, ossia non è toccabile, nel computer. È costituito da tutti i programmi, i dati, le istruzioni e le applicazioni che consentono il funzionamento del computer.

### **Spam**

Diffusione massiccia di un messaggio via Internet, nei forum di discussione o nelle caselle postali elettroniche. Si tratta, nella maggioranza dei casi, di pubblicità. Come reazione, i creatori di server di e-mail e di strumenti di sicurezza hanno dotato i loro prodotti di funzioni "anti-spam". Queste bloccano i messaggi non desiderati basandosi sul nome o sull'indirizzo del mittente, il titolo del messaggio o, nel caso più evoluto, sull'analisi del contenuto del messaggio (parole chiave).

### **Sportello Informadonna**

È uno strumento che si è diffuso negli ultimi anni per promuovere le pari opportunità nel mercato del lavoro e per agevolare la pianificazione di carriera delle donne. Offre infatti adeguati supporti informativi e assistenza tecnica tali da consentire alle donne l'elaborazione di strategie concrete per il miglior inserimento lavorativo nel mercato del lavoro all'insegna delle pari opportunità.

I servizi offerti riguardano le informazioni sulle opportunità formative presenti sul territorio, l'esame dei progetti imprenditoriali e della possibilità di accedere ai finanziamenti volti ad incentivare la creazione di nuove imprese; le informazioni di tipo legislativo su pari opportunità, collocamento in termini di problematiche del lavoro.

## **Stampante**

È lo strumento (periferica) che permette di stampare su carta i documenti realizzati al computer. Esistono diversi tipi di stampanti come a getto d'inchiostro e laser.

## **Sussidiarietà**

Il termine è stato introdotto all'interno nel nuovo art. 118 della Costituzione dalla riforma costituzionale del 2001 e deriva dalla parola latina subsidium (mutuo aiuto). Dunque, la sussidiarietà (o principio di sussidiarietà) prevede che decisioni, compiti e funzioni debbano essere attribuiti al livello più vicino possibile ai cittadini ed alle loro comunità sociali. Esistono quindi due tipi di sussidiarietà: quella verticale e quella orizzontale.

La sussidiarietà verticale prevede che lo Stato avvii un processo di attribuzione dei diversi poteri alle istituzioni locali, di modo che siano il più possibile vicino ai bisogni dei cittadini.

Invece, la sussidiarietà orizzontale è quel processo per cui gli stessi cittadini, organizzati o non in formazioni sociali, promuovono azioni concrete finalizzate alla risoluzione di un problema di interesse generale in collaborazione con le amministrazioni locali.

La sussidiarietà è quindi un processo che implica un nuovo equilibrio di ruoli e di poteri nel rapporto pubblico e privato: non più separati, ma integrati.

## **Sviluppo sostenibile**

Il concetto di sviluppo sostenibile è stato definito per la prima volta nel rapporto della Commissione Mondiale sull'Ambiente e lo Sviluppo (Commissione Brundtland, 1987) come "...quel modello di sviluppo che soddisfa le necessità presenti senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le sue".

Punto di partenza è il riconoscimento che i problemi di politica ambientale, economica e sociale non possono essere affrontati separatamente e che il vecchio concetto dello sviluppo secondo cui si devono affrontare i problemi ambientali dopo che è stato raggiunto lo sviluppo economico e sociale non può funzionare.

## **Sviluppo sostenibile locale**

Di fronte alla molteplicità e complessità delle problematiche globali e locali connesse allo sviluppo sostenibile, le politiche dell'Unione Europea e i più recenti documenti delle Nazioni Unite raccomandano alle istituzioni locali nonché alle organizzazioni private e ai vari attori sociali, l'apertura di spazi di confronto sempre più allargati ai diversi portatori di interesse e l'introduzione di modalità decisionali più inclusive.

Sviluppo sostenibile locale significa quindi avviare una concertazione che ponga in relazione continua, su differenti temi dello sviluppo, le maggiori organizzazioni del mondo imprenditoriale, del lavoro e gli enti di governo locale.

Gli strumenti tipici di questo processo sono i vari Piani di Settore e gli strumenti volontari, più strutturati per metodo, intersettorialità e tecniche, rappresentati dalle Agende 21 Locali, dai Laboratori di Urbanistica Partecipata o dai Bilanci Partecipativi.

## **T-Government (Television Government)**

Con l'avvento del Digitale Terrestre, sarà possibile interagire con la televisione grazie alle caratteristiche del decoder digitale che consentono di erogare servizi interattivi. Il t-Government dunque è l'offerta di contenuti e servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni attra verso il televisore. Si tratta di uno strumento complementare all'e-Government, in quanto si caratterizza come alternativa per raggiungere coloro che non possiedono o non sono in grado di usare un Personal Computer. Infatti, la televisione raggiunge il 99% della popolazione italiana, laddove Internet è utilizzato solamente dal 42% degli italiani (fonte: Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie). Il t-Government quindi si rivolge ad un pubblico di massa, presentando anche logiche di fruizione diverse: più passive, semplici, standardizzate e soprattutto di uso domestico.

## **Tecnologie assistive**

Sono tutti gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici (compreso il web). Le tecnologie assistive possono definirsi tali anche quando riducono solo, senza riuscire ad annullare, le condizioni di svantaggio dovute alla disabilità. Sono dunque strettamente collegate al tema dell'accessibilità.

Esempi di tecnologie assistive sono la barra braille per non vedenti, i software ingrandenti per gli ipovedenti, i software che offrono un output vocale di ciò che è visualizzato sullo schermo, le tastiere con tasti e caratteri ingranditi (definizione tratta dalla Legge Stanca - L. 4/04).

## **Total Quality Community**

Costituisce una nuova forma di organizzazione dei servizi pubblici in una città o in un territorio più ampio. Si basa sull'adesione degli Enti che erogano servizi alla comunità ad un programma condiviso di Qualità Totale.

Questo richiede che ogni Ente orienti i propri servizi sui bisogni e sulle attese dei cittadini. Le strategie della "customer satisfaction", della Qualità dell'organizzazione, del miglioramento continuo e del coinvolgimento delle risorse umane vengono adottate da tutti gli Enti e pensate a livello di sistema.

## **Turismo Accessibile**

Il turismo accessibile è l'insieme di servizi, strutture e infrastrutture che consentono alle persone con esigenze speciali - quali i disabili, le persone con esigenze dietetiche o con problemi di allergie e gli anziani - la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli o difficoltà.

Il turismo è considerato ormai come un bisogno primario, perché offre alle persone la possibilità di evadere dal quotidiano, di socializzare e di scoprire nuovi mondi e culture. Per questi motivi è importante che nessuno sia escluso da questa opportunità. Per questo motivo è importante che gli amministratori degli enti pubblici nazionali e locali favoriscano l'abbattimento delle barriere, architettoniche e non solo, così che nessuno sia escluso da questa opportunità.

## **Tutor**

Insegnante che segue e guida uno o più studenti in seminari, dottorati o altre attività di ricerca.

## **Unione di Comuni**

Il decreto legislativo 18 agosto 2000, numero 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", al capo V, titolato "Forme associative", art.32, "Unioni di Comuni", definisce le Unioni quali "enti locali costituiti da due o più Comuni di norma contermini, allo scopo di esercitare congiuntamente una pluralità di funzioni di loro competenza".

Con l'atto costitutivo, approvato dai rispettivi Consigli comunali, si individuano gli enti aderenti, le finalità che si perseguono nonché la durata dell'istituto; allo Statuto è affidato il compito di definire l'assetto degli organi politici e le modalità della loro costituzione ed elezione. Debbono inoltre essere specificate le funzioni da gestire in forma associata, la disciplina dell'acquisizione e dell'utilizzo delle risorse finanziarie ed umane occorrenti.

Lo scopo principe dell'Unione è quello di creare una sede istituzionale di secondo livello cui affidare la gestione associata di funzioni comunali; un Ente locale diffuso su tutto il territorio posto permanentemente al servizio di tutte le tipologie di Comuni; una struttura costituita appositamente dai partner, per gestire il loro rapporto collaborativo. Per questo L'Unione è un ente locale dotato di personalità giuridica, a tutti gli effetti considerato dalla legge un "Comune".

## **Urbanistica partecipata**

Di fronte alle crescente complessità e criticità delle città, l'urbanistica partecipata è quel processo che permette di valorizzare il contributo che può venire direttamente dai cittadini. In questo modo è possibile migliorare, attraverso il confronto con la cittadinanza, i progetti in senso più funzionale ed efficace, trasformando in risorsa i conflitti altrimenti paralizzanti e contemporaneamente incrementando la crescita civile e rafforzando il senso di appartenenza alla cosa pubblica.

Lo strumento principale per attivare il processo di urbanistica partecipata è l'istituzione di veri e propri laboratori in cui i cittadini possono discutere, confrontarsi e scambiarsi informazioni, sotto la guida di "facilitatori" ovvero architetti, psicologici, pedagogisti che hanno il compito di far emergere e sintetizzare i contributi. E' fondamentale anche la partecipazione dei progettisti dell'opera che, proprio dal confronto con i cittadini, possono ricevere spunti e sollecitazioni per il progetto.

## **USB**

Universal Serial Bus, si tratta di uno standard per il collegamento delle periferiche esterne al computer, ad esempio lo scanner, la tastiera, il mouse, la webcam o la macchina fotografica digitale. Le periferiche di questo tipo possono essere collegate al computer senza dover spegnere e riavviare il sistema, sono riconosciute automaticamente dai sistemi operativi che le supportano.

## **Valutazione di Impatto Ambientale (V.I.A.)**

Per Valutazione di Impatto Ambientale si intende una complessa procedura volta a considerare gli effetti che potranno manifestarsi nell'ambiente in conseguenza di determinate iniziative di intervento e trasformazione del territorio. Questa procedura ha per scopo la conoscenza il più possibilmente esatta dei potenziali effetti di una determinata opera sull'assetto ambientale, allo scopo di valutare e decidere la sua utilità con un bilancio danni/benefici. Tale procedura si applica sempre in determinati casi, in relazione ad opere e industrie di particolare rischio ecologico e solamente in alcuni casi in relazione ad opere ed industrie potenzialmente meno inquinanti, ma pur sempre pericolose considerando le loro dimensioni.

## **Virus**

Programma inserito in un altro programma che ne altera la funzionalità, determinando conseguenze spiacevoli come la perdita o il danneggiamento di alcuni files o impedendo la corretta funzionalità del computer stesso.

## **VIS (Valutazione di Impatto di Salute)**

La VIS stima gli effetti di una specifica azione di salute su una specifica popolazione. E' uno strumento che si può introdurre nella procedura di approvazione di qualsiasi strumento programmatico, come momento valutativo calibrato sui bisogni di salute dei cittadini. L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), Agenzia specializzata delle Nazioni Unite per la Salute creata il 7 aprile 1948 con l'obiettivo di assicurare alla popolazione mondiale il più alto livello di salute, lavora direttamente con i Governi locali tramite il suo Centro per la Salute Urbana ed una rete di città (le Città Sane).

## **Visione Zero**

Il programma "Visione Zero", fatto proprio nel 1997 dal Parlamento svedese, modifica radicalmente l'approccio al problema della sicurezza stradale partendo dall'idea che nessuno dovrebbe essere ucciso, gravemente ferito o menomato a causa di un incidente stradale e che i costi umani e sociali che ne derivano non possono più essere accettati come un inevitabile effetto collaterale della circolazione stradale.

Bisogna partire dalla premessa che tutte le persone possono commettere errori, anche gli utenti della strada più ragionevoli.

Di conseguenza i sistemi del traffico e di pronto soccorso devono essere organizzati in modo che gli errori inevitabili non abbiano conseguenze fatali. L'ambiente strada deve essere adattato maggiormente alle capacità e ai limiti umani, in modo da permettere meno errori alla guida.

(definizione tratta dal programma del convegno "Visione Zero: un nuovo approccio alla sicurezza stradale")

## **WAP**

Questo protocollo è stato lanciato da un consorzio di costruttori di telefoni cellulari tra cui Nokia, Ericsson, Motorola. Con il successo di Internet e lo sviluppo dei mobili, diventa interessante accedere a Internet a partire da un telefono portatile. Ma le piccole dimensioni dello schermo e le caratteristiche tecnologiche di quest'ultimo non permettono di visualizzare pagine HTML. WAP è dunque una versione ridotta di HTTP (protocollo di trasporto di HTML) per permettere la visualizzazione di pagine WAP, adatte a schermi di dimensioni ridotte.

### **Web Semantico**

È un nuovo modo di pensare al web non soltanto come depositario di informazioni sparse, ma come ambiente in cui dati ed informazioni possono essere condivise e riutilizzate attraverso applicazioni diverse, aziende ed utenti. Lo scopo è quello di rendere un computer in grado di "capire" i dati che utilizza.

L'idea di fondo del web semantico è quella di far diventare Internet in grado di capire le nostre richieste. Ma non in senso proprio: i documenti non dovrebbero più risuonare come delle "isole di dati", ma piuttosto come dei database aperti nei quali un "applicativo" possa distinguere le informazioni contenute, ricavandone solo quelle richieste.

Tutto questo semplicemente in virtù di una marcatura dei documenti, di un linguaggio gestibile da tutte le applicazioni e dell'introduzione di vocabolari specifici, cioè di collezioni di frasi alle quali possano associarsi relazioni stabilite fra gli elementi marcati.

### **Welfare**

Sistema sociale in cui lo stato garantisce a tutti i cittadini un livello minimo di reddito e l'accesso ai servizi ritenuti socialmente indispensabili

### **Wireless**

Questo termine (dall'inglese "senza fili") indica quei sistemi di interconnessione tra dispositivi (computer, palmari, mouse, tastiere, stampanti, modem ecc.) che non fanno uso di cavi. I sistemi tradizionali basati su connessioni cablate sono detti "wired". Il mezzo di trasporto dell'informazione può essere un segnale radio, la luce infrarossa o un fascio laser.

Quando si parla di "soluzioni wireless", si intende quindi la fornitura di una connessione costante senza fili per consentire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra luoghi diversi o per offrire l'accesso ad Internet da luoghi pubblici e all'aperto.

In ambito pubblico, le connessioni Wireless possono rivelarsi strategiche perché permettono di raggiungere territori geograficamente svantaggiati (ovvero privi di infrastrutture tecnologiche) a costi irrisori o per offrire l'accesso ad Internet ai cittadini in modo flessibile (da biblioteche, uffici comunali o addirittura da luoghi all'aperto, come i parchi).

### **WWW**

Letteralmente significa "Ragnatela Mondiale", è stata creata nel 1994 al CERN di Ginevra ed è la rete telematica mondiale. È un sistema globale che si basa sulla ricerca e combinazione delle informazioni e tecniche ipertestuali. Il WWW utilizza diversi protocolli, tra questi i più diffusi, e quindi utilizzati, sono il TCP/IP e l'HTTP e tramite il linguaggio di marcatura HTML permette la visualizzazione di immagini, suoni, filmati ed ovviamente testi.

### **ZIP**

È uno degli standard più diffusi per la compressione di file e permette di gestirne meglio lo spostamento, l'invio attraverso Internet e l'archiviazione di uno o più file dalle grandi dimensioni. I programmi in grado di gestire i file con estensione .ZIP sono diversi e si trovano facilmente sui siti che si occupano di software.