LINEE GUIDA PROGETTUALI
PER LO SVILUPPO
DELLA SOCIETÀ
DELL'INFORMAZIONE
DEL VENETO
2007 - 2010

INDICE

PARTE I – LA SITUAZIONE IN VENETO E LE POLITICHE EUROPEE 9

1 INTRODUZIONE 10

1.1 SOLO UNA QUESTIONE DI ICT? 10

1.2 IL RUOLO DELL'ICT NELLA REGIONE DEL VENETO 14

1.2.1 Una profonda evoluzione tecnologica per un forte cambiamento di prospettiva operativa e funzionale 15

1.2.2 Un nuovo approccio organizzativo 20

1.3 NUOVE SFIDE TECNOLOGICHE PER IL FUTURO DEL VENETO 23

1.4 NUOVE PROSPETTIVE DELLA SOCIETÀ VENETA DELL'INFORMAZIONE 25

1.4.1 Tematiche generali di sviluppo 25

1.4.2 L'innovazione dell'impresa Veneta 27

1.4.3 La banda larga 29

1.4.4 Gli accordi e le cooperazioni strategiche 30

1.4.5 Il coinvolgimento del mondo sociale e civile nei processi di governance e di diffusione dell'e-government 31

1.5 UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE DELL'ICT REGIONALE 32

2 LE POLITICHE EUROPEE SULL'*E-GOVERNMENT* E LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE 34

2.1 DA EEUROPE 2002 A EEUROPE 2005 35

2.2 VERSO EEUROPE 2010 38

2.2.1 I principali temi della Società dell'Informazione in Europa 39

2.3 CONCLUSIONI 60

PARTE II – ANALISI DELLO STATO ATTUALE 62

3 STATO ATTUALE DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE IN VENETO 63

3.1 FAMIGLIA, IMPRESE, E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 65

3.1.1 L'indagine ISTAT sulle dotazioni e sull'uso delle ICT nelle famiglie, nelle imprese e nella PAL 66

3.1.2 Famiglie e individui 68

3.1.3 Imprese 76

3.1.4 PA locale 80

3.1.5 I servizi on line per cittadini e imprese: un'analisi quantitativa sui Comuni.. 92

3.2 RÉSEAU DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E STATO DI SVILUPPO DELL'ICT NEGLI EE.LL. DEL VENETO 101

3.2.1 Le infrastrutture e gli strumenti informatici degli EELL 103

3.2.2 Livello di informatizzazione delle procedure tecniche e amministrative 106

3.2.3 Le esigenze formative 108

3.3 L'AZIONE REGIONALE INTRAPRESA PER LO SVILUPPO DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE NEL VENETO 112

3.3.1 Lo stato di attuazione della Società dell'Informazione 112

3.3.2 L'Accordo di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione 114

3.3.3 L'atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro 119

3.3.4 DOCUP 2000-2006 – Misura 2.5 120

3.3.5 Fondo Europeo di Sviluppo Regionale 2000-2006 121

PARTE III – GLI ASSI DI INTERVENTO E L'ANALISI SWOT 124

4 STRATEGIA E ASSI PRIORITARI 125

4.1 STRATEGIA E MACRO-OBIETTIVI OPERATIVI 125

4.2 IDENTIFICAZIONE DEGLI ASSI D'INTERVENTO 128

5 ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI 132

5.1 PREMESSA 132

5.2 LE MISURE PREVISTE 135

5.3 MISURA 1.1. – E-GOVERNMENT 136

5.3.1 Descrizione generale 136

5.3.2 Azioni componenti 138

5.4 MISURA 1.2. – RELAZIONI INTERNAZIONALI 160

5.4.1 Descrizione generale 160

5.4.2 Azioni componenti 161

5.5 MISURA 1.3. – SERVIZI PER IL GOVERNO 164

5.5.1 Descrizione generale 164

5.5.2 Azioni componenti 167

5.6 MISURA 1.4. – INNOVAZIONE E DIFFUSIONE DELLE SOLUZIONI E-GOVERNMENT 171

5.6.1 Descrizione generale 171

5.6.2 Azioni componenti 176

5.7 MISURA 1.5. – SERVIZI PER LA RAZIONALIZZAZIONE ECONOMICA/FINANZIARIA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 187
5.7.1 Descrizione generale 187
5.7.2 Azioni componenti 189
5.8 MISURA 1.6. – POTENZIAMENTO DEGLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLA REGIONE 196
5.8.1 Descrizione generale 196
5.8.2 Azioni componenti 197
6 ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA 201
6.1 PREMESSA 201
6.2 IL NET-SIRV PER I SERVIZI ALLA PERSONA 206
6.2.1 Mondo sociale e terzo settore 206
6.2.2 La sanità e il sistema sanitario regionale 209
6.2.3 Il lavoro e la formazione professionale 213
6.2.4 Sviluppare le reti dei Servizi alla persona 215
6.3 LE MISURE PREVISTE 218
6.4 MISURA 2.1. - INTERVENTI NELL'AREA TECNOLOGICA/STRUMENTALE E INFRASTRUTTURALE DI RETE 221
6.4.1 Descrizione generale 221
6.4.2 Azioni componenti 222
6.5 MISURA 2.2. - INTERVENTI A FAVORE DELLA DIFFUSIONE DI STRUMENTI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA ATTRAVERSO IL RIUSO 229
6.5.1 Descrizione generale 229
6.5.2 Azioni componenti 230
6.6 MISURA 2.3. - INTERVENTI PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLA SPESA ICT NEL COMPARTO SOCIO-SANITARIO 240
6.6.1 Descrizione generale 240
6.6.2 Azioni componenti 242
6.7 MISURA 2.4. - INTERVENTI PER L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE PERMANENTE 245
6.7.1 Descrizione generale 245
6.7.2 Azioni componenti 246
6.8 MISURA 2.5. - INTERVENTI NELL'AREA RICERCA & SVILUPPO E SOSTEGNO DEL NET-WELFARE E DELLA SANITÀ ON LINE 252

6.8.1 Descrizione generale....252
6.8.2 Azioni componenti....254
6.9 MISURA 2.6. - EDUCARE ALLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE....259
6.9.1 Descrizione generale....259
6.9.2 Azioni componenti....261
7 ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO....269
7.1 PREMESSA....269
7.2 LE MISURE PREVISTE....275
7.3 MISURA 3.1 – COMPLETARE LE INFRASTRUTTURE TELEMATICHE DEL VENETO....277
7.3.1 Descrizione generale....277
7.3.2 Azioni componenti....287
7.4 MISURA 3.2 – NUOVE TECNOLOGIE PER LA MOBILITÀ E I TRASPORTI....297
7.4.1 Descrizione generale....297
7.4.2 Azioni componenti....305
7.5 MISURA 3.3 – RIUSO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL TERRITORIO....311
7.5.1 Descrizione generale....311
7.5.2 Azioni componenti....312
7.6 MISURA 3.4 – PROTEZIONE CIVILE....316
7.6.1 Azioni componenti....316
7.7 MISURA 3.5 – STRUMENTI E SOLUZIONI TECNOLOGICHE A SUPPORTO DEL PIANO TERRITORIALE REGIONALE DI COORDINAMENTO (PTRC)....320
7.7.1 Descrizione generale....320
7.7.2 Azioni componenti....321
7.8 MISURA 3.6 – AMBIENTE....326
7.8.1 Descrizione generale....326
7.8.2 Azioni componenti....327
8 ASSE 4: ECONOMIA....332
8.1 PREMESSA....332
8.2 LE MISURE PREVISTE....337
8.3 MISURA 4.1 – SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DELL'INDUSTRIA VENETA ATTRAVERSO L'ICT 338
8.3.1 Descrizione generale....338
8.3.2 Azioni componenti....343

8.4 MISURA 4.2: SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ DEL TURISMO VENETO ATTRAVERSO L'ICT 354

8.4.1 Descrizione generale....354

8.4.2 Azioni componenti....360

8.5 MISURA 4.3: CONTENUTI DIGITALI PER LA VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI DEL VENETO....366

8.5.1 Descrizione generale....366

8.5.2 Azioni componenti....370

9 ANALISI SWOT....375

9.1 PREMESSA....375

9.2 ASSI PRIORITARI DI INTERVENTO....381

9.3 AMBITI DI IMPATTO DEGLI INTERVENTI CON RIFERIMENTO AGLI ASSI PRIORITARI....385

PARTE IV – LE MODALITA' DI ATTUAZIONE....398

10 UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE DELL'ICT REGIONALE "OMISSIS"....399

11 DALLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE, VERSO LA CIVILTÀ DELLA CONOSCENZA....400

11.1 SETTE COSE DA FARE PER PROMUOVERE LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE....400

11.1.1 Perseguire, favorire e mantenere i processi di aggregazione....401

11.1.2 Capitalizzare l'esperienza e le soluzioni sviluppate....402

11.1.3 Realizzare forme di coordinamento più efficienti....404

11.1.4 Coinvolgere maggiormente tutte le forze sociali ed economiche....405

11.1.5 Più merito e meno burocrazia....405

11.1.6 Trasformare la spesa pubblica ICT in una risorsa di sviluppo e innovazione per l'impresa ICT....406

11.1.7 Andare incontro ai "cittadini digitali"....408

Il presente documento è il risultato di un lavoro svolto con la collaborazione di professionisti e colleghi della Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto e del Centro Regionale di Competenza del Veneto per l'e-government e la Società dell'Informazione. A costoro va il nostro ringraziamento.

Il Gruppo di Lavoro di Progetto, coordinato da Venice International University, è costituito dai seguenti professionisti: A. Calvo, L. De Pietro, R. Marin, S. Micelli, M. Serpilli.

Il presente documento è stato redatto sulla base dei seguenti contributi e collaborazioni:

CAPITOLO	*REDAZIONE E CONTRIBUTI*
Introduzione	RENZO MARIN; *A. Calvo, L. De Pietro, S. Micelli, M. Serpilli.*
Le politiche europee sull'*e-government* e la società dell'informazione	MIRIAM TEDESCHI *del CRC Veneto*
Stato attuale della società dell'informazione in veneto	ANDREA CALVO, RENZO MARIN *e CRC Veneto*[1]
Strategia e assi prioritari	RENZO MARIN; *A. Calvo, L. De Pietro, S. Micelli, M. Serpilli.*
Asse 1: Servizi istituzionali	ANDREA CALVO*; L. De Pietro, R. Marin, S. Micelli, M. Serpilli.*
Asse 2: Società dell'Informazione e Servizi alla persona	RENZO MARIN*; A. Calvo, L. De Pietro, S. Micelli, M. Serpilli.*
Asse 3: Ambiente e territorio	LUCA DE PIETRO*; A. Calvo, R. Marin, S. Micelli, M. Serpilli.*
Asse 4: Economia	STEFANO MICELLI*; A. Calvo, L. De Pietro, R. Marin, M. Serpilli.*
Analisi SWOT	RENZO MARIN
Una nuova organizzazione dell'ICT Regionale	RENZO MARIN; *A. Calvo, L. De Pietro, S. Micelli, M. Serpilli.*
Dalla società dell'informazione, verso la civiltà della conoscenza	RENZO MARIN

Si ringraziano per le attività di revisione ed editing e per la preziosa collaborazione Elisa Squizzato e Miriam Tedeschi.

[1] Il CRC Veneto è composto da: Lorenzo Amadei, Andrea Calvo, Renzo Marin, Bruno Salomoni, Miriam Tedeschi, Luca Wabersich

PARTE I – LA SITUAZIONE IN VENETO E LE POLITICHE EUROPEE

1 INTRODUZIONE

1.1 Solo una questione di ICT?

Questi ultimi anni hanno segnato un profondo cambiamento nell'uso e nel ruolo delle tecnologie dell'informazione. Se negli anni novanta l'ICT rappresentava, sia nelle organizzazioni pubbliche che private, una leva utile per introdurre razionalizzazione ed efficienza all'interno dei processi produttivi, oggi rappresenta uno strumento straordinario per riorganizzare la società politica, amministrativa, economica e civile, per ripensare l'impresa. Un mezzo potente per organizzare, perseguire e mediare autonomia, delocalizzazione, sussidiarietà, sia verticale che orizzontale. Uno strumento utile per favorire processi di internazionalizzazione.

Come tali, quindi, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione appaiono come una leva strategica ed indispensabile in un progetto di Società evoluta, in senso lato.

Alla base di tutto ciò, ci sono profondi cambiamenti di prospettiva ed orientamenti di base:

- gli individui, nel ruolo di cittadini o di consumatori, ed in particolare le giovani generazioni, grazie alle nuove tecnologie stanno diventando i veri protagonisti dell'innovazione tecnologica, dal momento che il mondo delle imprese e degli enti pubblici appaiono ormai essere al traino di una innovazione che prima di tutto passa attraverso le nostre case, le nostre famiglie, i nostri amici;

- l'espansione della banda larga e la diffusione di sistemi software sempre più basati su standard e codici aperti, stanno favorendo la diffusione dell'*utility computing*, quale nuova forma di utilizzo dell'ICT basata sull'acquisizione di un servizio e non più sulle tecnologie per produrlo;

- la tecnologia ICT ormai pervade tutti i campi del sapere, della conoscenza e del fare; settori fino a poco tempo fa esclusi oggi traggono forti spinte innovative dall'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: cultura, sicurezza fisica, viabilità, controllo sanitario, ecc.

La società, l'economia e la politica veneta conoscono bene le mutazioni avvenute negli ultimi 30 anni e hanno in più ambiti ed occasioni avuto modo attentamente di rifletterci.

Ricco è il contributo di analisi e valutazione sulla società, l'economia e le politiche di sviluppo a cui abbiamo attinto come punto di partenza per le nostre riflessioni[2].

A nostro parere però un primo fatto importante da comprendere è che se alcune di queste mutazioni sono state – in parte e/o in toto - indotte dalle evoluzioni tecnologiche, altre potrebbero essere affrontate positivamente grazie ad esse.

Come noto, l'evoluzione e lo sviluppo del Veneto, nonché della Società dell'Informazione locale, dovrà, negli anni a venire, fare i conti con una serie di evidenti nodi critici quali:

nella Società:

- l'allungamento della speranza di vita;
- la riduzione della dimensione del nucleo familiare;
- l'imporsi di una società multietnica;
- il conflitto tra flessibilità e stabilità occupazionale;
- l'esigenza di ripensare i servizi alla persona per bambini e anziani;

nell'Economia[3]:

- l'evoluzione dei modelli di impresa;

[2] Non si ritiene peraltro opportuno "ricopiare" in questo documento dati e conclusioni di quanto già egregiamente illustrato all'interno di queste analisi. Si preferisce quindi rimandare alla loro lettura, ed in particolare alla conoscenza di quanto riportato nei seguenti documenti: "Programmazione 2007-2013 – Obiettivo Competitività regionale e occupazione – Proposta di Programma Operativo Regionale; parte FESR" – Segreteria della Programmazione, Direzione Programmi Comunitari della Regione del Veneto; "POR competitività regionale e occupazione 2007-2013 (parte FESR) – Rapporto Ambientale - Regione del Veneto 8 febbraio 2007; "Programmazione 2007-2013 – POR Competitività regionale e occupazione Parte FESR – Valutazione ex-ante" – Regione del Veneto; il "Documento Strategico Regionale – Programmazione dei Fondi Strutturali 2007-2013" della Regione del Veneto; "NORD-EST 2006 – Rapporto sulla società e l'economia" realizzato dalla Fondazione Nord-Est ed edito da Marsilio; "Il Veneto si racconta - Il Veneto si confronta" Rapporto Statistico 2006 redatto dalla Direzione sistema statistico regionale della Regione del Veneto; "I fattori dello sviluppo economico del Veneto" rapporto realizzato da Fondazione Nord-Est in collaborazione con Veneto Lavoro – Agenzia della Regione Veneto e pubblicato a cura del Consiglio Regionale del Veneto – giugno 2005.

[3] Considerazioni derivabili, oltre che dall'analisi dei documenti citati alla nota 1, anche e soprattutto dalla lettura dei cosiddetti "Libri Verdi" recentemente redatti da Veneto Innovazione, Agenzia della Regione del Veneto, grazie ai contributi del "Forum sulla Competitività" sui temi della "1- Ricerca e sviluppo, innovazione e trasferimento tecnologico"; " 2 - Conoscenza, Formazione Superiore, Università e Imprese: strutture organizzative e percorsi di collaborazione"; "3 - Infrastrutture e logistica".

- la mutazione e la virtualizzazione dei distretti tradizionali;
- la delocalizzazione produttiva;
- la crescita della necessità di innovare e l'internazionalizzazione dei processi di innovazione;
- l'insorgenza di nuove forme del lavoro;

nella Politica[4]:

- la necessità improcrastinabile di un maggiore controllo e della razionalizzazione della spesa pubblica;
- il nuovo ruolo geopolitico del Nord Est all'interno dell'Europa allargata;
- l'evoluzione dell'Amministrazione pubblica in chiave federalista;

nel Territorio:

- la revisione in termini urbanistici dell'utilizzo del territorio e l'evoluzione sempre più marcatamente metropolitana del Veneto;
- l'esigenza di una integrazione a larga scala dei servizi pubblici in divenire;
- lo sviluppo delle infrastrutture di mobilità e comunicazione di nuova generazione.

Sono queste le tensioni che caratterizzeranno il terzo Veneto negli anni a venire. Situazioni che al loro interno, talora propongono contrasti e contraddizioni di difficile mediazione e risoluzione.

[4] Diversi di questi temi verranno ripresi ed analizzati nelle premesse agli assi/linee di intervento del presente piano.

In buona parte dei casi, si tratta comunque di problematiche che possono trovare una loro soluzione mediata, proprio attraverso un utilizzo intelligente delle nuove tecnologie dell'informazione. In particolare, la risoluzione di alcuni problemi a carattere "strutturale" della regione veneta, passa indubbiamente attraverso lo sviluppo di una Società dell'Informazione, della Comunicazione e della Conoscenza, capace di favorire le relazioni, e fornire servizi e risposte concrete alle esigenze di una realtà in divenire.

Criticità quali la spesa sanitaria, la valorizzazione e lo sviluppo dell'economia del turismo, il rilancio dell'amministrazione, la competitività dei servizi pubblici locali sono senza dubbio cantieri per i quali le nuove tecnologie possono rappresentare strumenti di trasformazione e miglioramento, proponendo percorsi e soluzioni radicalmente nuovi rispetto al passato.

L'obiettivo quindi è quello di costruire un sistema che sostenga un processo di innovazione più ampio, liberando risorse e creando reali vantaggi competitivi per il territorio: pensando e rilanciando il Veneto come laboratorio creativo a servizio d'innovazione.

Proposito di questo piano è quello di definire, a partire dalle *politics* evincibili dal Piano di Governo dell'attuale esecutivo di Giunta, le *policy* tese a fornire delle risposte concrete a tutto ciò, trasformando queste criticità in opportunità di sviluppo[5].

[5] *Politics* e *Policy* sono due parole inglesi apparentemente simili, ma dal significato profondamente diverso.

1.2 Il ruolo dell'ICT nella Regione del Veneto

Dopo aver attuato una profonda revisione tecnologica complessiva del proprio Sistema Informativo[6] (di seguito denominato SIRV: Sistema Informativo Regionale del Veneto) – determinata dall'esigenza sia di riequilibrare la spesa informatica corrente che di abbandonare le architetture del mondo *propriertary* verso tecnologie e sistemi *industry standard* – la Regione del Veneto si è data ed ha attuato due strumenti programmatori di settore: il "Piano Regionale di Sviluppo Informatico e Telematico", realizzato a fine 2001 a cura della Direzione Sistema Informatico (DSI) e presentato nel febbraio 2002, ed il "Piano di Sviluppo della Società veneta dell'Informazione", sviluppato sempre nel corso del 2002 dalla Segreteria della Programmazione in collaborazione con la DSI.

Entrambi questi documenti di programmazione hanno contribuito, come vedremo, a tracciare le linee di sviluppo e tendenza rivolte all'adeguamento tecnologico dell'Amministrazione regionale - continuando a perseguire una standardizzazione tecnologica volta ad aumentare l'efficienza, la trasparenza e l'efficacia dei processi amministrativi della Regione -, ma anche e soprattutto hanno concorso ad "aprire" lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale alle nuove sfide dell'"*e-government*", della *net-economy*, del *net-welfare*, dell'educazione all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione, ponendo al centro della progettualità dell'Amministrazione la volontà di introdurre il tema dell'innovazione tecnologica quale strumento per supportare e coadiuvare il Veneto in una "crescita di qualità" – in termini di sistema "competitivo" e "socialmente evoluto" -, in grado di mantenerlo all'altezza delle aree più avanzate del mondo.

Alla base di ciò è stato posto un "grande cambiamento operativo ed applicativo" del

---

Policy è il risultato di un'insieme di analisi quantitative, razionali, necessarie (o utili) a risolvere problemi complessi che coinvolgono società, economia e tecnologia. *Politics* è la ricerca di consensi popolari e la loro aggregazione verso soluzioni non necessariamente ottimali o apparentemente razionali, ma socialmente accettabili. Il vocabolario italiano ha una parola sola (che traduce entrambi i termini inglesi), "politica", che molto spesso mette in seconda linea la *Policy* e va direttamente alle *Politics*, dove "credo" e filosofie diverse finiscono spesso per essere un dato a priori. Valori ed interessi si mescolano e la razionalità è piegata all'esercizio puro e semplice di un potere spesso ideologico. Difficile quindi uscire dal conflitto se non si riesce a scomporre ogni singolo problema nelle due componenti fondamentali: interessi collettivi e valori inevitabilmente diversi nell'ambito di una stessa comunità.

[6] Si fa qui riferimento all'esigenza di far fronte al problema "Anno 2000 (necessità di adeguare sia l'hardware che il software di base e applicativo, per la gestione corretta delle date) e la gestione dell'EURO (necessità di gestire sia la fase transitoria di compresenza della divisa nazionale e di quella nuova europea, che di predisporre la fase definitiva di utilizzo della valuta EURO unica)".

Sistema Informativo Regionale (il SIRV), che può essere principalmente sintetizzato nei seguenti quattro punti:

- profonda evoluzione tecnologica;
- forte cambiamento di prospettiva operativa e funzionale;
- crescita dei rapporti con gli EE.LL. attraverso una innovazione ed il rilancio della L.R. 54/88[7];
- nuovo approccio organizzativo.

1.2.1 Una profonda evoluzione tecnologica per un forte cambiamento di prospettiva operativa e funzionale

L'evoluzione del sistema informatico regionale è stata improntata su un forte processo di innovazione basato sulle nuove tecnologie dell'informazione a rete, che ha visto:

- **l'ulteriore attualizzazione ed apertura delle architetture tecnologiche di sistema**: attraverso l'adozione, per quanto concerne i nuovi sviluppi applicativi, di architetture *web-based*, l'introduzione, a fianco delle piattaforme software *industry standard*, di sistemi e soluzioni *open source* e l'adozione di nuovi canali di comunicazione quali i portali web, il *wireless*, i terminali mobili;
- **la diffusione di servizi innovativi di comunicazione**: è stato conseguito un profondo sviluppo di nuovi servizi intranet/internet, con ampia diffusione dei meccanismi di posta elettronica, di scambio dati, di connessione al mondo web e alle maggiori banche dati on line;
- **l'adeguamento e la trasformazione delle conoscenze e delle competenze professionali**: le nuove architetture di sistema ed applicative hanno necessariamente richiesto l'avvio di una revisione dei ruoli, nonché l'adeguamento delle competenze per la gestione/amministrazione della nuova realtà tecnologica.

Questa evoluzione tecnologica è però stata realizzata in modo funzionale per rispondere

[7] Per conoscere i contenuti della Legge 54/88 alla nota numero 8 a pagina 17.

ad una profonda trasformazione in atto: da sistema informatico di applicazioni principalmente rivolte a risolvere i problemi propri della "macchina amministrativa" regionale, progressivamente il SIRV si è andato trasformandosi sempre di più in un sistema di servizi per la collettività; un sistema destinato sempre più a realizzare interoperabilità, cooperazione e coordinamento "tra e con" tutti i soggetti pubblici e privati che ogni giorno, sul territorio veneto, lavorano, creano sviluppo, producono servizi alla persona e all'impresa, realizzano solidarietà.

Questa maturazione ha comportato un notevole ampliamento, sia funzionale che architetturale, del sistema regionale attraverso:

la trasformazione del SIRV in Net-SIRV: il sistema informatico regionale, da sistema telematico esclusivamente dedicato alle problematiche gestionali ed operative dell'Amministrazione regionale (il SIRV), si è progressivamente trasformato in una rete digitale di relazioni – di comunicazione ed interoperabilità cooperante – operante non solo all'interno dell'organizzazione regionale, ma sul territorio del Veneto (grazie al Net-SIRV), attraverso un potenziamento della rete ed un utilizzo diffuso delle nuove tecnologie di *networking* basate sull'adozione di architetture internet;

lo sviluppo dell'*e-government* veneto: a partire dall'opportunità del primo Avviso promosso nel 2002 dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, la Regione del Veneto ha dato vita ad una serie di iniziative progettuali rivolti alla strutturazione di nuovi servizi innovativi di *e-government*:

- a carattere infrastrutturale, come - ad esempio - la creazione del Centro Tecnico regionale – CT – per la gestione dei servizi di rete dedicati;

- a supporto dell'interoperabilità con il territorio, in primo luogo attraverso il progetto SIRV-INTEROP, rivolto a conseguire una interoperabilità sicura e controllata tra Enti locali in materia anagrafica, per la comunicazione di nuove nascite, variazioni anagrafiche, cambiamenti di residenza, ecc.;

- alla base della produzione di servizi a cittadini e imprese sul territorio e l'*e-democracy*: in particolare per il settore delle attività produttive ed il primario – vedi il progetto SUAPED di sportello unico per le imprese ed il progetto SIPA, per l'inoltro di istanze e l'espletamento in rete di pratiche amministrative di comparto – e diversi ambiti della pianificazione e programmazione strategica regionale: Bilancio Sociale,

PTRC, Terzo Veneto e Tavolo di Partenariato.

l'innovazione ed il rilancio della Legge 54/88: come noto, attraverso la L.R. 54/88 "Intenti per la costituzione di sistemi informativi e l'informatizzazione di Enti locali", la Regione ha facilitato un diffuso processo per l'informatizzazione di base aperto a tutti gli Enti locali del Veneto, mediante due forme di intento:

- l'erogazione - in passato - di contributi straordinari a favore degli EE.LL., per l'acquisizione di attrezzature informatiche;
- l'acquisizione da parte della Regione di programmi applicativi per la gestione di procedure tecniche ed amministrative da cedere, senza alcun onere, a quegli EE.LL. che ne avessero fatto richiesta e si fossero impegnati ad utilizzarli[8].

"Va sottolineato[9] come l'iniziativa ha acquisito un significato ancora più profondo, se si considera che la Regione si assunse, in questo ambito, l'impegno di garantire la manutenzione e l'assistenza di tutti gli applicativi distribuiti.

In sintesi, quindi, i benefici raccolti possono essere riassunti in quattro punti:

- *alto grado di diffusione dei prodotti informatici regionali presso gli Enti locali;*
- *standardizzazione dei sistemi informativi locali per la gestione dei servizi di base alla collettività;*
- *evidente economia di scala raggiunta in termini finanziari;*
- *costi di gestione e di manutenzione forfetaria e quindi ottimizzati."*

Negli ultimi anni, concordemente allo sviluppo dell'*e-government* regionale, la Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto si è attivamente impegnata nell'innovazione di questo strumento attraverso intenti volti a:

[8] L.R. 54/88:
Art. 1: "La Regione, nell'ambito della propria azione di programmazione, favorisce la formazione di sistemi informativi omogenei nelle materie di competenza degli Enti locali. A tale scopo la Giunta regionale acquisisce programmi informatici (software) per la gestione di procedure tecniche ed amministrative".
Art. 2: "I pacchetti di programmi informatici sono ceduti senza alcun onere, agli Enti locali che ne facciano richiesta e si impegnino alla loro utilizzazione".
[9] Testo ripreso dal Piano Regionale per lo Sviluppo della Società dell'Informazione (2002).

- introdurre e diffondere tra gli EE.LL. la cultura e l'utilizzo degli strumenti applicativi di comunicazione e informazione basati su standard internet a vantaggio della comunicazione interna e tra i diversi livelli amministrativi attraverso l'integrazione con il Net-SIRV;

- favorire l'adozione di soluzioni applicative capaci di utilizzare gli standard web internet anche nei confronti dei servizi rivolti alla collettività, in modo da rendere possibile una maggiore flessibilità e disponibilità di tali servizi anche on line;

- realizzare flussi informativi tra gli EE.LL. e la Regione per produrre sintesi a vantaggio non solo dell'azione Amministrativa e di Governo regionale, ma anche dei cittadini e dell'impresa;

il tutto con l'obiettivo di far crescere un "Net-SIRV territorialmente integrato a base dell'*e-government* veneto", capace cioè di connettere e far cooperare in rete Regione ed EE.LL. in modo affidabile e permanente.

la nascita del Centro Sviluppo Servizi per il Territorio: frutto di un Accordo di Programma Quadro sottoscritto tra Regione del Veneto, il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, il Ministero dell'Economia e Finanze ed il CNIPA[10], il CSST realizza, quale risultato a valle di un processo di confronto e di cooperazione progettuale tra Stato e Regione finalizzato a tradurre le risorse finanziarie messe a disposizione dal CIPE, dalla Regione e dal CNIPA, una struttura effettivamente funzionale e al servizio del territorio e - grazie anche alle dinamiche di concertazione poste in atto tra Regione e gli EE.LL. nel corso della sua formulazione – a tutti gli effetti "declinato" sulle specifiche esigenze evolutive e sulle aspettative del Veneto.

Il CSST intende essere un modo concreto per tradurre l'impegno a favore dell'innovazione nella PA che la Regione ha attuato in questi ultimi anni, rafforzando la sua capacità di "servizio digitale" nei confronti del territorio locale - ciò attraverso:

- la realizzazione del nuovo Centro di Elaborazione Dati della Regione, attraverso l'acquisizione e l'organizzazione di nuove strutture ed infrastrutture informatiche e telematiche finalizzate a potenziare ed ampliare le capacità di connessione tra la

[10] Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

Regione ed il territorio e di produzione dei servizi informativi ed applicativi;

- la creazione e la diffusione sul territorio delle nuove applicazioni dell'*e-government* conseguite mediante progetti realizzati con il contributo e la collaborazione di Enti locali ed agenzie regionali, per:
  - l'interoperabilità e la cooperazione applicativa;
  - l'analisi e la cartografia digitale per la pianificazione e l'informazione territoriale (NetGIS: i *Geographical Information System* in rete);
  - lo sportello unico telematico per le imprese ed il lavoro ed i servizi digitali per le pratiche ed i procedimenti amministrativi in rete;
  - i servizi banche dati e le applicazioni on line a disposizione dei comuni e degli Enti locali interessati (la L.R. 54/88);
  - il portale internet per i servizi degli Enti locali a cittadini ed imprese (il progetto MY PORTAL);
- lo sviluppo di un'area progettuale destinata a potenziare la capacità di "fare sistema" tra Regione, EE.LL. e Territorio, attraverso la messa a disposizione:
  - di servizi on line di *marketplace* – l'Agorà del Riuso per l'innovazione - per lo scambio delle esperienze ed il trasferimento di risultati progettuali di *e-government* sul territorio, attraverso il riuso delle soluzioni informatiche ed organizzative sviluppate dalle pubbliche amministrazioni locali; ciò favorendo la collaborazione tra Enti locali col fine anche di conseguire una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse economiche destinate all'innovazione tecnologica nella Pubblica Amministrazione;
  - di strumenti per la consultazione del territorio – i Reseaux di Governo – per la creazione di *network* di cittadini, operatori, studiosi ed esperti, finalizzati alla conoscenza e all'analisi delle dinamiche evolutive di natura sociale, economica e culturale "in atto" sul territorio regionale e di ascolto e confronto tra la Regione, le amministrazioni locali, le rappresentanze del mondo sociale ed economico, i cittadini.

Tutto ciò ha l'obiettivo di:

- gettare le basi per una effettiva e sempre più ampia cooperazione digitale tra le amministrazioni venete;
- mettere a disposizione del territorio competenze, infrastrutture e servizi tecnologici di base ed applicativi;
- favorire e coadiuvare la nascita e lo sviluppo sul territorio regionale dei CST (i Centri Servizi Territoriali), che saranno di qui a poco realizzati e gestiti da unioni di comuni, province, consorzi, comunità montane.

1.2.2 Un nuovo approccio organizzativo

In modo correlato con i cambiamenti tecnologici e la maturazione di un nuovo ruolo nei confronti della collettività veneta, si è dovuto procedere anche alla determinazione di un primo nuovo assetto organizzativo nei rapporti con l'organizzazione regionale ed il territorio, attraverso:

La costituzione dell'Unità Complessa per l'*e-government* e la società dell'informazione

Strategica, al fine di dare seguito a tutte le iniziative fin qui evidenziate, è stata la costituzione nell'ambito della Direzione Sistema Informatico, di questa U.C., una struttura organizzativa impegnata esclusivamente nelle attività necessarie ad avviare rapidamente la fase esecutiva del programma di sviluppo. La creazione di questa struttura, nonché il reperimento – o meglio la riallocazione al suo interno - delle risorse professionali necessarie, ha avuto lo scopo di garantire il mantenimento di un *know-how* interno alla direzione, in ordine ai nuovi sviluppi progettuali, e di organizzare tutto il sistema dei gruppi di lavoro – in collaborazione con le altre direzioni e strutture, sia regionali che esterne.

A partire da questi presupposti l'Unità ha curato, per conto della Direzione Sistema Informatico, la definizione dei dettagli tecnici ed organizzativi dei progetti esecutivi di sviluppo, la gestione operativa dei piani, le azioni di marketing di piano/progetto, nonché il monitoraggio delle attività e dei risultati conseguiti.

La costituzione del Centro Regionale di Competenza per l'*e-government* e la Società dell'Informazione.

Altro elemento catalizzatore, che ha favorito il processo di confronto e diffusione sul territorio dell'azione regionale di sviluppo dell'*e-government*, è stata la creazione del Centro Regionale di Competenza per l'*e-government* e la Società dell'Informazione (CRC).

In generale, il Progetto CRC si configura come una "iniziativa a carattere nazionale, di assistenza formativa, informativa e progettuale alle Autonomie Locali", nata dall'esigenza di realizzare una collaborazione permanente tra DIT/CNIPA (il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie ed il Centro Nazionale per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione), amministrazioni regionali e province autonome. Obiettivo principale del Progetto CRC è il sostegno agli Enti locali e al territorio in materia di attuazione della programmazione nazionale in materia di *e-government* e di sviluppo della Società dell'Informazione, in maniera correlata alle iniziative a carattere regionale e locale. I Centri Regionali di Competenza (CRC) sono stati istituiti presso le Regioni e le Province Autonome e sono stati costituiti con risorse professionali messe a disposizione dal CNIPA (in una prima fase tramite il FORMEZ), e da personale delle amministrazioni regionali e locali coinvolte. Il CRC del Veneto, nato con DGR nell'Agosto 2002, ha svolto nel corso della prima fase di attuazione dell'*e-government* attività di progettazione ed attuazione di iniziative di comunicazione, osservatorio e assistenza alle amministrazioni che hanno partecipato alla preparazione ed all'avviamento dei progetti di *e-government* primo avviso, ed ha concorso, anche a lato CNIPA, nella definizione degli intenti riguardanti la seconda fase di sviluppo[11].

La costituzione di una rete di accordi con gli EE.LL.

Nel corso di questi anni, grazie anche all'azione dell'U.C. e del CRC, e nell'ambito di alcune attività realizzate e/o avviate (INTEROP, MY PORTAL, L.R. 54/88, ecc.), la Regione ha posto in essere una serie di convenzioni ed accordi quadro con amministrazioni – province, comuni e comunità montane - operanti sul territorio regionale, finalizzati alla condivisione di esperienze, allo scambio di soluzioni e al conseguimento di fini progettuali condivisi.

[11] Si fa qui in particolare riferimento all'azione sul riuso prevista nella Misura 1.4.

L'obiettivo di queste iniziative è stato quello di gettare le basi per una cooperazione permanente tra Amministrazione regionale ed EE.LL., al fine di conseguire uno sviluppo coordinato dei nuovi servizi di rete, all'altezza delle esigenze e delle aspettative dei cittadini e delle imprese. La convinzione è che, se si vuole concretamente aiutare il Veneto a "crescere" ancora, non solo economicamente, ma anche culturalmente e socialmente, è necessario favorire sempre più processi locali di collaborazione e cooperazione interistituzionale: l'*e-government*, infatti, non può e non deve essere solo la scelta o l'espressione della volontà di "qualcuno" (neanche della Regione), ma una volontà di crescita e sviluppo condivisa e comune di tutti coloro che operano a servizio della collettività.

Lo sviluppo di azioni di concertazione e coordinamento con il territorio regionale

Si fa qui riferimento sia alle attività progettuali che hanno visto un crescendo di attività di confronto e condivisione di obiettivi progettuali con diverse comunità locali (si veda al proposito il progetto MY-PORTAL stesso), sia all'azione di coordinamento in atto nei confronti dei Centri Servizi Territoriali locali. A riguardo dello sviluppo dei CST, un primo importante contributo è stato la definizione del documento di "Linee guida condivise per la costituzione dei CST per l'*e-government* e la società dell'informazione sul territorio regionale", servito a fissare "le condizioni che abilitano alla coerenza con la strategia condivisa", che gli Enti locali del Veneto, assieme alla Regione, si sono dati per la costruzione di un *e-government* federato.

Il documento, ispirato in parte a quanto già indicato dal CNIPA[12], dopo aver fissato gli obiettivi e gli impegni del CSST nei confronti della comunità degli EE.LL. del Veneto, ha individuato, di comune accordo con le rappresentanze degli EE.LL.:

- gli elementi qualificanti di un CST in termini di organizzazione territoriale ed insieme dei servizi erogati;
- i rapporti intercorrenti tra il CST ed i propri enti aderenti;
- i rapporti che un futuro CST si impegnerà a intrattenere con il CSST della Regione

[12] Si fa qui riferimento al documento di linee guida per la costituzione dei CST realizzato dal CNIPA in occasione dell'Avviso per la presentazione delle candidature per la partecipazione all'avviso di co-finanziamento della II fase di sviluppo dell'*e-government* nazionale, G.U. 13 settembre 2005, n. 213.

del Veneto. Ciò, in particolare, per quanto concerne:

- i servizi di connettività (qualificandosi come nodo extranet del Net-SIRV);
- la garanzia di interoperabilità e cooperazione applicativa (aderendo agli standard SIRV-INTEROP);
- la gestione locale di servizi di posta certificata;
- la partecipazione al Reseau della Società dell'Informazione e agli altri reseaux tematici promossi dalla Regione;
- il consenso al riuso delle soluzioni progettuali sviluppate nell'ambito del CST;
- la coerenza con le politiche regionali in tema di sicurezza informatica e telematica.

1.3 Nuove sfide tecnologiche per il futuro del Veneto

A partire da questi presupposti, si tratta ora di procedere verso la definizione ed attuazione di ulteriori iniziative, volte ad affrontare nuove sfide in tema di innovazione, importanti per il futuro della nostra regione.

Di queste, alcune si presentano come argomenti ad alto contenuto tecnologico, rivolte in special modo al consolidamento del sistema regionale, quali:

- lo sviluppo delle connessioni ad alta velocità sull'intero territorio regionale, che vede ad oggi una situazione piuttosto frammentata, con zone cablate in modo efficiente, ed altre digitalmente marginali;
- la diffusione e la gestione dell'*e-government* sul territorio attraverso uno sforzo condiviso, rivolto a capitalizzare le esperienze e le soluzioni progettuali e realizzative di *e-government* sviluppate in questi ultimi anni attraverso dinamiche di riuso;

altre riguardanti l'economia dell'innovazione in senso lato, attraverso:

- la razionalizzazione sul territorio della spesa corrente della Pubblica Amministrazione per l'ICT, con recupero di risorse ed efficienza per il rilancio e l'attuazione di nuovi investimenti; ciò significa non solo "riuso", ma anche (e soprattutto) superamento

delle eccessive diversità tecnologiche, a favore della nascita e sviluppo dei nuovi Centri Servizi Territoriali, con serie verifiche di "sostenibilità" (capacità cioè non solo di sviluppare, ma anche di mantenere e gestire economicamente) dei nuovi servizi innovativi sul territorio;

- il rilancio del settore ICT locale e la sua responsabilizzazione come attore delle dinamiche di sviluppo economico e sociale del Veneto; negli ultimi 15 anni si è assistito ad un impoverimento del settore dovuto in gran parte al trasferimento altrove dei centri di calcolo (in particolare nel settore bancario), seguite da processi di *outsourcing* di sistemi di grandi imprese con delocalizzazione delle competenze, e allo spostamento dei baricentri decisionali da parte di importanti *software house*[13] originariamente nate ed operanti nel nord-est. L'ICT è materia troppo importante per l'innovazione tecnologica dei sistemi produttivi e l'evoluzione sociale di un territorio regionale, e richiede un processo di responsabilizzazione delle aziende ICT che le veda sempre più:

    - direttamente coinvolte nello sviluppo del "sistema regione", attraverso una integrazione diffusa di sistemi di interoperabilità e di cooperazione applicativa nelle soluzioni prodotte dalle imprese per gli EE.LL. del Veneto;

    - impegnate nello sviluppo di servizi e soluzioni più confacenti alle architetture organizzative delle Piccole e Medie Imprese del nord-est, dal momento che le soluzioni di mercato ancora oggi non appaiono essere in grado di soddisfare appieno le esigenze di gestione per commessa, le logiche cooperative dei distretti industriali, le dinamiche delle imprese delocalizzate;

    - cooperanti nel conseguimento di processi di integrazione rivolti al sistema Veneto ai vari livelli funzionali, non solo tra istituzioni o tra i cittadini e la PA, ma anche tra impresa e Pubblica Ammiistrazione e viceversa;

Il tutto riaffermando i processi di sviluppo del federalismo digitale e del supporto ai processi di globalizzazione/internazionalizzazione che hanno costituito i temi guida, assieme allo sviluppo della rete, dei precedenti documenti di programmazione.

[13] Sotto questo aspetto è da sottolineare che la Regione del Veneto appare essere una realtà in controtendenza, attraverso la realizzazione di iniziative importanti quali la costituzione del CSST.

1.4 Nuove prospettive della Società veneta dell'Informazione

1.4.1 Tematiche generali di sviluppo

Lo sviluppo della società dell'informazione (SI) è chiaramente una priorità importante per la nuova fase di programmazione delle politiche regionali, e rappresenta uno degli argomenti principe trattati nei documenti preliminari strategici nazionali e regionali di programmazione.

L'analisi di questi testi, che hanno l'obiettivo di tradurre agli effetti pratici quanto definito in indirizzo dal programma e-Europe e sue evoluzioni[14], pone l'accento, per gli anni a venire, in particolare su nove temi guida, quali:

il completamento della modernizzazione dei mercati e della PA: che, nel caso del Veneto, può essere tradotto nell'esigenza, come abbiamo visto, di sviluppare servizi in grado di migliorare i rapporti tra imprese e Pubblica Amministrazione, e nella necessità di favorire la diffusione dei servizi di *e-government* sviluppati – per cittadini, imprese e Pubbliche amministrazioni – e il loro potenziamento funzionale, nonché nella definizione ed attuazione di azioni concertate, volte a ridurre il *gap* tra piccole e grandi amministrazioni attraverso, ad esempio, lo sviluppo dei CST;

lo sviluppo del capitale umano: che richiederà la definizione di nuove azioni di diffusione delle tecnologie dell'informazione e della cultura digitale all'interno delle scuole e della formazione professionale permanente, mediante la diffusione delle tecnologie della rete e della multimedialità, nonché la promozione di internet quale strumento di conoscenza, condivisione e partecipazione civile (sviluppo dell'*e-democracy*) ed il completamento dei servizi per l'impiego e la borsa lavoro;

la ricerca e l'innovazione: la priorità per lo sviluppo SI è data non solo dalla qualificazione della domanda e dallo sviluppo della capacità di utilizzazione delle tecnologie disponibili, ma anche dalla capacità di produrre progettualità rivolta a innovare, attraverso l'ICT, processi e prodotti – sia all'interno della PA locale, che nelle imprese -, a sviluppare centri di produzione e diffusione di servizi digitali per l'innovazione, a

[14] Per una conoscenza di dettaglio sulle politiche europee di sviluppo della Società dell'Informazione, si rimanda alla lettura del capitolo 2 - Le politiche europee sull'e-government e la società dell'informazione.

concorrere al potenziamento della connettività a banda larga attraverso processi di sviluppo correlati a lato dell'offerta e della domanda;

le reti ed i nodi logistici: con particolare attenzione alle tematiche dello sviluppo dei nodi intelligenti e dei servizi a supporto delle nuove direttrici europee per la mobilità e la logistica (come il Corridoio 5), ad integrazione degli investimenti infrastrutturali e strutturali previsti in materia per gli anni a venire;

l'investimento sul patrimonio ambientale e culturale: attraverso lo sviluppo ed il potenziamento di servizi di gestione e promozione del patrimonio storico, ambientale ed artistico regionale, a potenziamento dell'offerta turistica e culturale locale, nonché dei servizi di digitalizzazione e divulgazione dell'immagine territoriale;

l'inclusione sociale: mediante lo sviluppo e la diffusione di servizi informatizzati e la promozione dell'uso dell'ICT, per obiettivi rivolti all'inclusione delle aree marginali e delle categorie svantaggiate;

interventi ICT a favore dei sistemi urbani: finalizzati all'adeguamento dell'offerta di nuovi spazi e servizi nelle città in risposta a nuovi bisogni di accoglienza, integrazione e tutela per giovani, anziani e immigrati;

i contributi ICT a supporto dei sistemi produttivi: con particolare attenzione ai temi del marketing territoriale e dei servizi di intermediazione digitale a supporto del settore turistico;

lo sviluppo di servizi ICT per le aree rurali: con il fine, anche in questo caso, di contrastare situazioni di *digital divide*, favorire lo sviluppo di una economia agricola in grado di avvalersi appieno delle nuove tecnologie dell'informazione, al pari di altri comparti produttivi.

Nei paragrafi che seguono verranno messi in luce alcuni aspetti particolarmente cruciali. Si tratta di temi che, per quanto in parte già affrontati nelle passate politiche programmatorie, richiedono ulteriori approfondimenti ed ampliamenti, nonché un nuovo slancio, capace anche di cogliere ed avvalersi al meglio dei nuovi progressi tecnologici ottenuti in questi ultimi anni.

1.4.2 L'innovazione dell'impresa Veneta

Oltre ad aver fatto della "Innovazione della PMI" uno dei temi della revisione della "organizzazione regionale", la Regione del Veneto si è data, con la nuova legislatura, una nuova struttura (la "Direzione per lo Sviluppo Economico, la Ricerca e l'Innovazione") con compiti specifici di attuazione delle politiche regionali in materia di innovazione, ricerca e distretti produttivi, e di gestione dei rapporti con i Parchi scientifici e tecnologici. Oltre alla definizione in corso di un progetto legge quadro sull'innovazione, si è già proceduto al rinnovamento della Legge Regionale di "disciplina dei distretti produttivi ed intenti di politica industriale locale", arrivata al termine del primo triennio di applicazione[15].

Il nuovo Disegno di Legge ha introdotto nuove forme riconosciute di aggregazione, in modo da rendere maggiormente incisiva la capacità di supporto e servizio della Regione[16], e sollecita ulteriormente i processi aggregativi attraverso un innalzamento dei parametri necessari per attivare un "patto di distretto": un distretto tradizionale dovrà infatti comporsi almeno da 100 aziende con almeno 1000 addetti.

Il tema degli strumenti digitali per l'innovazione della PMI, nella prospettiva già precedentemente descritta, appare ancora ad oggi piuttosto aperto ed irrisolto. Permane la necessità di un importante impegno in R&D – già proposto nello scorso Piano di sviluppo e ad oggi purtroppo ancora non pienamente attuato, attraverso la definizione di nuovi strumenti atti a favorire non solo relazioni B2B ma anche tra il sistema privato-pubblico (servizi G2B e B2G).

Risulta importante inoltre ricordare e sottolineare il nuovo progetto di legge relativo a "Norme per la promozione ed il coordinamento della ricerca scientifica, dello sviluppo economico e dell'innovazione nel sistema produttivo[17]" che si pone gli obiettivi di:

---

[15] Ad oggi i Distretti Produttivi del Veneto costituiscono una realtà composta di 46 strutture riconosciute, che vedono complessivamente aggregate 8.136 imprese per un totale di 203.118 lavoratori. Queste realtà hanno "prodotto" nel triennio 2003-2005 ben 358 progetti, per un ammontare di contributi regionali di oltre 54 milioni di Euro, e per un investimento complessivo di circa 173 milioni.

[16] Si fa qui riferimento ai cosiddetti metadistretti - che rappresentano grosse aggregazioni di specifici settori economici a valenza regionale, composti da almeno 250 imprese con almeno 5.000 addetti (una sorta di "distretti virtuali", non direttamente riferibili ad uno specifico territorio, per i quali quindi le tecnologie della comunicazione giocheranno un ruolo fondamentale di coesione e coordinamento) - e ai "progetti di filiera", sistemi che riguarderanno almeno 10 imprese che, non potendo per vari motivi entrare in un "patto di distretto", potranno comunque unirsi e presentare uno o più progetti a finanziamento regionale.

[17] "Norme per la promozione ed il coordinamento della ricerca scientifica, dello sviluppo economico e dell'innovazione nel sistema produttivo regionale" del Consiglio Regionale del Veneto (Progetti di legge nn. 74-80-145 e 175. 78ª Seduta pubblica – Giovedì 3 maggio 2007, Prot. n. 5286)

- favorire l'innovazione ed il trasferimento delle conoscenze, sostenendo e coordinando la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico;
- favorire la interazione fra saperi ed il loro utilizzo per lo sviluppo economico e sociale ed il miglioramento della qualità della vita;
- promuovere la tutela, la valorizzazione, lo sviluppo e la diffusione della ricerca di base ed applicata al sistema produttivo, mettendo in rete le università degli studi del Veneto, le istituzioni di ricerca, l'impresa veneta e altri soggetti operanti sul territorio regionale;
- facilitare la brevettazione e il trasferimento alle imprese dei risultati della ricerca universitaria.

Per conseguire questi obiettivi la Regione promuove e finanzia le attività di

- ricerca industriale;
- sviluppo sperimentale;
- ricerca cooperativa;
- ricerca collettiva;
- innovazione del processo;
- innovazione organizzativa;
- trasferimento tecnologico;
- processi di innovazione;
- filiere dell'innovazione;
- iniziative tecnologiche congiunte;
- poli d'innovazione.

1.4.3 La banda larga

La Regione ha recentemente ultimato lo Studio preliminare sulla banda larga teso a determinare l'attuale stato di fatto e ad individuare le azioni di sistema che dovranno essere introdotte per garantire una omogenea diffusione delle moderne tecnologie dell'informazione sul territorio regionale.

In tale contesto è opportuno dare al più presto concreto avvio all'iniziativa "Veneto Cablato[18]", attuando un serio confronto con gli operatori privati, teso a garantire un accesso diffuso ai servizi di banda larga, e a correlare il soddisfacimento della domanda privata (dando maggiore voce alle richieste delle imprese) e pubblica (si pensi a ciò che il CSST e non solo - anche la Sanità, le USSL, e gli Enti locali del Veneto – sono destinati a produrre nel futuro prossimo in termini di soluzioni, servizi e iniziative a favore dell'*e-government* locale) con le iniziative di investimento per la costruzione infrastrutturale delle reti digitali, connotate da adeguate capacità e *performance* in linea con le esigenze di imprese sempre più innovative.

Tuttavia, una strategia volta solo a potenziare la capacità trasmissiva e di interconnesione tra i soggetti – pubblici e privati – operanti sul territorio regionale non basta. Bisogna anche operare sullo sviluppo di strumenti e servizi innovativi che, avvalendosi di queste infrastrutture, siano in grado di determinare un forte impulso al loro utilizzo. E' necessario inoltre sforzarsi di conseguire una maggiore efficacia nei riguardi dei diversi rapporti - istituzionali, economici e sociali - caratterizzanti il sistema regionale, nonché una maggiore efficienza, sia operativa che economica, "interna a" e "nei rapporti tra" i diversi attori – pubblici e/o privati – operanti sul territorio.

In pratica, a lato delle azioni locali finalizzate alla "estensione della banda larga" e al conseguimento su tutto il territorio regionale di adeguati servizi di connettività, appare strategico muovere verso la definizione ed implementazione di nuovi strumenti/servizi per la PA, i cittadini e le imprese, capaci di orientare questi soggetti a loro volta verso la produzione di "servizi innovativi", razionali e vantaggiosi per l'intero sistema regionale nel suo complesso, ed in grado di massimizzare da subito le ricadute conseguibili dalla realizzazione di progetti infrastrutturali locali.

[18] Per quel che concerne l'iniziativa "Veneto Cablato" si rimanda anch a quanto detto nel precedente piano di sviluppo, Parte VI – "Misura 1.1. Interventi nell'area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale".

1.4.4 Gli accordi e le cooperazioni strategiche

Il tema della rete di accordi di cooperazione e condivisione di progetti/obiettivi rappresenta ormai – come abbiamo visto - un dato di fatto nella cultura veneta dell'*e-government*, già precedentemente posto in evidenza. Negli anni a venire, andrà posta una rinnovata attenzione non solo al sistema delle convenzioni con altre istituzioni operanti sul territorio Veneto, ma anche e soprattutto agli accordi per la costruzione dell'Euroregione Alpe-Adria e la cooperazione digitale con altre Regioni, a partire da quelle confinanti, in modo da costruire ed estendere i rapporti di interoperabilità e cooperazione nell'innovazione verso obiettivi più ampi di carattere nazionale ed internazionale.

Questo nuovo approccio deve essere basato principalmente su Accordi Quadro in grado di favorire l'interscambio di esperienze e supporti finalizzati allo sviluppo, alla realizzazione, all'avviamento e alla gestione di sistemi informativi innovativi (così come recentemente già avvenuto tra Regione del Veneto e Regione Friuli Venezia Giulia[19]).

L'obiettivo è di rendere il Veneto sempre più una "regione aperta" in tema di "innovazione" e "società digitale".

Accordi di questo tipo dovranno favorire:

- una reciprocità nella messa "a disposizione delle esperienze maturate sia dal punto di vista organizzativo che tecnico";
- la condivisione di processi di scambio di dati di comune interesse;
- la promozione di "iniziative e progetti realizzativi su aree di comune interesse".

In particolare, processi di cooperazione dovranno essere innanzitutto finalizzati a "*la verifica delle possibilità di integrazioni e cooperazioni tra i rispettivi progetti di attuazione inquadrati negli strumenti programmatici e dei Piani di e-govemment, nel rispetto delle reciproche autonomie*".

Il tutto basato su uno "scambio di esperienze" a carattere:

[19] Si fa qui riferimento all'Accordo Quadro tra la Regione del Veneto e la Regione Friuli Venezia Giulia per l'interscambio di esperienze e supporti finalizzati alla sviluppo, alla realizzazione, all'avviamento e alla gestione di sistemi informativi innovativi per la Pubblica Amministrazione approvato dalla Giunta Regione del Veneto con delibera del 19 luglio 2005.

- organizzativo (attraverso iniziative di "*confronto sui modelli organizzativi e le metodologie di gestione dei progetti strategici*");

- applicativo ("*con scambio di know-how*" ed analisi progettuali);

- tecnologico (azioni di "*raffronto sulle tecnologie utilizzate nei progetti avviati, trasferimento di prodotti e piattaforme, collaborazione nella manutenzione applicativa ed integrativa di piattaforme condivise, ricerca di piattaforme comuni e di soluzioni di interoperabilità, possibilità di coinvestimenti su piattaforme, ambienti di sviluppo, formazione, in coerenza con i rispettivi piani di sviluppo*").

In pratica si tratta di favorire la nascita e l'attuazione di intese di ampio respiro, in grado di favorire processi di condivisione e di crescita con realtà impegnate sullo stesso fronte della competitività e della crescita del "sistema Nord/Nord-Est", in una prospettiva europea ed internazionale.

1.4.5 Il coinvolgimento del mondo sociale e civile nei processi di *governance* e di diffusione dell'*e-government*

E' noto come una delle più importanti risorse del Veneto sia costituita dal volontariato civile, che vede impegnate molte organizzazioni ed associazioni locali sul fronte dell'animazione culturale, dell'impegno nel sociale, del supporto ai servizi sanitari, della tutela dell'ambiente.

A fianco di queste realtà si muovono anche organizzazioni del mondo del lavoro, categorie e strutture professionali e imprenditoriali impegnate sul fronte dello sviluppo territoriale.

E' importante che, negli anni a venire, lo sviluppo della Società dell'Informazione passi attraverso un più profondo coinvolgimento di queste realtà:

- attraverso la determinazione di progetti comuni con realtà del volontariato e del no profit, atti a facilitare una diffusione capillare sul territorio degli accessi ai servizi di *e-government*, grazie ad azioni condivise di comunicazione e ad un utilizzo di internet quale strumento di delocalizzazione di sportelli assistiti della Pubblica Amministrazione. L'obiettivo dovrebbe essere il coinvolgimento di "cittadini già impegnati in attività di assistenza ad altri cittadini", coadiuvandoli nella produzione di

servizi di intermediazione a valore aggiunto nei confronti del sistema pubblico, rivolti a categorie digitalmente marginali, grazie all'adozione dei nuovi strumenti di *e-government*;

- mediante la determinazione di attività comuni con associazioni professionali e di categoria, i cui membri, una volta posti in grado di avvalersi direttamente di strumenti ed accessi digitali alla PA, potrebbero svolgere in connessione diretta istanze e pratiche per conto dei cittadini e delle imprese assistite;

- tramite la diffusione degli strumenti di analisi contestuale e di *governance* condivisa (altrimenti detti di *e-democracy*) in grado di porre in dialogo diretto gli attori del mondo sociale e civile, con amministratori e politici impegnati nel sistema pubblico locale.

E' evidente come la valenza di questo tema non sia solo – esclusivamente – tecnologica: si tratta soprattutto di definire nuovi modelli di interazione e di sostenibilità, atti a massimizzare le ricadute degli investimenti in *e-government* ed *e-democracy* (attuati in questi ultimi anni e/o in corso di attuazione), ampliando il tema dell'utilizzo delle moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione alla partecipazione politica e sociale dell'intero sistema civile locale.

1.5 Una nuova organizzazione dell'ICT Regionale

Il capitolo conclusivo del Piano per lo Sviluppo della Società veneta dell'Informazione 2002-2005, già ne parlava "in prospettiva". Dopo una disamina degli impegni progettuali ed un confronto con quanto stava accadendo in altre Regioni, si diceva:

"Comunque sia, appare evidente che iniziative progettuali volte non solo alla costruzione ma anche alla gestione delle strutture/infrastrutture per l'e-government e la net-economy richiedono una organizzazione capace di flessibilità e rapidità d'azione, come pure che le risorse professionali impiegate debbano operare "localmente", in quanto devono potersi confrontare permanentemente con le esigenze emergenti sul territorio condividendo necessità ed atteggiamenti, sentendosi parte in causa del processo evolutivo più ampio cui devono fornire un servizio.

Per questo motivo si ritiene che se per la fase esecutiva, dati i tempi rapidi di attuazione, è

bene pensare ad un mix di responsabilità progettuali esecutive, per la fase di gestione - … - andrà attentamente analizzata e valutata una apposita soluzione organizzativa."

Ad oggi, il tema dell'organizzazione rimane uno dei nodi cruciali da sciogliere. Va però sottolineato che, se il tema dell'organizzazione in passato poteva essere considerato un "di cui conseguente", oggi – visto anche il percorso svolto e le nuove sfide da affrontare, sempre più impegnative e coinvolgenti l'intero sistema civile regionale - appare essere un "argomento da porsi a priori".

Tre sono le considerazioni alla base di questo assunto:

- il fatto che, se alcune tematiche previste nelle passate programmazioni – in tema di *net-economy* e *net-welfare* - sono rimaste in parte incomplete, lo sono state principalmente a causa degli attuali limiti organizzativi di carattere strutturale (risorse professionali disponibili) e della difficoltà di conseguire, talora, reali convergenze – di obiettivi e utilizzo di risorse - tra ambiti amministrativi differenti;

- il problema che i nuovi servizi di *e-government* e CSST rischiano, allo stato attuale, di assorbire tutto l'impegno quotidiano delle risorse professionali disponibili in attività di carattere gestionale e di relazione con il territorio, a scapito delle nuove azioni progettuali – sia a livello nazionale che europeo - e dei futuri processi di innovazione;

- il tema che, se la Regione deve darsi una "strategia di guida" – così come sembra essere necessario – non solo nello stimolo, ma anche nel perseguimento di processi R&D a favore della PAL e del sistema delle PMI, appare ormai indispensabile che si doti di una organizzazione operativa in grado di assumere questo ruolo.

Il tema risulta a tutti gli effetti pienamente maturo per essere affrontato - prova ne è che il recente dibattito sulla costituzione o meno di un nuovo organismo in grado di far superare queste *impasse* non è stato posto (dalle parti politiche, amministrative e sociali) sulla opportunità in sé, quanto piuttosto sul "come".

Innovazione, sviluppo e diffusione dei moderni servizi di comunicazione, informazione e cooperazione digitale sono temi troppo importanti perché il Veneto non si dia nel breve una risposta organizzativa concreta, in grado di rilanciare ed ampliare gli impegni progettuali e trainare tutti i soggetti, pubblici e privati, che devono concorrere a dare soluzioni in rapporto alle sfide dell'immediato futuro.

2 Le politiche europee sull'*e-government* e la società dell'informazione

Le principali componenti della strategia comunitaria relativa alla società dell'informazione risalgono alla metà degli anni '80:

- nel 1984 sono state avviate le attività di ricerca e di sviluppo nel settore delle ICT con il programma ESPRIT (tecnologie dell'informazione), seguito nel 1986 dai programmi concernenti le applicazioni telematiche (trasporti, sanità e formazione a distanza) e dal programma RACE (tecnologie avanzate delle telecomunicazioni);

- nel 1987 è stata varata la politica delle telecomunicazioni con il Libro verde sulla liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni, il quale perseguiva tre obiettivi: liberalizzare i segmenti di mercato in regime di monopolio; definire norme e standard comuni per settore delle telecomunicazioni; applicare le norme sulla concorrenza ai segmenti di mercato liberalizzati per evitarne l'abuso[20];

- nel 1993 è stato pubblicato il Libro bianco della Commissione, intitolato "Crescita, competitività, occupazione"[21], grazie al quale è stata avviata una politica globale in materia di società dell'informazione.

Nonostante il successo di questa fase iniziale, nel 1999 la Commissione ha deciso che tale settore della politica comunitaria aveva bisogno di un nuovo, ulteriore impulso: infatti, il panorama industriale si stava rapidamente trasformando, soprattutto grazie all'esplosione di internet e al carattere sempre più a rete dell'economia[22]. Più precisamente, si dovrebbe ora parlare di "economia della conoscenza e dell'apprendimento continuo" (*lifelong learning*[23]) poiché, proprio quest'ultimo diviene "il fattore strategico funzionale alla riqualificazione permanente della forza lavoro, tale che possa condurre ad un effettivo cambiamento della concezione economica e sociale della

[20] http://europa.eu/scadplus/leg/it/lvb/l24100.htm
[21] "Il Libro sottolineava l'importanza della società dell'informazione quale chiave di volta della crescita economica, della competitività, della creazione di posti di lavoro e di una migliore qualità della vita per gli europei" (http://europa.eu/scadplus/leg/it/lvb/l24100.htm).
[22] http://ec.europa.eu/information_society/index_it.htm
[23] Sull'importanza di internet per l'apprendimento continuo, si veda più avanti il paragrafo relativo all'educazione.

vecchia economia fondata sui criteri di sviluppo della società industriale, al fine di poter attivare le necessarie innovazioni[24]" - sia tecnologiche che organizzative - nei processi produttivi, più adatte alla nuova economia della conoscenza.

Dunque, nel 1999 la società dell'informazione non era più soltanto un'idea, ma una realtà concreta, una forza nuova, che aveva bisogno di essere conosciuta, guidata, regolamentata e diffusa. La strategia comunitaria adottata inizialmente (negli anni '80) non è stata modificata, ma piuttosto ampliata, integrata e aggiornata, al passo con i cambiamenti e gli sviluppi del nuovo panorama industriale.

Al centro "dell'obiettivo di Lisbona"[25] è, infatti, questa nuova società dell'informazione, che – tramite l'attuazione dei piani d'azione eEurope 2002, 2005 e 2010 - l'UE intende promuovere, affinché l'economia europea diventi la più dinamica e competitiva del mondo entro il 2010[26].

Nei prossimi paragrafi saranno sinteticamente illustrati gli obiettivi dei primi due piani di azioni approvati dalla Commissione (eEurope 2002 e 2005), che convergono e vengono completati dall'ultimo piano, eEurope 2010, sul quale ci si soffermerà più attentamente, individuando, per ogni ambito di intervento (cultura, economia, educazione, qualità della vita, ecc.) le azioni poste in essere dalle politiche comunitarie, per raggiungere l'obiettivo prefissato del 2010.

2.1 Da eEurope 2002 a eEurope 2005[27]

"Imprimere un nuovo slancio alle politiche comunitarie, in un momento in cui la congiuntura economica è la più promettente da una generazione per gli Stati membri dell'Unione europea"[28]: questo era l'obiettivo del Consiglio europeo di Lisbona, tenutosi nei giorni 23 e 24 marzo 2000, che intendeva in questo modo "cogliere le opportunità offerte dalla nuova economia, allo scopo fra l'altro di sradicare il flagello sociale costituito dalla

[24] http://www.edscuola.it/archivio/lre/dynamic_routing.htm
[25] Per dettagli sull' "obiettivo di Lisbona" si veda il paragrafo successivo.
[26] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
[27] Per una sintesi ragionata sulle politiche della UE per lo sviluppo dell'*e-government* e la società dell'informazione si veda anche alla recente pubblicazione a cura del Formez: "Regioni ed Enti locali: dall'*e-government* all'e-*governance*", Formez, Roma 2007
[28] http://europa.eu/scadplus/leg/it/cha/c10241.htm

disoccupazione"[29].

Volano e *conditio sine qua non* della svolta che la UE intendeva dare all'attuazione delle sue linee strategiche in tema di *improvement* del tasso occupazionale nelle regioni europee erano le ICT, attraverso le quali sembrava possibile sia proporre una revisione completa del sistema d'istruzione europeo, sia garantire - allo stesso tempo - l'accesso alla formazione permanente (*lifelong learning*). Tale apprendimento continuo doveva essere a sua volta finalizzato "*ad accrescere le [...] prospettive occupazionali e i [...] guadagni*"[30].

Risultato di tale Consiglio europeo è stato dunque l'invito a elaborare un piano d'azione globale *eEurope* (ad opera del Consiglio e della Commissione), che si avvalesse di un'analisi comparativa delle iniziative nazionali - combinata con la comunicazione della Commissione intitolata "Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione"[31], approvata nel dicembre 1999. Ciascuno Stato membro nel Consiglio di Lisbona s'impegnava a promuovere il piano d'azione nel rispettivo paese.

In linea con questo impegno, la Commissione ha inoltre adottato, durante il Consiglio europeo di Feira[32] del giugno 2000, il piano d'azione **eEurope 2002**[33], discusso e approvato dagli Stati membri. Scopo di tale piano d'azione doveva essere quello di definire le misure necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati in occasione del Consiglio europeo di Lisbona (sopra citato), ovvero:

- Accesso ad internet
    - Più economico
    - Più rapido (soprattutto per ricercatori e studenti)
    - Reti e carte intelligenti e sicure

[29] Cfr. nota precedente
[30] Commissione delle Comunità Europee, "Comunicazione della Commissione - Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione", Bruxelles 2000, [on line] http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/info_soc/news/it.pdf
[31] Cfr. nota precedente
[32] http://www.europarl.europa.eu/summits/fei2_it.htm
[33] Consiglio dell'Unione europea – Commissione delle Comunità europee "eEurope 2002 – Una società dell'informazione per tutti", Bruxelles 2000, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_it.pdf

- Investimento nelle risorse umane e nella formazione
    - Giovani d'Europa nell'era digitale
    - Lavoro nell'economia basata sulla conoscenza
    - Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza
- Promozione dell'utilizzo di internet
    - Accelerazione del commercio elettronico
    - Amministrazioni on line: accesso elettronico ai servizi pubblici
    - Assistenza sanitaria on line
    - Contenuti europei digitali per reti globali
    - Trasporti intelligenti

Un *follow-up* del piano d'azione eEurope 2002 (ridenominato *eEurope 2005*[34]) è stato approvato nel giugno 2002, e prevedeva le azioni da compiere dal 2003 al 2005. Se la realizzazione del piano precedente (eEurope 2002) poteva già vantare alcuni cambiamenti nelle regioni europee, tra cui l'aumentato numero di cittadini, imprese e scuole collegate a internet, l'integrazione prevista dal nuovo piano eEurope 2005 mirava a creare un ambiente ulteriormente favorevole per gli investimenti privati e le nuove attività, per aumentare la produttività, modernizzare i servizi pubblici, e dare a ognuno la possibilità di diventare parte attiva all'interno della società dell'informazione. Oltre a ciò, eEurope 2005 intendeva garantire la sicurezza dei servizi e delle applicazioni, che dovevano essere basate su infrastrutture a banda larga ampiamente disponibili.

In sintesi, secondo il nuovo piano d'azione, l'Europa, entro il 2010, avrebbe dovuto avere:

- servizi pubblici on line di:
    - *e-government* (Pubblica Amministrazione in rete)

[34] Commissione delle Comunità europee "*eEurope 2005 – An Information Society for all*", Bruxelles 2002, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.doc

- *e-learning* (apprendimento in rete)
- *e-health* (servizi di "tele-salute")
- *e-business* (commercio elettronico)

e, come *conditio sine qua non* per l'erogazione di questi servizi:

- disponibilità diffusa di banda larga a prezzi competitivi
- un'infrastruttura di informazione protetta .

Trasversale a tutti questi temi era l'inclusione sociale (*e-inclusion*), volta ad assicurare una "società digitale" che fornisse opportunità a tutti.

Infine, da notare che entrambi i piani (eEurope 2002 e 2005) hanno seguito un approccio basato sulla definizione di obiettivi chiari, sulla valutazione comparativa dei progressi compiuti, sull'accelerazione dell'adozione di nuovi strumenti legislativi e sul riorientamento dei programmi esistenti verso le nuove priorità identificate[35].

2.2 Verso eEurope 2010

L'attuazione del programma eEurope2005 descritto nel paragrafo precedente prevedeva un assessment a metà percorso: proprio a seguito di tale verifica, il Consiglio europeo, nel giugno 2005, ha espresso insoddisfazione per i risultati raggiunti fino ad allora e ha deciso un rilancio della Strategia di Lisbona migliorando le procedure di esecuzione e coinvolgendo più direttamente la Commissione nel perseguimento dell'obiettivo[36].

Nasce così il nuovo programma **eEurope 2010**[37], pubblicato dalla Commissione il primo giugno 2005, che promuove un'economia digitale aperta e competitiva, e pone enfasi sulle ICT come volano dell'inclusione sociale e della qualità della vita[38].

[35] Cfr. anche "Regioni ed Enti locali: dall'*e-government* all'e-*governance*", Formez, Roma 2007
[36] http://www.centrorisorse.org/modules.php?name=News&file=article&sid=228
[37] Commissione delle Comunità europee "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione", Bruxelles 2005, [on line]
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_it.doc
[38] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/what_is_i2010/index_en.htm

Nel piano la Commissione propone tre priorità per le politiche europee della società dell'informazione:

- "creare uno spazio unico europeo dell'informazione capace di accogliere un mercato interno aperto e competitivo per la società dell'informazione e i media;
- rafforzare l'innovazione e gli investimenti nella ricerca sulle ICT per promuovere la crescita e la creazione di posti di lavoro più numerosi e di migliore qualità;
- costruire una società europea dell'informazione basata sull'inclusione, capace di stimolare la crescita e l'occupazione in modo coerente con lo sviluppo sostenibile e che dia priorità al miglioramento dei servizi pubblici e alla qualità della vita"[39].

Nell'ambito di questa linea prioritaria la Commissione ha approvato, nell'aprile 2006, un Piano d'Azione sull'*e-government* - **eGovernment 2010**, che si propone di sviluppare cinque assi ritenuti prioritari:

- l'accesso per tutti i cittadini alle nuove tecnologie
- una maggiore efficienza dei servizi on line
- la concretizzazione dell'*e-procurement*
- l'accesso sicuro ai servizi
- il rafforzamento della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, attraverso l'*e-democracy*[40].

2.2.1 I principali temi della Società dell'Informazione in Europa

All'interno del *framework* di eEurope 2010 sopra brevemente illustrato, la Comunità europea sia sviluppa *policy* che impattano ogni aspetto della vita del cittadino singolo e della comunità locale - dalla regolazione dei settori industriali, alla protezione della

[39] Commissione delle Comunità europee "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione", Bruxelles 2005, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_it.doc

[40] http://www.crcitalia.it/focus/europa/egov_2010/percorso/news-actionplan.html

privacy[41] -, sia traduce tali *policy* (politiche di attuazione) in *activity* (ovvero progetti avviati sul tema), con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita, e stimolare la crescita, la competitività e il lavoro in Europa[42].

In sintesi, ognuno dei temi su cui si soffermano le politiche della UE prevede un'attuazione di *policy* mediante alcune attività, con una particolare attenzione alle aree della ricerca e dell'innovazione da un lato, e alle regioni meno sviluppate e rurali dall'altro. Nei successivi paragrafi verranno illustrati in sintesi i principali temi affrontati[43], e le relative politiche di attuazione[44].

A titolo riassuntivo, si faccia riferimento per i temi presentati alla seguente tabella sintetica.

Tabella 1 - Temi della SI in Europa

Temi della SI in Europa	*Focus on…*	*Policy*	*Activities*	*Ricerca e innovazione*	*Attenzione alle regioni europee rurali e meno sviluppate*
Cultura e società	Cultura				
	E-government				
	E-inclusion				
Economia e lavoro	*E-business*				
	PMI (piccole e medie imprese)				
	Manufatturiero				
	Trasporti				
Educazione e *training*	Sviluppo dell'apprendimento				
	Alfabetizzazione digitale				
Qualità della vita	Ambiente				
	Salute				

[41] http://ec.europa.eu/information_society/policy/index_en.htm#nolangs
[42] http://ec.europa.eu/information_society/activities/index_en.htm
[43] Tutte le informazioni fornite nei prossimi paragrafi sono state tratte dal portale ufficiale della società dell'informazione dell'Unione europea, e sono aggiornate al marzo 2007.
[44] Le *policy* e le *activity* previste dalla UE sono molteplici. Per ragioni di sintesi, per ogni tema verranno citate solo le principali *policy*, senza alcuna pretesa di completezza ed esaustività. Non si farà cenno ai progetti avviati (ovvero alle *activity*), per lo stesso motivo. Per maggiori informazioni, e per consultare i progetti avviati dalla UE su ogni tema, si veda il portale della società dell'informazione, http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm.

	Sicurezza				
Industria dell'*information society*	Comunicazione (banda larga, internet, mobile, *wireless*, satellite)				
	Broadcasting (mobile)				
	Contenuti e servizi				

2.2.1.1 Cultura e società

Nella nostra società sono sempre più numerosi gli esempi di *social networking*, attivismo in rete, servizi di *e-government*, ecc.: modificando il modo in cui le comunità, le imprese e i governi interagiscono, essi stanno cambiando la cultura, la società (dell'informazione) e le modalità di "entrare in relazione con (gli altri, la propria eredità storica, la geografia, ecc.)"[45].

A livello europeo, le azioni di intervento sul tema "Cultura e società" si focalizzano su cultura, *e-government* ed *e-inclusion*.

Cultura[46]

I media e le società di telecomunicazioni sono tra i più promettenti settori dell'economia europea, grazie alla cosiddetta convergenza digitale: essa infatti fornisce agli utenti di contenuti audiovisivi la possibilità di scegliere in anticipo ciò che vogliono visitare, come, e dove. L'attuale industria culturale europea (che comprende audiovisivi, media, librerie, musei, ecc.) si sta sempre più rapidamente attrezzando per fornire al cittadino tali servizi, ma ha bisogno di un'ulteriore evoluzione.

In questo senso, le ICT sono in grado di fornire una vasta gamma di opportunità per sfruttare al meglio le ricche risorse scientifiche e culturali dell'Europa. Da un lato, la UE contribuirà a diffondere le librerie digitali[47], e la conservazione digitale[48] delle tecnologie[49],

[45] http://ec.europa.eu/information_society/soccul/index_en.htm
[46] http://ec.europa.eu/information_society/soccul/cult/index_en.htm
[47] http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/index_en.htm
[48] http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=2782
[49] Le librerie digitali rendono maggiormente accessibili le risorse culturali, e aprono ai cittadini nuovi modi di sperimentare la loro "eredità storico-culturale", mentre la conservazione digitale dei documenti mira a

dall'altro le industrie culturali, di telecomunicazione e IT dei vari paesi europei sono invitate a lavorare insieme per sviluppare tecnologie e servizi avanzati e interoperabili.

Seguono le *policy* previste dalla UE per lo sviluppo del settore:

- la terza priorità[50] del piano eEurope 2010 *Inclusion, better public services and quality of life*[51] prevede:
  - il documento *Digital Libraries i2010*, che mira a rendere l'eredità scientifica e culturale dell'Europa più semplice da consultare;
  - la raccomandazione (rivolta a tutti gli Stati membri) sulla digitalizzazione e l'accessibilità on line del materiale culturale e la preservazione digitale[52];
  - *policy* sui media e l'utilizzo del materiale audiovisivo[53], per la preservazione della cinematografia europea, la protezione della dignità umana e dei minori, ecc.;
  - sistemi di DRM (*Digital Rights Management*)[54]: strumenti importanti per proteggere i diritti di proprietà intellettuale dei contenuti digitali;
  - il documento sull'armonizzazione del copyright e dei relativi diritti nella società dell'informazione[55];
- l'iniziativa *Media literacy*[56]: la Commissione europea sta formulando una *policy* che fornisca ai cittadini europei una mappa di orientamento del vasto mondo dei messaggi multimediali.

preservare il passato e il presente in vista del futuro.

[50] Per le priorità del piano eEurope 2010 si veda il paragrafo "Verso eEurope 2010".

[51] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/inclusion/index_en.htm

[52] Commissione delle Comunità europee "*COMMISSION RECOMMENDATION of 24 August 2006 on the digitisation and online accessibility of cultural material and digital preservation*", Bruxelles 2006, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=2782

[53] Commissione delle Comunità europee "*Amended proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL AMENDING COUNCIL DIRECTIVE 89/552/EEC on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities ("Audiovisual media services without frontiers*")", Bruxelles 2007, [on line] http://ec.europa.eu/avpolicy/docs/reg/modernisation/proposal_2005/com_2007_170_en.pdf

[54] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/digital_rights_man/index_en.htm

[55] "DIRETTIVA 2001/29/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2001 sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione", [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/oj/2001/l_167/l_16720010622it00100019.pdf

[56] Questo programma viene adottato anche per l'alfabetizzazione digitale. Si veda più avanti.

E-government

Come già accennato nel capitolo "Verso eEurope 2010", in tema di *e-government* la UE persegue cinque obiettivi, ovvero:

- "non lasciare indietro alcun cittadino: promuovere l'inclusione attraverso l'*e-government* in modo tale che, entro il 2010, tutti i cittadini possano accedere agevolmente a servizi sicuri e innovativi;

- trasformare l'efficienza e l'efficacia in realtà, contribuendo in modo significativo, entro il 2010, ad accrescere la soddisfazione degli utenti, la trasparenza e la responsabilità, ad alleggerire gli oneri amministrativi e a ottenere vantaggi in termini di efficienza;

- attuare servizi fondamentali a forte impatto destinati ai cittadini e alle imprese; entro il 2010, il 100% degli appalti pubblici sarà disponibile – e il 50% sarà effettivamente aggiudicato – per via elettronica, con un accordo di cooperazione relativo ad altri servizi pubblici in linea a forte impatto destinati ai cittadini;

- mettere in atto strumenti chiave che consentano ai singoli cittadini e alle imprese di beneficiare, entro il 2010, di un accesso autenticato, adeguato, sicuro e interoperabile ai servizi pubblici in tutta Europa;

- rafforzare la partecipazione e il processo decisionale democratico realizzando la dimostrazione, entro il 2010, di strumenti che facilitano un dibattito pubblico efficace e la partecipazione al processo decisionale democratico"[57].

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, la UE ha definito alcune *policy* di riferimento (oltre al già citato piano di azione eGovernment 2010):

- il piano d'azione per l'*e-procurement* (dicembre 2004)[58];

- la legislazione sulla protezione dei dati[59];

[57] Commissione delle Comunità europee "Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006, [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2006/com2006_0173it01.doc

[58] Commissione delle Comunità europee "*Action plan for the implementation of the legal framework for electronic public procurement*", Bruxelles 2004, [on line] http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/docs/eprocurement/actionplan/actionplan_it.pdf

- l'informazione sul settore pubblico: i documenti, i database, e tutte le altre informazioni prodotte dal settore pubblico sono una risorsa chiave, ma non ancora sfruttate a pieno a causa della loro frammentazione sul territorio europeo[60].

E-inclusion[61]

Di tutti i cittadini dell'Unione europea, ancora una percentuale che varia dal 30 al 50% (a seconda delle zone) non può usufruire dei vantaggi dati dall'utilizzo delle ICT. Le ragioni principali di tale *digital divide* sono, principalmente: mancanza di accesso ai network, limitata accessibilità delle tecnologie (che dovrebbero essere) *user-friendly*, costi elevati, scarsa motivazione e *skills* limitati. I gruppi a rischio maggiore di esclusione sono gli anziani, i disoccupati e coloro che hanno ancora un basso livello di educazione. Oltre a ciò, solo il 3% dei siti web rientra negli standard di accessibilità, creando al 15% della popolazione europea diversamente abile ulteriori difficoltà di accesso ai servizi on line.

Per questo, è necessario costruire una società dell'informazione aperta a tutti. Azioni per colmare questo gap sono dunque richieste dalla UE a tutti i livelli di governo – dal livello locale, al livello europeo -, e al settore privato, con una particolare attenzione alla promozione delle opportunità che le ICT forniscono, cercando di evitare nuove forme di esclusione, assicurando a tutti la banda larga, e rendendo le nuove tecnologie realmente accessibili a tutti[62].

Sono previste *policy* per promuovere una società dell'informazione inclusiva:

- la terza priorità del piano eEurope 2010 *Inclusion, better public services and quality of life* prevede:
  - il programma *Bridging the Broadband Gap*[63];
  - la dichiarazione ministeriale sull'*e-inclusion*[64];

[59] "*Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data*", [on line] http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/law/index_en.htm
[60] http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/index_en.htm
[61] http://ec.europa.eu/information_society/soccul/eincl/index_en.htm
[62] Per approfondire il tema della *e-inclusion*, si veda il testo Dichiarazione ministeriale "*Declaration on e-inclusion*", Riga 2006, [on line]
http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf
[63] A questo proposito si veda più avanti la sezione relativa alle telecomunicazioni e alla banda larga.
[64] Dichiarazione ministeriale "*Declaration on e-inclusion*", Riga 2006, [on line]

- la risoluzione sul capitale sociale e umano, e il report sulle donne nella società dell'informazione[65].

2.2.1.2 Economia e lavoro

Oggi poche imprese possono dirsi competitive, se non sfruttano i vantaggi dati dalle ICT – le quali, infatti, portano innovazione, facilitano la crescita economica e creano nuovi posti di lavoro -. A livello europeo, in questo ambito le azioni si focalizzano sull'*e-business*, le PMI (piccole e medie imprese), l'industria manifatturiera e i trasporti.

E-business[66]

L'*e-business* è molto più del semplice *e-commerce* (compravendita on line): è l'utilizzo delle ICT per migliorare l'integrazione dei processi e dei sistemi sia all'interno delle imprese, sia tra imprese differenti (partner, fornitori, ecc.), sia tra imprese e governi, al fine di aumentare l'efficienza dei processi produttivi, fornire all'utente finale un prodotto migliore, aumentare le vendite ampliando la propria fetta di mercato oltre i confini nazionali.

Per facilitare tali meccanismi, è necessario che i Paesi europei adottino un approccio comune sui temi della tassazione, *copyright*, difesa del consumatore e *trust*/*privacy*/sicurezza.

Quest'ultimo ambito pare essere prioritario: la Commissione ha infatti attivato nel 2006 una serie di iniziative, volte ad

- "affrontare l'evoluzione dello spam e di altre minacce, come i programmi spia e maligni, in una comunicazione dedicata a questi problemi specifici;
- formulare proposte per migliorare la cooperazione tra le autorità di polizia e affrontare nuove forme di attività criminale che sfruttano internet e mettono in pericolo il funzionamento di infrastrutture critiche. Ciò sarà oggetto di una specifica

http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf
[65] "*REPORT on Women in the New Information Society*", Bruxelles 2003, [on line] http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A5-2003-0279+0+DOC+PDF+V0//EN
[66] http://ec.europa.eu/information_society/ecowor/ebusiness/index_en.htm

comunicazione della Commissione in materia di cybercriminalità"[67].

PMI (piccole e medie imprese)[68]

L'Europa conta circa 20 milioni di piccole e medie imprese: esse costituiscono dunque una parte centrale nell'economia europea, fornendo 65 milioni di posti di lavoro, e rappresentando la risorsa chiave dell'innovazione e della crescita economica. Per il raggiungimento degli obiettivi fissati nel piano eEurope 2010, è necessario che le PMI adottino in misura sempre maggiore le ICT.

Mentre le medie imprese si stanno sempre più rivolgendo alle nuove tecnologie, le piccole imprese, anche a causa delle loro ridotte dimensioni, difficilmente investono (o hanno intenzione di investire) nel settore: oltre a essere caro, viene ancora considerato un sistema inaffidabile, per la gestione sia dei processi interni, che delle relazioni esterne[69].

Policy previste dalla UE per superare le barriere delle PMI all'uso delle nuove tecnologie sono:

- l'investimento nella ricerca, promuovendo innovazione e *leadership* tecnologica, e definendo *policy* specifiche di *e-business* volte a rimuovere gli ostacoli tecnologici, organizzativi e legali legati all'adozione delle ICT da parte delle PMI[70];
- la promozione di una *task force* per la competitività nel settore ICT[71];
- la costituzione di un *network e-business* di supporto per le PMI[72];
- la "Carta europea per le piccole imprese"[73], che invita gli Stati membri a supportare le PMI in dieci aree chiave, tra cui l'*e-business*, gli *skills* tecnologici e l'accesso.

[67] Commissione delle Comunità europee "Una strategia per una società dell'informazione sicura – "Dialogo, partenariato e responsabilizzazione", Bruxelles 2006, [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2006/com2006_0251it01.doc
[68] http://ec.europa.eu/information_society/ecowor/smes/index_en.htm
[69] Per i dati sulle piccole e medie imprese si veda il report 2005 sull'*e-business* dell' *Enterprise and Industry Directorate General – European Commission* "*The European Business Report 2005*", Bruxelles 2005 [on line] http://www.ebusiness-watch.org/news/2005_11_30.html.
[70] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/inves_innov/index_en.htm
[71] http://ec.europa.eu/enterprise/ict/taskforce.htm
[72] http://ec.europa.eu/enterprise/e-bsn/index_en.html
[73] "Carta europea per le piccole imprese", Feira 2000, [on line] http://ec.europa.eu/enterprise/enterprise_policy/charter/docs/charter_it.pdf

Manifatturiero[74]

Le imprese manifatturiere europee hanno oggi l'esigenza di essere sempre più competitive, per soddisfare la domanda: infatti, gli utenti finali richiedono una sempre più ampia gamma di prodotti. Per fare fronte a questa esigenza, è necessario un alto numero di imprese specializzate, che lavorino insieme in *network* sempre più complessi. Questa "catena del valore" deve essere sia affidabile, sia flessibile.

Per questa ragione le ICT sono sempre più adottate[75] dal settore manifatturiero, sia per aumentare l'efficienza, che per migliorare il controllo della qualità e creare una nuova generazione di *smart products*.

Policy previste dalla UE per supportare questi processi sono:

- l'investimento nella ricerca[76];
- la consultazione pubblica sull'RFID (*Radio Frequency Identification*)[77].

Trasporti[78]

Il trasporto di persone e beni è una parte essenziale dell'industria e della società europea, e si prevede che la domanda crescerà ulteriormente tra il 35 e il 50% tra il 2000 e il 2020.

Tuttavia, questo settore deve cambiare: in un futuro non lontano, il traffico diverrà insostenibile, creando inefficienze e paralizzando l'economia; l'inquinamento deve essere ridotto, così come l'emissione dei gas nocivi; le regioni europee non possono essere indefinitamente suddivise in parti sempre più piccole; e il numero di morti sulle strade (più di 40.000 ogni anno) deve diminuire.

Le ICT possono aiutare in questo senso, fornendo veicoli "intelligenti", nuove infrastrutture stradali e nuovi strumenti di management per migliorare l'efficienza del sistema di trasporti.

[74] http://ec.europa.eu/information_society/ecowor/manuf/index_en.htm
[75] A questo proposito, si veda anche quanto già detto sull'*e-business*.
[76] A questo proposito, si veda quanto già detto sulle *policy* avviate per le PMI.
[77] Commissione delle Comunità europee "*The RFID Revolution: Your voice on the Challenges, Opportunities and Threats*", Bruxelles 2007, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/policy/rfid/doc/rfidswp_en.pdf
[78] http://ec.europa.eu/information_society/ecowor/transport/index_en.htm

Il *network* dei trasporti europei è, per sua stessa natura, sovranazionale: per questo motivo un approccio condiviso da tutti gli Stati membri è essenziale, per assicurare che queste tecnologie siano diffuse su tutto il territorio il più rapidamente possibile, mentre soluzioni innovative implementate dalle diverse regioni europee possano essere valorizzare e promosse in tutto il continente.

Policy previste dalla UE per supportare questi processi sono:

- l'iniziativa sulle "macchine intelligenti"[79];
- l'iniziativa *e-safety*[80], una partnership pubblico-privato tra la Commissione europea e gli stakeholder per accelerare lo sviluppo degli *Intelligent Integrated Safety Systems*[81], al fine di ridurre gli incidenti sulle strade;
- quanto[82] previsto nel documento "Una mobilità sostenibile per il nostro continente"[83].

2.2.1.3 Educazione e training

Moderne ed efficienti strutture formativo/educative sono vitali sia per la competitività economica, che per l'inclusione sociale. Le ICT devono/possono assumere un ruolo sempre più importante nel percorso formativo, fornendo percorsi flessibili di apprendimento ai cittadini, in ogni momento della vita (*lifelong learning*).

A livello europeo, in questo ambito l'azione si focalizza sullo sviluppo dell'apprendimento,

[79] Commissione delle Comunità europee "*On the Intelligent Car Initiative - Raising Awareness of ICT for Smarter, Safer and Cleaner Vehicles*", Bruxelles 2006 , [on line]
http://ec.europa.eu/information_society/activities/esafety/doc/i2010_intelligent_car/comm_intelligentcar_english.pdf

[80] http://ec.europa.eu/information_society/activities/esafety/index_en.htm

[81] Un esempio di questi sistemi è *e-call* (http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/049-ecall-en.pdf), grazie al quale le macchine compongono automaticamente il 112 (il numero europeo di emergenza). Questo sistema dovrebbe salvare circa 2.500 vite ogni anno.

[82] Si ricordano qui brevemente gli obiettivi della politica comunitaria nel settore dei trasporti:
- offrire un livello elevato di mobilità ai cittadini e alle imprese in tutta l'Unione;
- proteggere l'ambiente, garantire la sicurezza dell'approvvigionamento energetico, promuovere norme minime in materia di lavoro per il settore e tutelare i passeggeri e i cittadini;
- favorire l'innovazione a sostegno dei primi due obiettivi di mobilità e protezione rendendo più efficiente e sostenibile un settore in crescita come quello dei trasporti;
- stabilire connessioni internazionali presentando, nell'ambito della partecipazione dell'unione alle organizzazioni internazionali, politiche dell'Unione sempre più tese al conseguimento della mobilità sostenibile, della protezione e dell'innovazione.

[83] Direzione generale dell'Energia e dei trasporti – Commissione europea "Una mobilità sostenibile per il nostro continente", 2006, [on line]
http://ec.europa.eu/transport/transport_policy_review/doc/2006_3167_brochure_it.pdf

e sull'alfabetizzazione digitale.

Sviluppo dell'apprendimento

L'apprendimento basato sulle ICT può essere sia interattivo che collaborativo, ed è oggi in grado di fornire spazi formativi più ricchi e motivanti per il discente – rispetto a quanto offerto dalla formazione "classica", solo in presenza – sia all'interno che all'esterno della classe.

Questi nuovi sistemi di apprendimento consentono anche una forte personalizzazione dell'offerta formativa al discente, sia dei contenuti, sia del metodo. Sono anche multicanali (è dunque possibile accedervi utilizzando computer, TV, o cellulare), e possono essere fruiti in qualsiasi momento e luogo.

Questi aspetti sono cruciali per il *lifelong learning*, elemento chiave sia per la crescita formativa del singolo, che per l'economia europea.

Policy previste dalla UE per supportare questi processi sono:

- il (già citato) *lifelong learning*, elemento chiave della strategia di Lisbona, che vuole (entro il 2010) l'Europa come il continente con l'economia (basata sulla conoscenza e sull'apprendimento continuo) più competitiva e dinamica del mondo, in grado di sostenere la crescita economica con sempre più numerosi (e accattivanti) posti di lavoro, e una forte coesione sociale[84];
- l'educazione come servizio pubblico, così come dichiarato nella terza priorità del piano eEurope 2010 *Inclusion, better public services and quality of life*[85].

Alfabetizzazione digitale

Per sfruttare al meglio le potenzialità offerte dalle ICT, è altresì necessario che i cittadini ricevano una "alfabetizzazione digitale", che includa sia le capacità di utilizzare al meglio gli strumenti offerti dalle nuove tecnologie, sia di gestire la quantità di immagini, testi e audiovisivi, che costantemente vengono resi disponibili dai media.

Policy previste dalla UE per supportare questo processo sono:

[84] http://ec.europa.eu/education/policies/lll/lll_en.html
[85] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/inclusion/index_en.htm

- l'educazione come servizio pubblico[86];
- l'*e-inclusion*[87];
- la formulazione di una *media literacy*[88], che letteralmente può essere definita come la capacità di accedere, analizzare e valutare le immagini, i suoni e i messaggi che arrivano – senza soluzione di continuità – dai media. Lo scopo del programma *Media literacy* della UE è quello di accrescere la consapevolezza delle molteplici forme di messaggi che ogni giorno tempestano i cittadini;
- il programma *"IT Girls"*[89], che vuole incoraggiare le donne a intraprendere una carriera nel settore IT.

2.2.1.4 Qualità della vita

La società dell'informazione può costituire un forte potenziale per gli obiettivi di miglioramento della qualità della vita, in termini di protezione ambientale, salute e sicurezza[90]: anche a livello europeo, sono questi gli ambiti sui quali si focalizza l'azione degli Stati membri.

Ambiente[91]

Lo sviluppo sostenibile costituisce un elemento cruciale per la qualità della vita in Europa. La società dell'informazione può giocarvi un ruolo importante, riducendo l'impatto ambientale dell'industria e della società (ad esempio dei danni prodotti dai trasporti, dalle imprese manifatturiere, ecc.), e aiutando i cittadini a "comprendere meglio" l'ambiente nel quale vivono, al fine di proteggerlo per le future generazioni.

I danni ambientali non rispettano i confini tra le nazioni: per questo tutti gli Stati membri, le imprese e i ricercatori sono invitati a collaborare al fine di raggiungere uno sviluppo realmente sostenibile per l'Europa.

La UE sta già finanziando il campo della ricerca scientifica, affinché nuove tecnologie che

[86] A questo proposito si veda quanto già detto sopra sullo sviluppo dell'apprendimento.
[87] A questo proposito si veda quanto già detto sopra sull'inclusione sociale.
[88] http://ec.europa.eu/avpolicy/media_literacy/index_en.htm
[89] http://ec.europa.eu/information_society/activities/itgirls/index_en.htm
[90] http://ec.europa.eu/information_society/qualif/index_en.htm
[91] http://ec.europa.eu/information_society/qualif/env/index_en.htm

riducano gli impatti ambientali siano implementate - ma non è sempre semplice il trasferimento del *know-how* da uno Stato all'altro.

Policy[92] previste sono, in particolare:

- due direttive UE, sulla raccolta, il riuso, il riciclo dei rifiuti elettrici ed elettronici[93];
- le strategie per lo sviluppo sostenibile in Europa[94], divenute obbligatorie per tutti gli Stati membri nel 1999;
- il piano d'azione per l'efficienza energetica[95], pubblicato nel 2006[96];
- quanto previsto nel documento "Una mobilità sostenibile per il nostro continente"[97].

Salute[98]

I sistemi di *e-health* non riguardano solo la sostituzione della carta con le *smartcards*: le ICT sono altresì in grado di personalizzare le cure sanitarie, permettendo ai medici di diagnosticare le malattie più rapidamente, o addirittura di prevenirle. Dall'altra parte, i pazienti possono essere monitorati in tempo reale, sia a casa che in viaggio - contribuendo così ad aumentare significativamente la qualità della vita -. Inoltre, il web mette già ora a disposizione degli utenti innumerevoli informazioni sulla salute, la sanità, ecc.

Ad oggi, l'industria dell'*e-health* è frammentata in Europa: per questo motivo, si rende necessaria un'azione coordinata a livello europeo.

---

92 La qualità della vita è una delle priorità citate nel piano eEurope 2010: *Inclusion, better public services and quality of life*.
93 http://ec.europa.eu/environment/waste/weee/index_en.htm
94 http://ec.europa.eu/sustainable/welcome/index_en.htm
95 Si ricorda qui brevemente lo scopo del piano: "*The Action Plan is intended to mobilise the general public and policy-makers at all levels of government, together with market actors, and to transform the internal energy market in a way that provides EU citizens with the globally most energy-efficient infrastructure, buildings, appliances, processes, transport means and energy systems. Given the importance of the human factor in reducing energy consumption, this action plan also encourages citizens to use energy in the most rational manner possible. Energy efficiency is about informed choice by individuals, not just about legislation*".
96 Commissione delle Comunità europee "*Action Plan for Energy Efficiency: Realising the Potential*", Bruxelles 2006, [on line]
http://ec.europa.eu/energy/action_plan_energy_efficiency/doc/com_2006_0545_en.pdf
97 Direzione generale dell'Energia e dei trasporti – Commissione europea "Una mobilità sostenibile per il nostro continente", 2006, [on line]
http://ec.europa.eu/transport/transport_policy_review/doc/2006_3167_brochure_it.pdf
98 http://ec.europa.eu/information_society/qualif/health/index_en.htm

Policy[99] previste dalla UE per supportare questo processo sono:

- un piano d'azione sull'*e-health*[100], nel quale si spiega come le ICT possono essere usate per migliorare la sanità in Europa[101];
- un documento che fornisce un *range* di criteri di qualità per valutare le informazioni trasmesse dal web sulla salute e la sanità[102];
- anche gli effetti sulla salute della diffusione ampia delle ICT, è tema affrontato a livello europeo:
  - la legislazione UE sulla salute e sicurezza sul lavoro[103] elenca gli impatti sulla salute dell'uso continuato delle nuove tecnologie;
  - l'uso dei telefoni cellulari ha sollevato il problema dei rischi legati all'esposizione ai campi elettromagnetici[104];
- sono infine in preparazione:
  - il programma "*Ambient Assisted Living*"[105];
  - un portale sulla salute[106];
  - una raccomandazione sull'interoperabilità nell'*e-health*[107].

[99] La salute è una delle priorità citate nel piano eEurope 2010: *Inclusion, better public services and quality of life*.
[100] Commissione delle Comunità europee "*e-health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-health Area*", Bruxelles 2004, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/doc/qualif/health/COM_2004_0356_F_EN_ACTE.pdf
[101] Ricordiamo qui brevemente la definizione che viene data di *e-health* nel piano d'azione citato: "*e-health tools or solutions include products, systems and services that go beyond simply internet-based applications. They include tools for both health authorities and professionals as well as personalised health systems for patients and citizens. Examples include health information networks, electronic health records, telemedicine services, personal wearable and portable communicable systems, health portals, and many other information and communication technology-based tools assisting prevention, diagnosis, treatment, health monitoring, and lifestyle management*".
[102] Commissione delle Comunità europee "eEurope 2002: Criteri di qualità per i siti web contenenti informazioni di carattere medico", Bruxelles 2002, [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2002/com2002_0667it01.pdf
[103] http://ec.europa.eu/employment_social/health_safety/activities_en.htm
[104] http://ec.europa.eu/information_society/activities/health/policy_action_plan/emf/index_en.htm
[105] http://www.aal169.org/
[106] http://ec.europa.eu/health-eu/index_en.htm
[107] http://ec.europa.eu/information_society/activities/health/policy_action_plan/interoperability/index_en.htm

Sicurezza[108]

Disastri naturali legati al clima (alluvioni, frane, uragani, incendi, ecc.) stanno aumentano, in intensità e in frequenza. Altri pericoli (come i terremoti, le eruzioni vulcaniche, i disastri industriali, senza dimenticare gli attacchi terroristici) rappresentano una minaccia sempre crescente per i centri urbani. Qualunque ne sia l'origine, tali situazioni innescano operazioni di salvataggio da parte di gruppi di lavoratori o volontari che, provenendo da differenti organizzazioni, si trovano a convergere in un medesimo luogo.

Un efficiente coordinamento e comunicazione tra loro (spesso anche oltre i confini nazionali) risulta essere vitale: infatti essi hanno bisogno, in tempo reale, di ricevere le più diverse informazioni, dalla conformazione geologica del luogo, alla presenza di un team medico.

Le ICT possono dunque salvare vite, in situazioni simili. Possono anche ridurre il rischio di disastri, prevenendoli, e rendere più sicuro il settore dei trasporti[109].

Policy[110] previste dalla UE per migliorare le prestazioni in questo campo sono:

- la riduzione degli effetti dei disastri è una delle tre linee di azione del documento sulle ICT e lo sviluppo sostenibile, tuttora in preparazione;
- la *Europe Radio Spectrum Policy*[111] aiuta a coordinare l'utilizzo del *radio spectrum*, una risorsa fondamentale per le situazioni di emergenza (come i telefoni cellulari e il monitoraggio satellitare);
- lo *Hyogo Framework for Action*[112] (2005-2015) descrive la strategia internazionale per la riduzione degli effetti dei disastri, e prevede un importante ruolo delle ICT.

2.2.1.5 Industria dell'information society

Così come la società dell'informazione è stata creata dalla convergenza di IT, telecomunicazioni e contenuti, l'industria della società dell'informazione si sta formando

[108] http://ec.europa.eu/information_society/qualif/safety/index_en.htm
[109] A questo proposito si veda quanto già detto sui trasporti.
[110] La sicurezza è una delle priorità citate nel piano eEurope 2010: *Inclusion, better public services and quality of life*.
[111] http://ec.europa.eu/information_society/policy/radio_spectrum/index_en.htm
[112] http://www.unisdr.org/eng/hfa/hfa.htm

grazie alla convergenza di questi tre (precedentemente) separati settori industriali.

Queste industrie ad oggi generano l'8% del prodotto interno lordo europeo, e utilizzano circa il 6% della forza lavoro del continente. Sono i settori più produttivi della nostra economia, contribuendo insieme a più del 25% della crescita della produttività . Sono tuttavia ancora settori "giovani" e poco sviluppati, se paragonati ai mercati statunitensi o asiatici.

Obiettivo della UE è dunque quello di rafforzare – entro il 2010 - la posizione dell'Europa nell'industria della società dell'informazione.

Telecomunicazioni[113]

Le tecnologie delle telecomunicazioni comprendono una vasta gamma di servizi, dalle funzioni base del telefono, ai più moderni sistemi satellitari. Nell'economia della conoscenza, trasmettere informazione è cruciale: questa è la ragione per cui i servizi di comunicazione elettronica costituiscono il maggior contributo (12%) alla crescita della produttività europea. Inoltre, i moderni sistemi di comunicazione sono essenziali per ottenere i benefici offerti dalla società dell'informazione, in settori diversi come il governo, la sanità, la protezione ambientale e la formazione.

L'Europa e gli Stati membri devono dunque continuare a fornire un ambiente controllato e legale, che stimoli la competizione e l'innovazione proteggendo i diritti degli utenti[114], e incoraggiando le industrie e le università a proseguire nella ricerca[115].

Policy previste dalla UE per supportare questo processo sono:

- all'interno del *Single European Information Space*[116] sono previsti i seguenti programmi:

    - *Electronic Communication Regulation*[117]: fornisce un set di regole che promuovono la competizione nel settore della comunicazione, generando crescita e abbattendo i costi (anche della banda larga);

[113] http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/index_en.htm
[114] http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/pol/index_en.htm
[115] http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/act/index_en.htm
[116] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/single_infor_space/index_en.htm
[117] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/index_en.htm

- *Roaming Regulation – Protecting Consumer on the Move*[118]: spiega che cos'è il roaming, e suggerisce come ridurre i costi delle chiamate internazionali dai telefoni cellulari;

- *Radio Spectrum Policy*[119]: si tratta di una risorsa essenziale per le comunicazioni wireless in banda larga, e satellitari;

- *Bridging the Broadband Gap*[120]: tutte le regioni devono avere accesso alla banda larga.

- *European Space Policy*[121]: l'industria delle telecomunicazioni ha bisogno di uno spazio industriale europeo forte e competitivo, soprattutto per fornire servizi alle regioni meno sviluppate.

Dell'industria delle telecomunicazioni fanno parte la banda larga, internet, la telefonia mobile e il *wireless*, il satellite. Di seguito le *policy* previste per ciascun settore dalla UE.

Banda larga[122]

La banda larga costituisce senza dubbio un prerequisito, sia della crescita economica, che dell'inclusione sociale. Negli ultimi anni molto è stato fatto dall'Europa in questa direzione: infatti, nell'ottobre 2005 l'Europa ha superato gli Stati Uniti in termini di numero di linee in banda larga, mentre il 2006 ha visto un numero record di nuove connessioni.

Tuttavia, la banda larga deve ancora raggiungere alcune regioni europee meno sviluppate: nel 2005, essa ha raggiunto solo il 60% degli uffici e delle case delle aree rurali e remote – una percentuale bassa, se paragonata all'oltre 90% di linee nelle aree urbane. Nei nuovi Stati membri, il *gap* è ancora più evidente.

Serve dunque un'azione coordinata, a livello sia regionale, che nazionale ed europeo, finalizzato a ridurre il più possibile questo *digital divide*, e assicurare ad ogni cittadino

[118] http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm
[119] http://ec.europa.eu/information_society/policy/radio_spectrum/index_en.htm
[120] Commissione delle Comunità europee "Colmare il divario della banda larga", Bruxelles 2006, [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2006/com2006_0129it01.doc
[121] http://ec.europa.eu/comm/space/whitepaper/index_en.html
[122] http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/broadband/index_en.htm

l'accesso ai servizi on line – indipendentemente dalla zona in cui si trova.

Policy specifiche previste dalla UE (oltre a quelle già elencate per le telecomunicazioni) sono:

- la legislazione europea *Unbundling the Local Loop*[123], uno *step* chiave per stimolare la competizione nel fornire la banda larga attraverso network telefonici;
- fondi europei per lo sviluppo rurale[124] finanziano interventi per la diffusione delle ICT. Anche la *policy* sulle regioni europee[125] incoraggia la diffusione della banda larga per rimuovere il *digital divide*.

Internet[126]

Mentre la rivoluzione digitale sta sempre più influenzando diversi aspetti della vita del cittadino europeo, i dati dicono che meno del 50% delle abitazioni ancora non ha accesso a internet[127]. Inoltre, se il 64% delle imprese europee ha un sito web, solo una piccola parte lo utilizza per offrire servizi innovativi ai propri partners[128].

Vi sono poi le nuove sfide, che l'accesso a internet pone: la copia illegale di contenuti digitali, il *cybercrimine*[129] , lo *spam*[130] e la violazione della privacy[131].

Si rende dunque necessaria un'azione coordinata a livello europeo, sia per affrontare queste sfide, sia per estendere l'accesso a internet.

Policy specifiche previste dalla UE (oltre a quelle già elencate per le telecomunicazioni e l'*e-business*[132]) sono:

---

123 http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0544:EN:HTML
124 "*COUNCIL REGULATION (EC) No 1698/2005 of 20 September 2005 on support for rural development by the European Agricultural Fund for Rural Development (EAFRD)*", [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2005/l_277/l_27720051021en00010040.pdf
125 http://ec.europa.eu/regional_policy/themes/infotech_en.htm
126 http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/internet/index_en.htm
127 A questo proposito si veda anche quanto già detto sulla banda larga.
128 A questo proposito si veda anche quanto già detto sulle piccole e medie imprese.
129 http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/crime/cybercrime/wai/fsj_crime_cybercrime_en.htm
130 http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/todays_framework/privacy_protection/spam/index_en.htm
131 http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/todays_framework/privacy_protection/index_en.htm
132 Commissione delle Comunità europee "Una strategia per una società dell'informazione sicura – "Dialogo, partenariato e responsabilizzazione", Bruxelles 2006, [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2006/com2006_0251it01.doc

- sulla *privacy*[133], la Commissione ha pubblicato nel 2005 una proposta per una direttiva sulla conservazione dei dati personali da parte dei provider[134];

- dotEU: *A Top Level Internet Domain for Europe*[135]: questo dominio dà la possibilità ai cittadini e alle imprese europee di creare un'identità pan-europea su internet (utile soprattutto per le organizzazioni che operano a livello europeo);

- *Fighting Cybercrime*[136]: è un'iniziativa promossa al fine di rendere internet un luogo sicuro per comunicare e lavorare. A questo scopo, è stato creato anche un *Cybercrime forum*[137];

- *Internet Governance*[138]: l'UE è coinvolta anche nella discussione sulla *governance* di internet.

Telefonia mobile e wireless[139]

Oggi circa due miliardi di persone, in oltre 217 paesi, usano i telefoni cellulari basati sullo standard europeo GSM. Eccezione è ancora l'uso del cellulare all'estero: la Commissione sta tuttavia sviluppando delle regole per il *roaming*[140], al fine di tutelare i cittadini che viaggiano in Europa.

Il settore è ora in cambiamento: infatti, la seconda generazione dei servizi basati sul GSM sta per essere sostituita da una terza generazione (3G) di *network*, l'accesso *wireless* a internet.

Policy specifiche sul *wireless* e il cellulare previste dalla UE (oltre a quelle già elencate per le telecomunicazioni) sono:

- la raccomandazione di marzo 2003, nella quale si incoraggiano gli Stati membri a

133 Si veda anche la direttiva precedente 2002/77/EC sulla protezione dei dati e la privacy.
134 Commissione delle Comunità europee "*Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on the retention of data processed in connection with the provision of public electronic communication services and amending Directive 2002/58/EC*", Bruxelles 2005, [on line] http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/info_centre/communic_reports/data_retention/retention_proposal_en_com_2005_0438.pdf
135 http://ec.europa.eu/information_society/policy/doteu/index_en.htm
136 http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/crime/cybercrime/wai/fsj_crime_cybercrime_en.htm
137 http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/crime/forum/wai/fsj_crime_forum_en.htm
138 http://ec.europa.eu/information_society/policy/internet_gov/index_en.htm
139 http://ec.europa.eu/information_society/industry/comms/mobile/index_en.htm
140 http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm

promuovere i servizi in banda larga wireless in Europa[141];

- l'armonizzazione degli *R-LAN spectrum* (cfr. *World Radiocommunication Conference 2003*[142]);

- *Safer mobile phones for children*, sulla protezione dei minori che usano i cellulari da contenuti[143] illeciti e illegali[144].

Satellite

I sistemi satellitari sono cruciali per assicurare a tutti i cittadini europei – compresi gli abitanti di zone rurali e remote – l'accesso alla società dell'informazione.

Per le *policy* previste sul tema dalla UE, si veda quanto già detto sia sulle telecomunicazioni che sulla banda larga.

Broadcasting

Gli strumenti di *broadcast* si stanno rapidamente evolvendo: infatti, la TV digitale fornisce informazioni interattive, anche senza l'utilizzo del computer; le stazioni radio su internet stanno rapidamente aumentando; i servizi TV su cellulare raggiungeranno, entro il 2009, 69 milioni di iscritti in Europa.

Policy specifiche previste dalla UE (oltre a quelle già elencate per le telecomunicazioni[145]) sono:

- all'interno del *Single European Information Space*[146] sono previste *policy* sull'audiovisivo; inoltre, per accelerare lo *switchover* verso la TV digitale, gli Stati membri sono invitati a pubblicare piani nazionali di *switchover*[147];

141 http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/03/418&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en

142 http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0707:EN:HTML

143 http://ec.europa.eu/information_society/industry/content/index_en.htm

144 http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/index_en.htm

145 In particolare, il *Single European Information Space* prevede, sia all'interno della *Electronic Communication Regulation*, che all'interno della *Radio Spectrum Policy*, norme che regolano anche il *broadcast*.

146 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/single_infor_space/index_en.htm

147 http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/todays_framework/digital_broadcasting/switchover/national_swo_plans/index_en.htm

- *Internal Market > European media area*[148]: consentendo il flusso libero di beni e servizi sul mercato interno, la UE intende promuovere un'industria del broadcast in grado di competere a livello mondiale.

Contenuti e servizi[149]

Contenuti e servizi digitali forniscono già oggi – direttamente o indirettamente - un impiego a milioni di persone in tutta Europa. Grazie alla ricca eredità culturale del continente, una crescita ulteriore è sia possibile che auspicabile. In questo senso, è dunque necessaria un'azione a livello europeo – per tre motivi principali:

- sicurezza legale: l'Europa deve fornire regole per tutti i contenuti pubblicati e i servizi resi disponibili, indipendentemente dal Paese di provenienza[150];

- creazione del contenuto: un'azione a livello europeo deve stimolare la creazione di contenuto digitale multi-lingua, e supportare l'industria cinematografica;

- "vincere la gara tecnologica": i contenuti digitali e i servizi sono erogati attraverso tecnologie interoperabili. L'Europa invita dunque tutte le imprese e i gruppi scientifici a procedere nella ricerca e nell'innovazione, sviluppando nuove tecnologie e standard.

Policy previste dalla UE per raggiungere gli obiettivi prefissati sono:

- all'interno del già citato documento *Single European Information Space*[151] è pubblicata la direttiva "Televisione senza frontiere"[152], che specifica quali contenuti e quali pubblicità sono proibite in TV (o in servizi simili alla TV);

- il *focus* di eEurope 2010 su *Inclusion, better public services and quality of life*[153] spinge l'Europa a utilizzare servizi e contenuti digitali per migliorare i servizi pubblici, e garantirne l'accesso a tutti;

148 http://ec.europa.eu/internal_market/media/overview_en.htm
149 http://ec.europa.eu/information_society/industry/content/index_en.htm
150 http://ec.europa.eu/information_society/industry/content/pol/index_en.htm
151 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/single_infor_space/index_en.htm
152 http://ec.europa.eu/avpolicy/reg/tvwf/index_en.htm
153 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/inclusion/index_en.htm

- la raccomandazione sulla protezione dei minori e la dignità umana[154], pubblicata nel dicembre 2006, promuove l'ulteriore sviluppo di filtri dei contenuti;

- sulla proprietà intellettuale:

  - direttiva per l'armonizzazione di certi aspetti del copyright e diritti correlati nella società dell'informazione (2001)[155];

  - sistemi di DRM[156] (*Digital Rights Management*)[157];

- direttiva sull'informazione nel settore pubblico (dicembre 2003)[158]: il settore pubblico è infatti il più grande "produttore d'informazione" in Europa;

- *Media Task Force*: creata per promuovere la diversità e il pluralismo nei media, e la libertà di stampa.

2.3 Conclusioni

A sintesi di quanto finora detto, e come approvato nella "Risoluzione del Parlamento europeo su un modello europeo di società dell'informazione per la crescita e l'occupazione"[159], tre sono gli obiettivi principali che gli Stati membri devono perseguire in vista del 2010, ai fini della lotta contro le disparità regionali e sociali, coerentemente con quanto definito nella strategia di Lisbona:

- creare uno spazio europeo unico dell'informazione;

- creare una società europea unica dell'informazione;

---

154 "RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 20 dicembre 2006 relativa alla tutela dei minori e della dignità umana e al diritto di rettifica relativamente alla competitività dell'industria europea dei servizi audiovisivi e d'informazione in linea", [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/oj/2006/l_378/l_37820061227it00720077.pdf

155 "DIRETTIVA 2001/29/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2001 sull'armonizzazione di taluni aspetti del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione", [on line] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/oj/2001/l_167/l_16720010622it00100019.pdf

156 A questo proposito si veda anche quanto già detto sul tema della cultura.

157 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/digital_rights_man/index_en.htm

158 http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/index_en.htm

159 "Risoluzione del Parlamento europeo su un modello europeo di società dell'informazione per la crescita e l'occupazione", testo approvato dal Parlamento europeo in data 14/03/06 a Strasburgo [on line] http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P6-TA-2006-0079+0+DOC+PDF+V0//IT

- investire nella ricerca e nell'innovazione.

Fine ultimo è garantire a tutti i cittadini europei una piena cittadinanza nella società dell'informazione.

Per fare ciò, è necessario che tutte le pubbliche amministrazioni d'Europa, oltre ad attuare i programmi previsti per ogni ambito di intervento specifico (cultura, ambiente, qualità della vita, ecc.):

- "approvino progressivamente una Carta dei diritti dei consumatori nel mondo digitale (*eRights*), quale serie di principi e di orientamenti condivisi che definisca il quadro entro cui tutti i cittadini possono godere di tali diritti;

- traducano detti principi in azioni e programmi di attuazione a livello nazionale e regionale, in modo da ottenere una società competitiva e competente nel mondo digitale e da garantire la coesione sociale e territoriale;

- favoriscano l'accesso equo e non discriminante a un'informazione trasparente, pluralistica e completa, come pure a servizi di alta qualità in un ambiente sicuro, attraverso qualsiasi servizio o piattaforma di telecomunicazioni, da internet ai telefoni mobili, basato/a su standard aperti e interoperativi, in quanto diritto fondamentale per il godimento di una cittadinanza attiva nell'era della società dell'informazione, che dovrebbe essere inserito in una carta dei diritti dei consumatori nel mondo digitale (eRights);

- includano nella Carta, per tutti i cittadini, il diritto di essere in grado di comprendere e di interagire con le amministrazioni interessate e, pertanto, di partecipare su base paritaria ai processi decisionali e strategici".

Infatti, "presupposti fondamentali per lo sviluppo di una **cittadinanza partecipativa** sono la razionalizzazione, la riorganizzazione e la trasparenza dei servizi pubblici, nonché l'accesso ad essi" .

PARTE II – ANALISI DELLO STATO ATTUALE

3 Stato attuale della Società dell'informazione in Veneto

Nel gennaio del 2002 la Regione del Veneto ha approvato il proprio Piano di Sviluppo Informatico e Telematico (DGR n. 56 del 18 gennaio 2002), che ha gettato le basi per la costituzione e la diffusione sul territorio regionale dell'*e-government* e della società dell'informazione, proponendo un'evoluzione del SIRV (Sistema Informativo Regionale) in Net-SIRV, una rete dei veneti, orientata ai veneti e diffusa su tutto il territorio regionale - con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di servizi innovativi per la collettività -.

Nell'agosto del 2002 i principi contenuti nel piano sono stati recepiti ed ampliati nel Piano di Sviluppo della Società veneta dell'Informazione (DGR n. 2386 del 9 agosto 2002), che si poneva obiettivo di vivacizzare le dinamiche locali al fine di massimizzare, grazie alle nuove tecnologie, i valori ed i comportamenti utili all'insorgere di una società globale dell'informazione avanzata ed equa, riducendo, al contempo, i divari sociali e territoriali esistenti non solo nei confronti della conoscenza e dell'economia digitale, ma anche dello sviluppo e della qualità della vita in generale.

Nel complesso i due piani contenevano indicazioni per:

- gettare le basi per la costituzione dell'*e-government* veneto proseguendo l'opera di informatizzazione e standardizzazione dei servizi telematici al cittadino e all'impresa;
- supportare la globalizzazione ed i processi di delocalizzazione dell'economia e della società veneta attraverso lo sviluppo di soluzioni di supporto alla nascita di imprese capaci di generare innovazione sul territorio, fornire servizi ai cittadini e alle altre imprese, costruire le infrastrutture e le extranet per consentire la nascita dei distretti economici virtuali e mantenere coese le imprese venete delocalizzate;
- porre le basi di un sistema evoluto di *net-welfare & net-health* regionale, in grado di integrare servizi sanitari pubblici e privati, coordinare le realtà del volontariato, rendere più semplice ed immediato l'accesso ai servizi a tutti i veneti del Veneto e del Mondo;
- definire ed attuare iniziative per la creazione di professionalità e la diffusione della cultura informatica, attraverso processi di alfabetizzazione diffusa, affinché tutti siano messi in grado di avvalersi delle opportunità che saranno offerte dai nuovi servizi on

line.

Gli obiettivi generali che ne derivavano erano quindi quelli di:

- favorire lo sviluppo degli Enti locali e delle imprese venete dal punto di vista strutturale, infrastrutturale e telematico;
- favorire lo sviluppo, la diffusione e l'impiego delle tecnologie digitali;
- semplificare e migliorare i rapporti e l'interoperabilità tra le diverse componenti dell'amministrazione pubblica locale e tra queste e i cittadini e le imprese;
- adeguare i livelli di informazione, formazione ed aggiornamento professionale nell'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione sia nel pubblico che nel privato;
- favorire lo sviluppo di una economia locale basata sui settori innovativi delle tecnologie digitali capaci di creare nuove opportunità di occupazione e di sviluppo;
- migliorare i livelli di accesso ai servizi sociali e sanitari;
- ricercare ed applicare nuovi modelli di produzione e sviluppo economico basato sui distretti virtuali e sulla connessione *world wide* tra le comunità venete nel mondo.

Accanto a questi due piani, le tematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione sono state inoltre recepite e declinate nell'ambito delle diverse programmazioni regionali in materia di crescita infrastrutturale, progettazione e produzione di servizi on line per i cittadini e le imprese (Misura 2.5 DOCUP 2000-2006), di formazione (POR Obiettivo 3), di sviluppo dei rapporti transfrontalieri (Programmi Interreg e Phare), di sostegno e sviluppo del settore primario (Piano di Sviluppo Rurale), di sviluppo socio-economico locale (Patti Territoriali) e di sviluppo del settore agro-alimentare (Programma LEADER e Portale Europeo dei Territori Rurali *e-country*).

Negli ultimi anni la Regione è stata pertanto fortemente impegnata nella realizzazione e progettazione di soluzioni orientate all'attuazione delle linee guida contenute nei due piani, recependo al contempo le volontà definite in sede di programmazione dell'attività di Governo e le indicazioni formulate dalla LR sulle Autonomie Locali.

Nei paragrafi che seguono si cercherà di:

- fornire un quadro complessivo sullo stato di salute della Società veneta dell'Informazione attraverso un'analisi sull'utilizzo delle nuove tecnologie e gli orientamenti da parte di cittadini, imprese ed EE.LL del Veneto;
- conoscere i livelli di attuazione delle *policy* ed i risultati conseguiti attraverso le azioni di pianificazione attuate ed i progetti realizzati sia in seno all'Amministrazione che, per quanto possibile, sul territorio regionale.

3.1 Famiglia, imprese, e Pubblica Amministrazione[160]

Qual è il contesto di riferimento tecnologico e culturale in cui si sta sviluppando la società dell'informazione nel Veneto? Un utile strumento per fare il punto su questo aspetto è costituito dal "Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia": si tratta di una pubblicazione annuale a cura del "Progetto di Centri Regionali di Competenza per l'*e-government* e la società dell'Informazione[161]", che riporta i risultati di indagini ed analisi svolte sul campo attraverso la rete di professionisti che operano sul territorio nazionale.

I paragrafi che seguono sono quindi in gran parte il frutto di un'estrazione dagli ultimi Rapporti CRC pubblicati nel 2005 e 2006, e consentono di inquadrare alcuni aspetti importanti della cultura e dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) all'interno delle famiglie, delle imprese e delle amministrazioni pubbliche locali.

[160] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto ed ampliato con analisi condotte dal CRC Veneto su dati ISTAT tratti da "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui" - Dicembre 2006.

[161] Il Progetto CRC si configura come un'iniziativa a carattere nazionale, di assistenza formativa, informativa e progettuale alle Autonomie Locali", nato dall'esigenza di realizzare una collaborazione permanente tra il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), amministrazioni regionali e province autonome, finalizzata al sostegno agli Enti locali e al territorio in materia di attuazione del programma nazionale di *e-government* e di sviluppo della Società dell'Informazione. I Centri Regionali di Competenza (CRC) sono stati istituiti presso le regioni e le province autonome italiane e sono costituiti da risorse professionali messe a disposizione dal CNIPA e da personale delle amministrazioni regionali e locali. La loro attività, nel corso della prima fase di attuazione dell'*e-government*, è stata finalizzata in primo luogo alla progettazione e all'attuazione di attività di comunicazione, osservatorio e assistenza alle amministrazioni che hanno partecipato alla preparazione ed all'avviamento dei progetti di *e-government*.

3.1.1 L'indagine ISTAT sulle dotazioni e sull'uso delle ICT nelle famiglie, nelle imprese e nella PAL[162]

L'obiettivo di questo paragrafo è quello di fornire informazioni quantitative di contesto sullo sviluppo della società dell'informazione nella Regione del Veneto, in particolare in merito alla diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione tra le famiglie e le imprese. I dati qui riportati[163] fanno riferimento all'utilizzo delle ICT, inteso sia come disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie (dati raccolti tramite intervista diretta), sia come utilizzo da parte delle singole persone (dati raccolti tramite questionario per l'auto-compilazione).

Per quanto riguarda le imprese, vengono presentate le elaborazioni fornite dall'ISTAT – nell'ambito della sua collaborazione con la rete CRC – relative all'adozione delle ICT nelle imprese con almeno 10 addetti nell'anno 2005. L'indagine, di tipo campionario per le imprese da 10 a 249 addetti, e censuario per le imprese con almeno 250 addetti, comprende circa 16.000 imprese attive nel settore delle attività manifatturiere e in alcuni settori dei servizi classificati secondo la nomenclatura delle attività economiche Ateco 2002 nei settori delle costruzioni, del commercio, degli alberghi, dei trasporti e comunicazioni, dei servizi alle imprese e dell'audiovisivo.

I quesiti di entrambe le rilevazioni sono definiti e armonizzati a livello Eurostat, rendendo quindi possibile un confronto diretto con gli altri stati europei, per i quali sono disponibili statistiche altrettanto aggiornate[164].

Prima di entrare nel dettaglio dei dati, si ritiene opportuno presentare una tabella che riassume l'articolazione dimensionale dei comuni delle regioni italiane (Tabella 1 - Comuni per regione e classe di popolazione) e il dettaglio del Veneto (Tabella 2 - Comuni veneti per classi di popolazione) che evidenzia, nella ripartizione in classi di abitanti, la

[162] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto ed ampliato con analisi condotte dal CRC Veneto su dati ISTAT tratti da "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui" - Dicembre 2006.

[163] L'analisi fa uso dei dati dell'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) relativi all'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", svolta nel febbraio-marzo 2005. Il campione, a livello regionale, comprende circa 1141 famiglie per un totale di 2973 persone, mentre, a livello nazionale, sono state coinvolte circa 20.000 famiglie e 50.000 individui.

[164] A livello europeo, si fa riferimento in particolare al documento *Use of the internet among individuals and enterprises* (2006) e al database Eurostat consultabile all'indirizzo http://europa.eu.int/comm/eurostat/ ("data explorer"). Entrambe le fonti fanno riferimento ai dati forniti dagli uffici nazionali di statistica dei vari paesi con riferimento all'anno 2005, riportando per alcune variabili anche la serie storica.

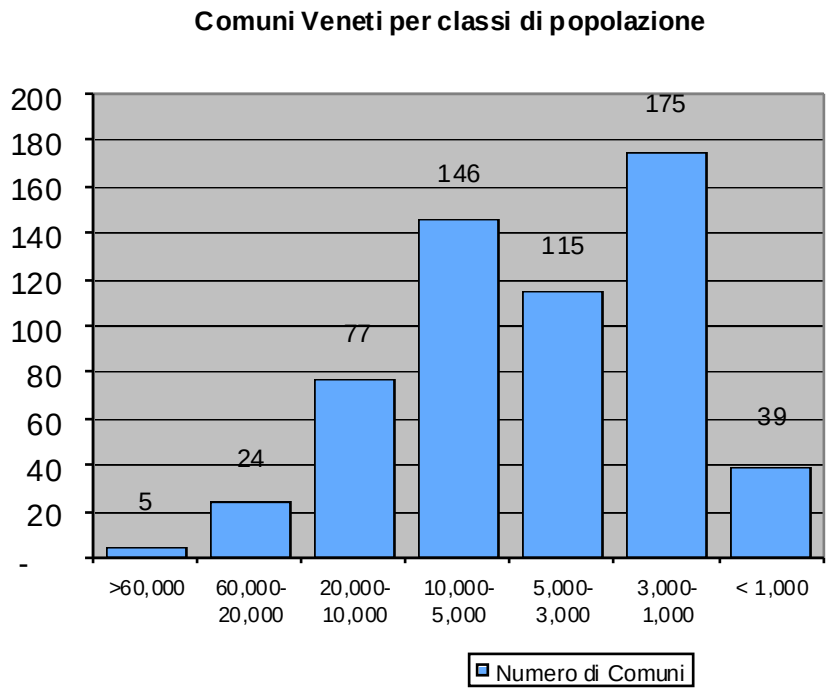
prevalenza dei piccoli comuni.

Tabella 2 - Comuni per regione e classe di popolazione

Regione	> 20mila	5-20mila	< 5000
Valle D'Aosta	1,4%	0,0%	98,6%
Pr. Aut. Trento	0,9%	4,5%	94,6%
Molise	2,2%	6,6%	91,2%
Piemonte	2,4%	8,3%	89,3%
Pr. Aut. Bolzano	1,7%	11,2%	87,1%
Sardegna	3,7%	12,5%	83,8%
Abruzzo	4,3%	12,8%	83,0%
Calabria	2,7%	17,6%	79,7%
Liguria	4,3%	17,9%	77,9%
Lombardia	3,9%	21,5%	74,6%
Basilicata	1,5%	24,4%	74,0%
Friuli Vg	2,3%	23,7%	74,0%
Marche	6,1%	21,1%	72,8%
Lazio	9,3%	22,2%	68,5%
Umbria	9,8%	21,7%	68,5%
Campania	11,1%	27,6%	61,3%
Veneto	5,0%	38,4%	56,6%
Sicilia	14,4%	34,6%	51,0%
Toscana	12,2%	38,7%	49,1%
Emilia Romagna	9,1%	42,5%	48,4%
Puglia	19,4%	46,9%	33,7%
Italia	5,8%	22,1%	72,0%

Fonte: ISTAT, Censimento 2001

Tabella 3 - Comuni veneti per classi di popolazione

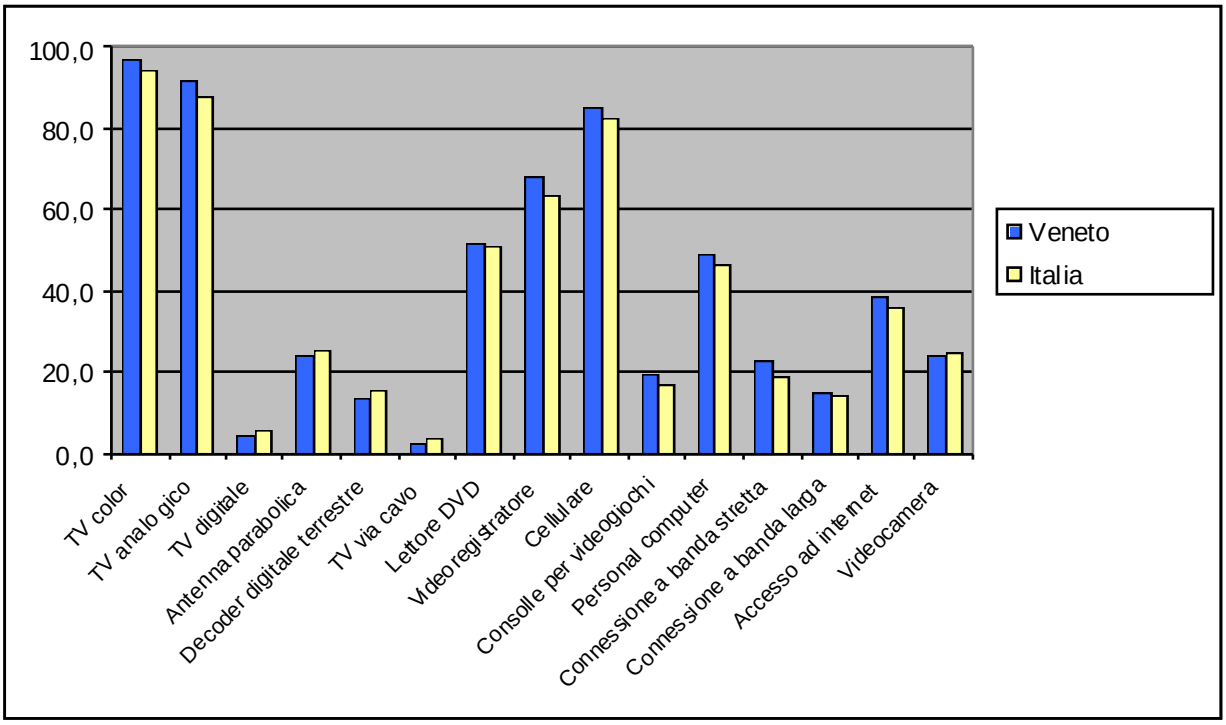


Fonte: ISTAT, Censimento 2001

3.1.2 Famiglie e individui[165]

Se si analizza la diffusione dei beni tecnologici in Italia, emerge come quelli più diffusi nelle famiglie italiane sono il televisore (93,3% delle famiglie), seguito dal cellulare (82,3%) e dal videoregistratore (63%). Analizzando la situazione del Veneto, si può notare come i valori rilevati siano sostanzialmente in linea con la media nazionale

Figura 1 - Famiglie per beni tecnologici posseduti

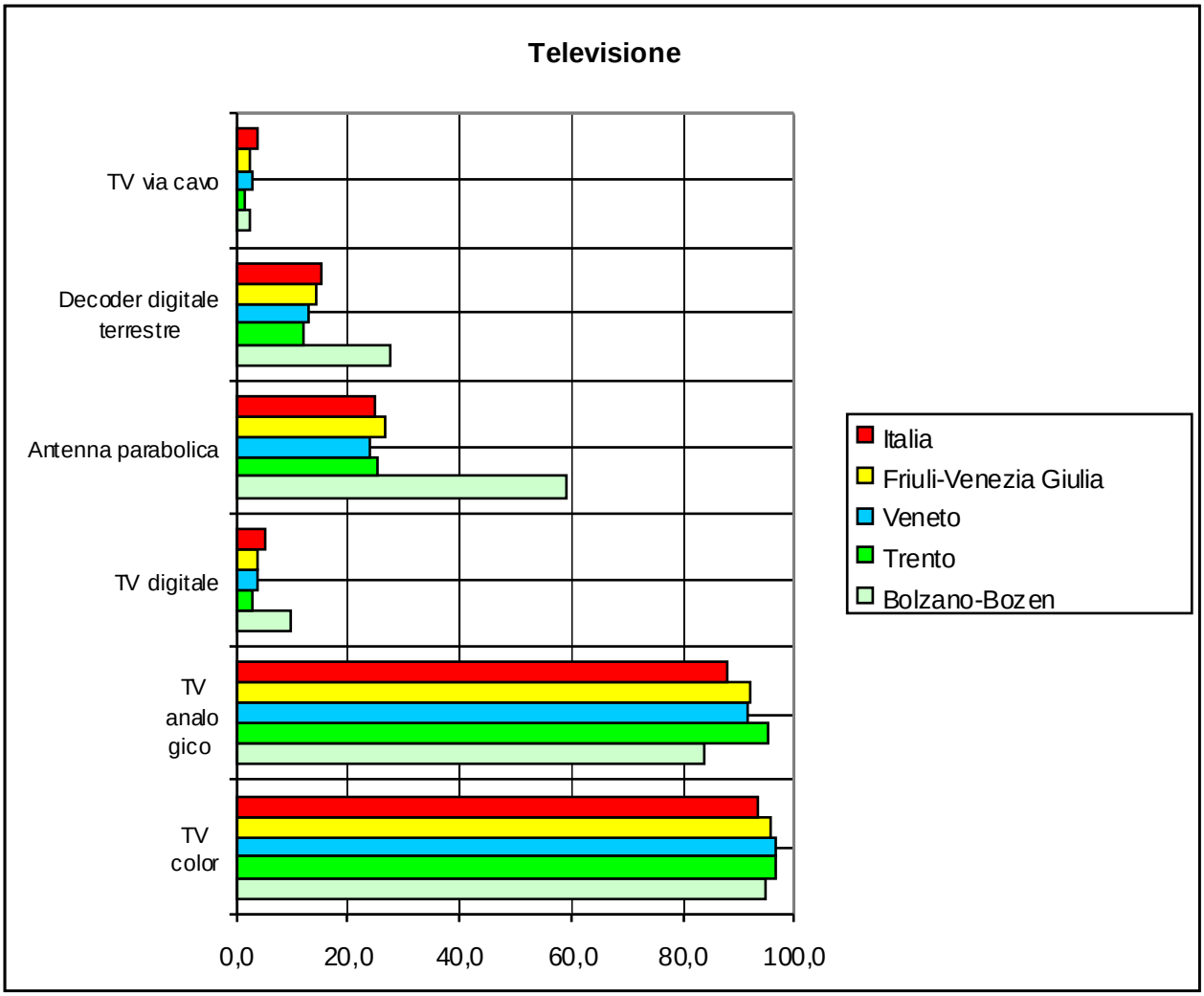


Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati ISTAT "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui", 2006

Il televisore è uno dei beni interessati dalle maggiori trasformazioni. Il 91,8% delle famiglie venete possiede ancora il televisore di tipo tradizionale, mentre solo il 4,2% è passato ad un televisore digitale. Interessante comunque notare come il 13,2% delle famiglie abbia acquistato un decoder digitale, per ricevere le nuove trasmissioni interattive consentite dalla tecnologia digitale.

[165] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto ed ampliato con analisi condotte dal CRC Veneto su dati ISTAT tratti da "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui" - Dicembre 2006.

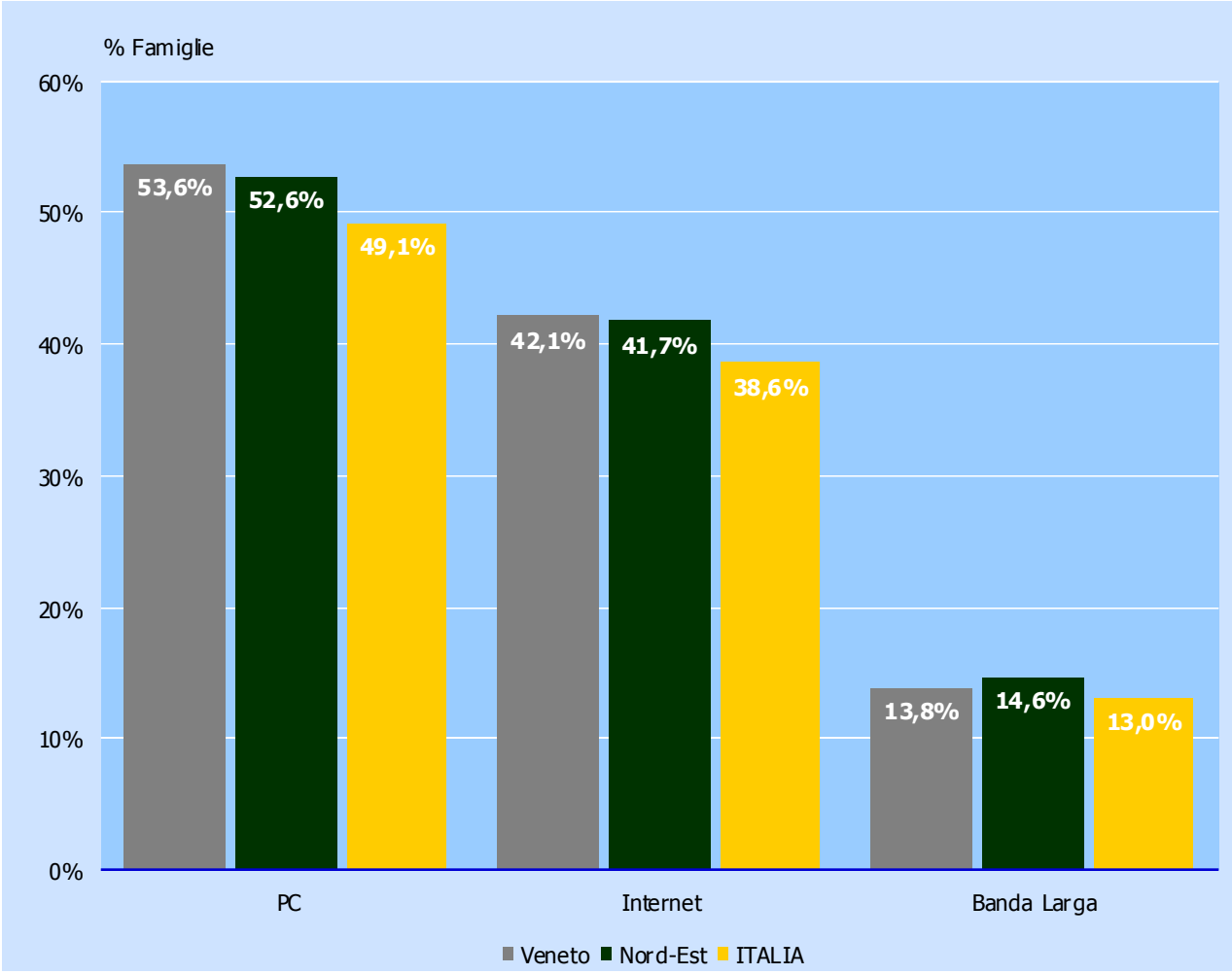
Figura 2 - Diffusione dei mezzi televisivi nelle famiglie



Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati ISTAT "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui", 2006

Rispetto ai dati rilevati nel 2005, l'accesso ad internet è piuttosto stabile (41,7%), ma migliora la qualità della connessione usata per accedere ad internet da casa: diminuisce, infatti, la quota di connessioni a banda stretta (modem su linea telefonica tradizionale o linea telefonica Isdn), e aumenta, invece, la quota di famiglie con connessione a banda larga (linea telefonica ADSL o altro tipo di connessione a banda larga).

Figura 3 - Famiglie per possesso di PC e tipologia di connessione ad internet



Fonte: elaborazione CRC su dati ISTAT "Indagine aspetti della vita quotidiana", 2005

Il grafico mostra la percentuale di famiglie che dispongono di PC, connessione ad internet e connessione ad internet in banda larga. I dati si riferiscono al primo trimestre 2005 e sono calcolati secondo lo standard Eurostat per consentire il paragone a livello europeo, ossia si considerano le famiglie in cui almeno un membro ha dai 16 ai 74 anni.

In generale, si nota che il Veneto presenta una percentuale di famiglie che possiedono un PC pari al 53,6% - dato di poco superiore all'analogo valore riferito all'intero Nord Est, mentre di oltre 4 punti superiore alla media italiana -. Le stesse considerazioni possono essere fatte per la presenza di collegamento a internet: infatti, la percentuale del 42,1% del Veneto è sostanzialmente in linea con la media del Nord Est, ed è superiore di circa il 4 % rispetto alla media nazionale.

Quanto alla banda larga, invece, la diffusione a livello locale risulta senza dubbio superiore alla media nazionale - anche se di poco -, ma appare inferiore al dato relativo all'intero Nord Est. Peraltro si può notare come il dato, in valore assoluto, sia ancora molto limitato

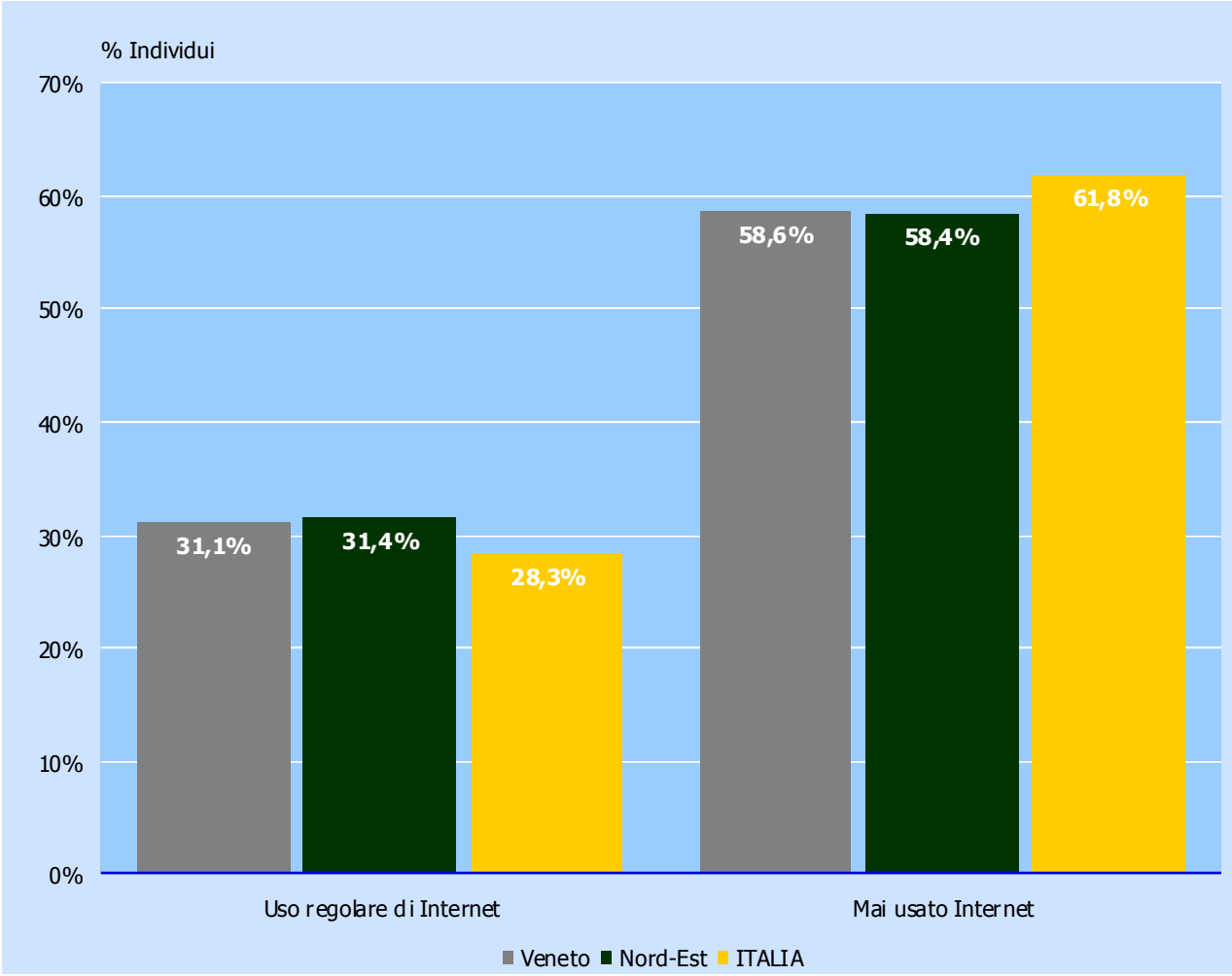
(poco più di una famiglia su dieci dispone di un collegamento a banda larga). Per dare un termine di paragone, l'analogo dato medio a livello di Unione europea è pari al 23%, ossia quasi il doppio.

Si tratta comunque di dati in forte evoluzione e espansione, considerando il carattere recente di internet, e a maggior ragione della banda larga. Questa situazione non è nuova per l'Amministrazione regionale la quale, proprio al fine di incrementare la diffusione della larga banda, ha dato avvio agli interventi previsti dal primo integrativo all'Accordo di Programma Quadro[166].

Il grafico seguente mostra invece la percentuale di individui che usano internet regolarmente (almeno una volta a settimana) e quelli che dichiarano di non aver mai usato internet. Anche in questo caso i dati si riferiscono al primo trimestre 2005 e sono calcolati secondo lo standard Eurostat per consentire il paragone a livello europeo (si considerano gli individui tra i 16 e i 74 anni).

[166] Vedi al riguardo quanto riportato nel paragrafo 3.3.3 - L'atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro.

Figura 4 - Persone che usano internet almeno una volta alla settimana e che non hanno mai usato internet



Fonte: elaborazione CRC su dati ISTAT "Indagine aspetti della vita quotidiana", 2005

Analizzando la situazione del Veneto, emerge come circa un terzo delle persone faccia un uso regolare di internet - percentuale che ritroviamo anche a livello di Nord Est e che risulta superiore di 3 punti alla media italiana -. Specularmente, la percentuale di persone che non hai mai usato internet nella nostra regione risulta inferiore di un 3% rispetto al valore nazionale (58,6% contro il 61,8%) e invece in linea con il valore riferito al Nord Est.

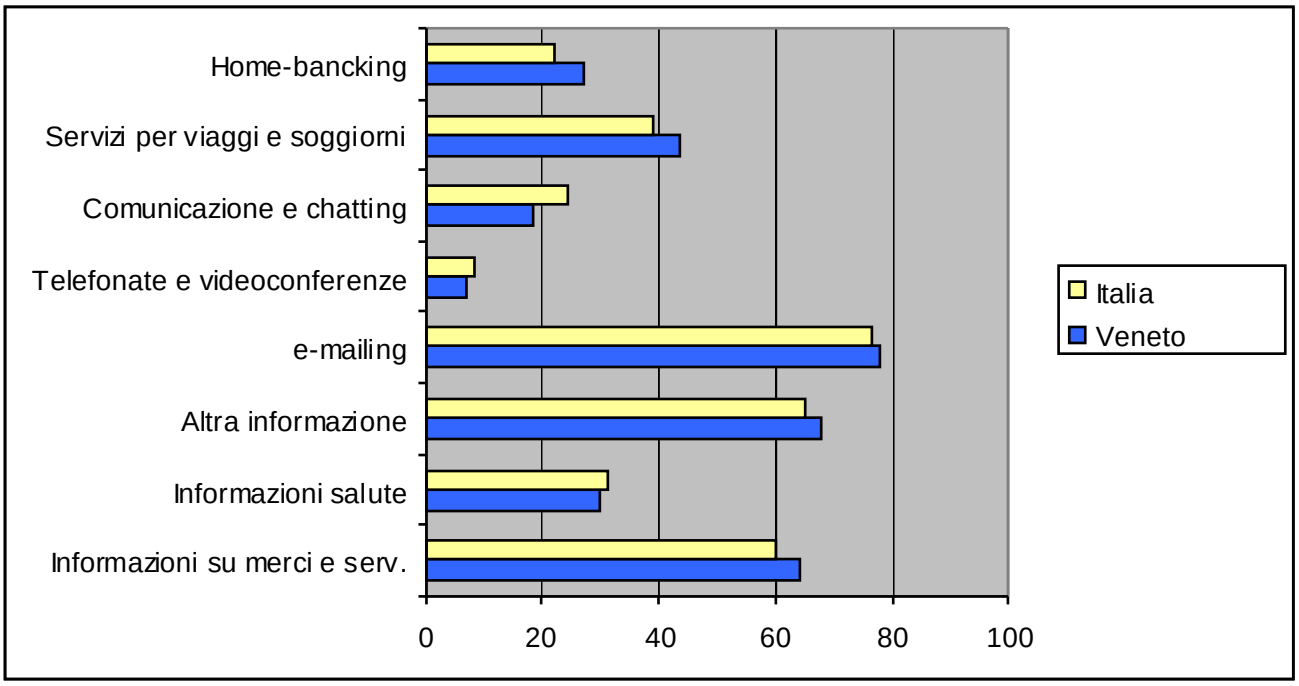
Un ulteriore confronto interessante può essere fatto con i corrispondenti dati a livello UE, che presentano un 43% di persone che afferma di utilizzare regolarmente internet e, parimenti, un 43% di persone che sostiene di non averlo mai usato: rispetto a questi dati, le percentuali mostrate dal Veneto risultano ancora molto lontane.

Inoltre, il dato globale andrebbe scomposto per età: dati ISTAT[167] a livello nazionale ci

[167] ISTAT – Statistiche in breve, "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle

mostrano infatti come il picco di utilizzo del personal computer si ha tra gli 11 e i 19 anni (oltre il 75%), e per internet tra i 15 e i 24 anni (oltre il 63%), per poi decrescere rapidamente all'aumentare dell'età. Già tra le persone di 35-44 anni l'uso del personal computer (52%) e di internet (43,1%) è molto più contenuto. Tra le persone di 60-64 anni solo il 13,8% usa il personal computer e il 10,8% naviga in internet; tra gli ultrasessantacinquenni l'uso di queste tecnologie è un fenomeno raro. Eppure, rispetto al 2000, l'aumento più consistente rispetto all'uso di personal computer e internet ha riguardato le persone di 35-74 anni (con incrementi superiori all'80%), con una conseguente riduzione del divario tra le generazioni.

Figura 5 - I servizi più utilizzati su internet

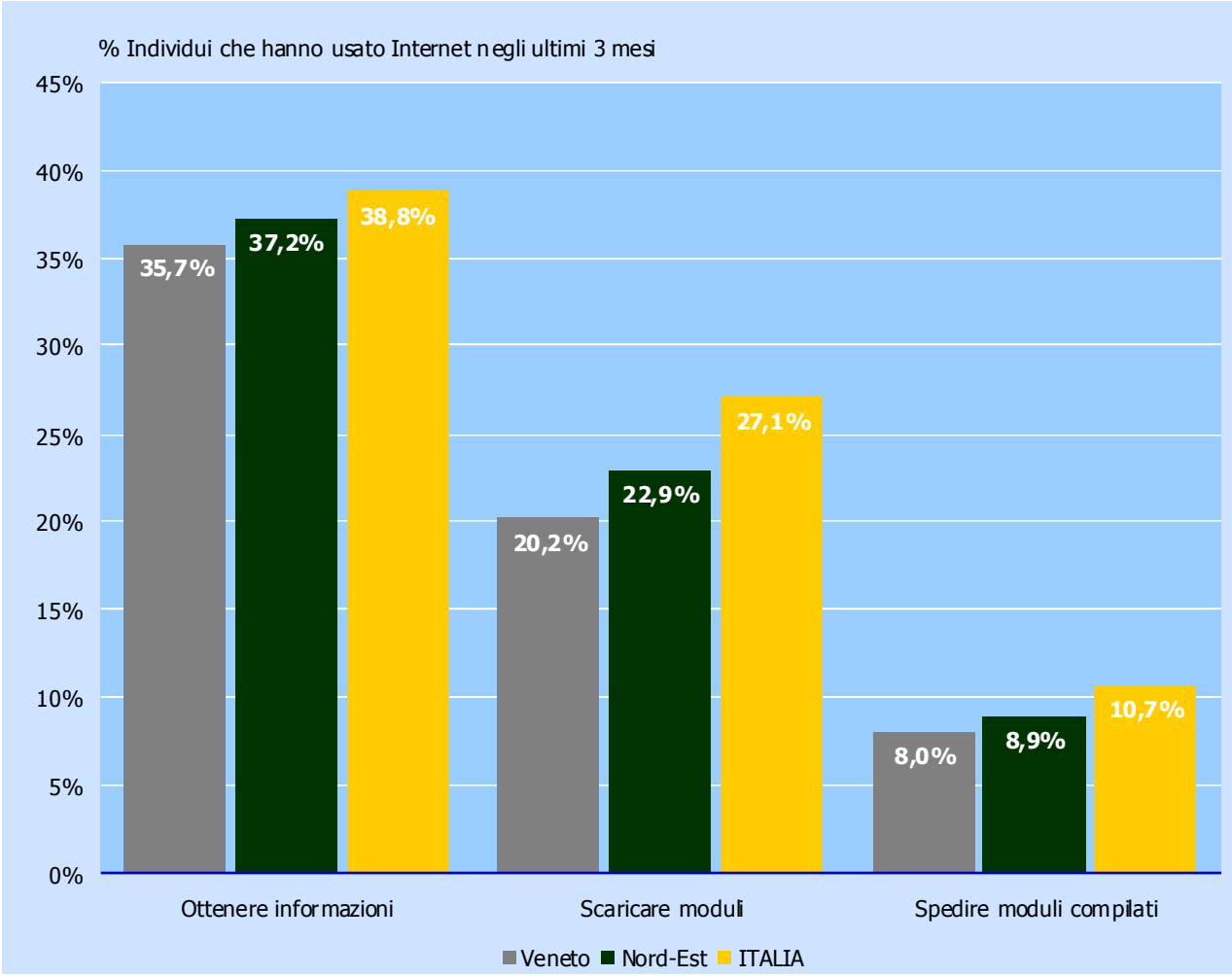


Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati ISTAT "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui", 2006

Le persone che si sono connesse ad internet negli ultimi 3 mesi hanno utilizzato la rete prevalentemente per comunicare attraverso l'uso della posta elettronica (78,1%) e per cercare informazioni (67,8%).

famiglie e utilizzo degli individui", 2005

Figura 6 - Persone che hanno usato internet negli ultimi tre mesi per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione



Fonte: elaborazione CRC su dati ISTAT "Indagine aspetti della vita quotidiana", 2005

Il grafico mostra la percentuale di individui che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi e che si sono collegati ai siti web della Pubblica Amministrazione per ottenere informazioni, scaricare modulistica o spedire moduli compilati, completando quindi la transazione on line. Anche in questo caso i dati si riferiscono al primo trimestre 2005 e sono calcolati secondo lo standard Eurostat (si considerano gli individui tra i 16 e i 74 anni).

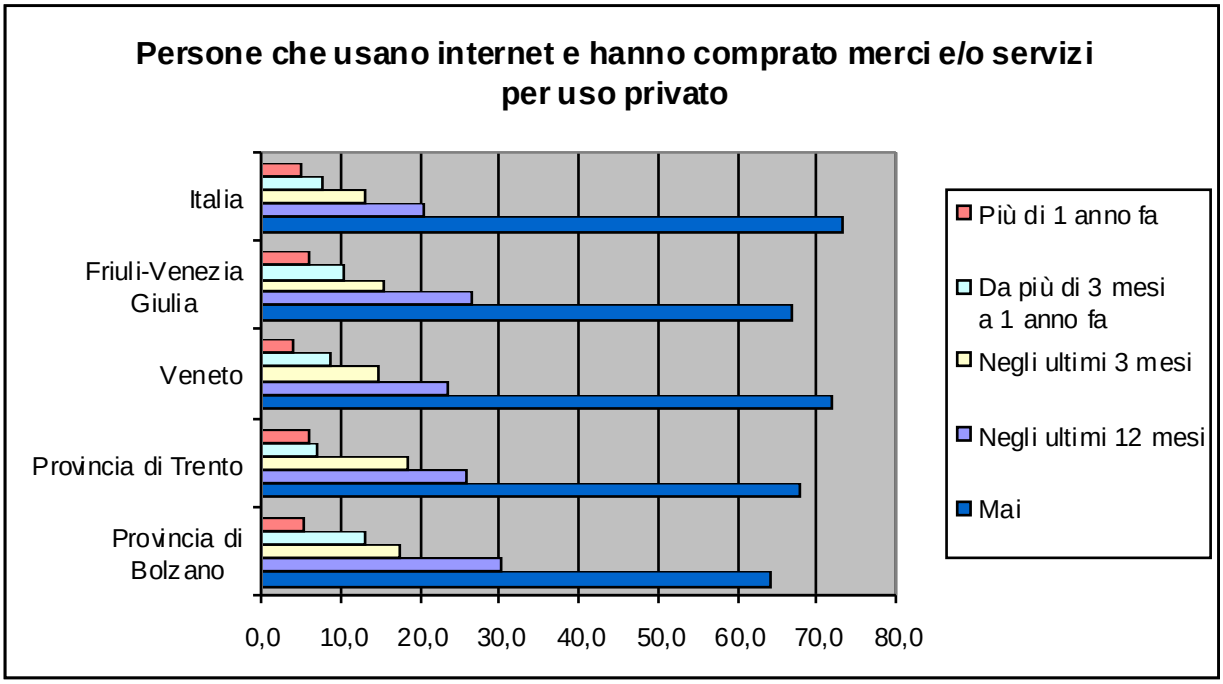
Si nota anzitutto come più di una persona su tre, in media, si sia collegata a siti della Pubblica Amministrazione negli ultimi tre mesi per ottenere informazioni. Il dato riferito al solo Veneto è inferiore sia a quello riferito al Nord Est che a quello nazionale. Tale rapporto tra dati è confermato e, anzi, è più marcato, con riferimento alla percentuale di persone che si sono collegate a siti di amministrazioni pubbliche per scaricare moduli: infatti la differenza tra dato regionale e dato nazionale è addirittura del 7% circa. Allo stesso modo, risulta di oltre il 2% inferiore la percentuale di persone in Veneto che attraverso siti della PA dichiara di aver spedito moduli compilati, rispetto alla media

nazionale.

Posto che tali differenze non dovrebbero essere riconducibili ad un minore utilizzo a livello locale di internet (come il grafico precedente ha evidenziato), il motivo potrebbe risiedere in un *deficit* di comunicazione da parte delle PA locali in materia di opportunità e di utilizzo dei servizi di *e-government*, che finisce per favorire il persistere dei rapporti tradizionali diretti tra cittadini e amministrazioni. Un'altra motivazione potrebbe essere la carenza, nel caso dei piccoli comuni, di servizi interattivi; in questo caso tuttavia bisogna considerare come in queste realtà, che costituiscono la maggior parte degli Enti locali nella nostra regione, la "distanza cittadino-amministrazione" sia in genere molto meno sentita rispetto ai grandi centri urbani.

Un discorso a parte merita la situazione dell'e-commerce: dai dati risulta che il 23,5% degli individui che navigano in internet ha utilizzato la rete per ordinare e/o comprare merci e servizi per uso privato negli ultimi 12 mesi, di cui il 14,9% negli ultimi tre mesi e l'8,6 da tre mesi a un anno fa. Il dato risulta molto interessante se confrontato con la media di utilizzo dell'anno precedente (3,9%), segno di un forte aumento dell'utilizzo di internet come mezzo per effettuare gli acquisti.

Figura 7 - Utilizzo dell'e-commerce

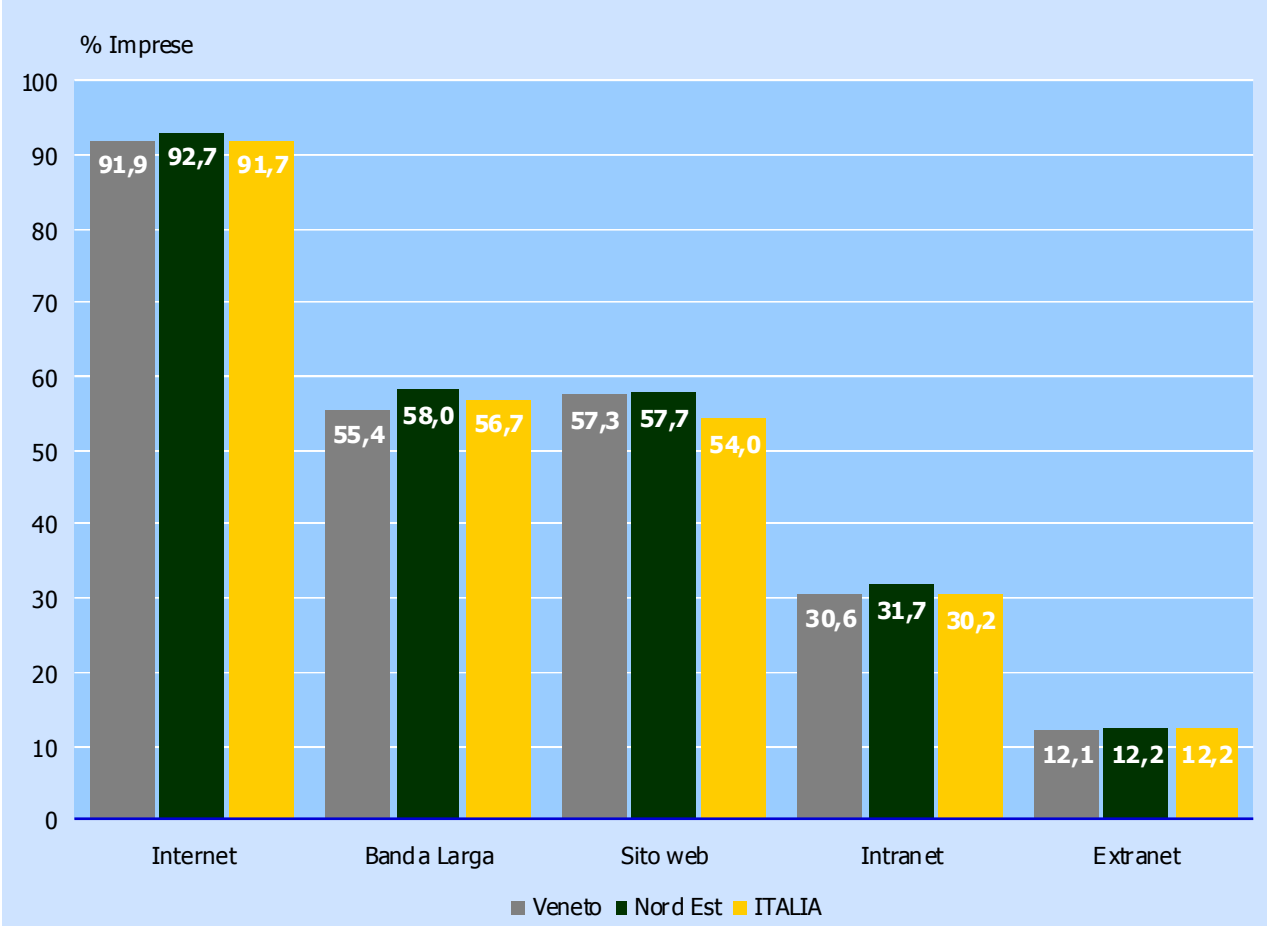


Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati ISTAT "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui", 2006

3.1.3 Imprese[168]

Il grafico rappresentato in Figura 8 mostra la percentuale di imprese che dispongono di collegamento ad internet, di collegamento ad internet in banda larga, di sito web, intranet ed extranet.

Figura 8 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione e dotazioni tecnologiche



Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nelle imprese", 2004-2005

L'indagine copre le imprese, con almeno 10 addetti, attive - secondo la classificazione delle attività economiche adottata in Italia (Ateco 2002) - nei settori manifatturiero (D), costruzioni (F), commercio all'ingrosso e al dettaglio (G), alberghi e campeggi (parte della sezione H), trasporti, magazzinaggio e comunicazioni (I), attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca e sviluppo (K), audiovisivi (parte della sezione O).

[168] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto ed ampliato con analisi condotte dal CRC Veneto su dati ISTAT tratti da "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui" - Dicembre 2006.

In generale si può notare come la quasi totalità delle imprese abbia accesso ad internet, e le percentuali a livello locale e nazionale siano praticamente identiche. Se invece si considerano i "passi successivi" al semplice accesso alla rete, ecco che si evidenzia come la banda larga sia in possesso solo della metà circa delle imprese: questo potrebbe essere collegato, da un lato, al cosiddetto *digital divide* - per cui alcune aree non sono effettivamente ancora raggiunte dal servizio -, ma dall'altro anche al non interesse per questo tipo di collegamento.

Lo stesso si può dire per la presenza del sito web, in possesso di poco più della metà delle imprese, con una percentuale che a livello Veneto è leggermente superiore rispetto a quella nazionale.

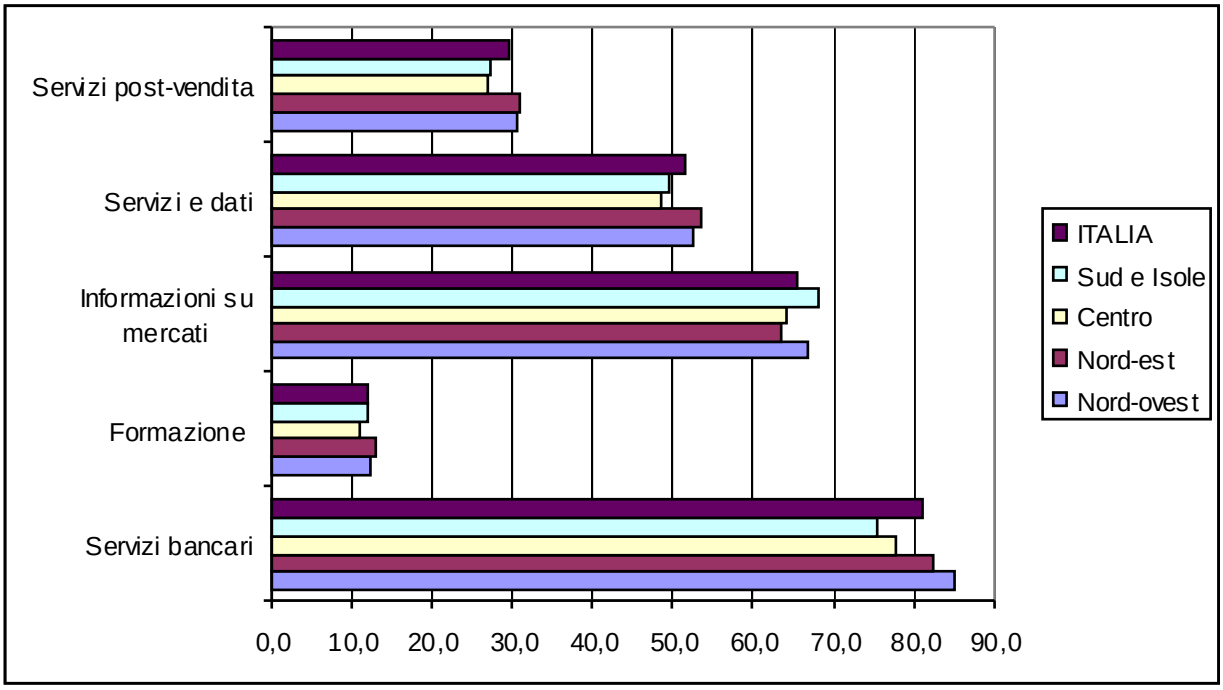
Una diffusione decisamente inferiore hanno invece gli strumenti di comunicazione quali intranet ed extranet: in particolare, le seconde sono presenti in poco più di un'azienda su dieci. Nel 30% circa delle imprese risulta invece attiva una intranet. Anche in questi due casi, i dati a livello locale e a livello nazionale sono sostanzialmente uguali. Probabilmente ad incidere maggiormente sul ricorso a tali strumenti è la dimensione aziendale: solo in imprese di maggiori dimensioni sono presenti intranet e, a maggior ragione, extranet.

A livello nazionale, inoltre, ISTAT[169] suggerisce come la disponibilità di connettività più avanzata sia legata alla dimensione delle imprese: le grandi riportano infatti incidenze maggiori per le tecnologie più "innovative" come il *wireless* e la banda larga; le imprese di dimensioni minori sono ancora legate a tecnologie di connessione "mature" - sebbene ci si stia globalmente orientando verso la banda larga -.

Se si analizza l'utilizzo che le aziende fanno di internet, si può notare come oltre l'80% lo utilizzi per accedere ai servizi bancari e poco meno del 70% svolga ricerche per ottenere informazioni su servizi, prodotti e mercati.

[169] ISTAT – Statistiche in breve "L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese", 2005

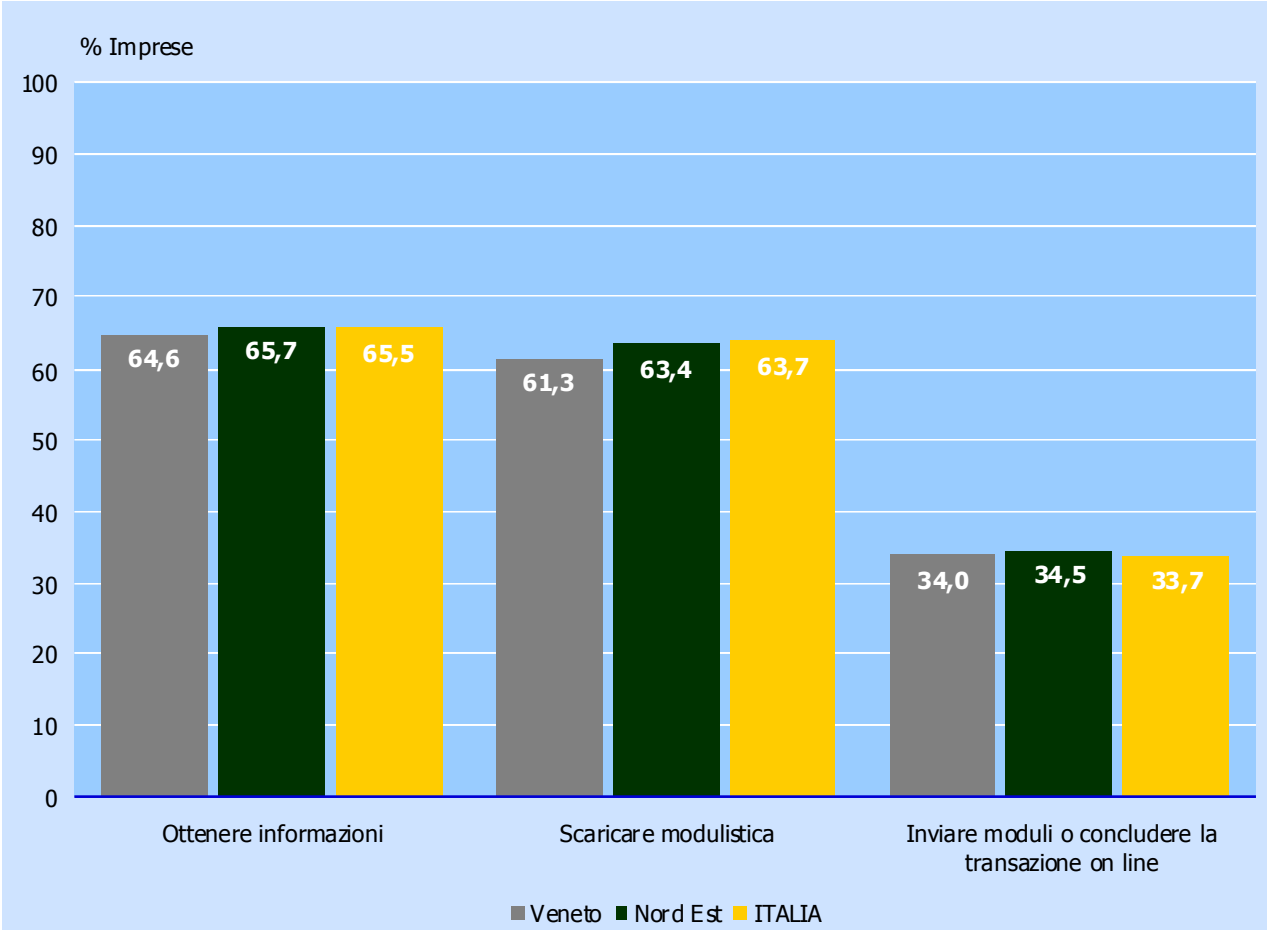
Figura 9 - Utilizzo di internet nelle Imprese



Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati ISTAT "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui", 2006

Se si va invece ad analizzare la percentuale di imprese che si sono collegate ai siti web della PA per ottenere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli o concludere la transazione direttamente on line, la situazione cambia. L'indagine copre le imprese, con almeno 10 addetti, attive - secondo la classificazione delle attività economiche adottata in Italia (Ateco 2002) - nei settori manifatturiero (D), costruzioni (F), commercio all'ingrosso e al dettaglio (G), alberghi e campeggi (parte della sezione H), trasporti, magazzinaggio e comunicazioni (I), attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca e sviluppo (K), audiovisivi (parte della sezione O).

Figura 10 - Imprese con almeno 10 addetti per attività svolta tramite i siti web della Pubblica Amministrazione



Fonte: ISTAT, "Rilevazione sulle ICT nelle imprese", 2004-2005

Partendo dal livello più "basso" di interazione con la PA, più di 6 imprese su 10 utilizzano i siti web della Pubblica Amministrazione per ottenere informazioni. Il dato del Veneto, 64,6%, è solo leggermente inferiore a quello riferito al Nord Est e a quello nazionale. Dati molto simili, ossia che si attestano sopra il 60%, si trovano anche guardando all'utilizzo del sito web per scaricare modulistica.

Possiamo concludere che si tratta di una situazione consolidata, in cui non c'è più solo un uso "esplorativo" di internet per rapportarsi alla Pubblica Amministrazione, ma si va già verso un utilizzo più avanzato. Tuttavia, l'interazione completa on line non si è ancora affermata su larga scala: la percentuale di imprese che attraverso i siti web della PA inviano moduli e concludono la transazione direttamente online è, infatti, molto più bassa, e si attesta tra il 30 e il 40 % - in particolare il dato del Veneto è appena superiore a quello nazionale -. Le ragioni possono essere ascritte ad una sorta di "scetticismo" verso la sicurezza e l'affidabilità delle transazioni on line, e/o alla necessità di essere dotati di tecnologie più complesse per la gestione di tali attività.

Ancora molto vi è dunque da fare, per migliorare l'interazione on line tra imprese e PA, come confermato anche dai dati ISTAT a livello nazionale, dai quali emerge come addirittura sia in frenata l'utilizzo avanzato dei siti, ossia la transazione completa via web, rispetto al 2004, e le imprese si fermino alla ricerca di informazioni e al *download* di modulistica.

Eppure, se confrontato con i dati presentati nel paragrafo precedente e riferiti ai privati cittadini, nel caso delle imprese emergono percentuali molto più alte, a conferma di una maggiore attenzione a questi nuovi strumenti e di una maggiore propensione al loro utilizzo.

3.1.4 PA locale[170]

Il presente paragrafo offre un quadro aggiornato dello stato di diffusione delle ICT tra i Comuni veneti, con riferimento ai risultati della rilevazione sperimentale su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali", compresa nel Programma Statistico Nazionale 2007-2009 e condotta dall'ISTAT a fine 2005 con la collaborazione della Direzione Sistema Statistico Regionale della Regione del Veneto in qualità di soggetto intermedio.

Essa rappresenta la prima indagine ufficiale su questi temi, ed è stata progettata e realizzata, in collaborazione con la rete CRC, allo scopo di fornire informazioni utili alle attività amministrative e alle strategie nazionali e locali per la società dell'informazione, in armonia con quanto definito a livello europeo dal programma eEurope.

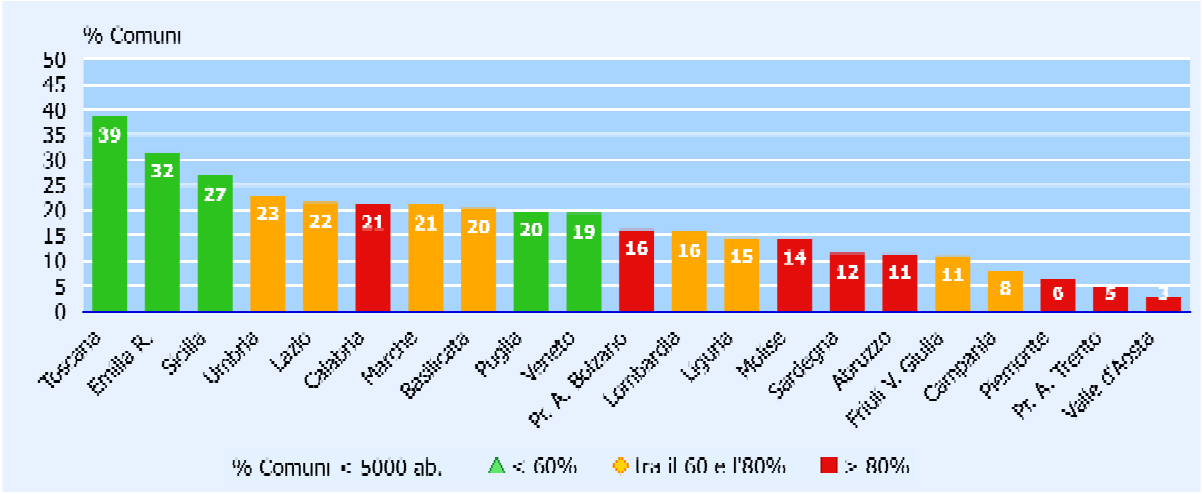
La rilevazione sui Comuni, di tipo censuario per le amministrazioni con più di 60.000 abitanti e di tipo campionario per i rimanenti, ha coinvolto un totale di circa 45 Comuni, garantendo significatività a livello regionale.

3.1.4.1 Organizzazione e risorse umane

Se si analizza il posizionamento delle regioni italiane in funzione della percentuale di comuni che hanno istituito uffici o servizi di informatica (Figura 11), si può notare come il 19% dei comuni veneti abbia un ufficio o un servizio "informatica" indipendente.

[170] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto ed ampliato con analisi condotte dal CRC Veneto sul Reseau della Società dell'informazione – Aprile 2007.

Figura 11 - Comuni che hanno istituito formalmente uffici o servizi informatica in quanto unità organizzative autonome, 2004



Fonte: ISTAT "Rilevazione sperimentale sulle ICT nella PAL"

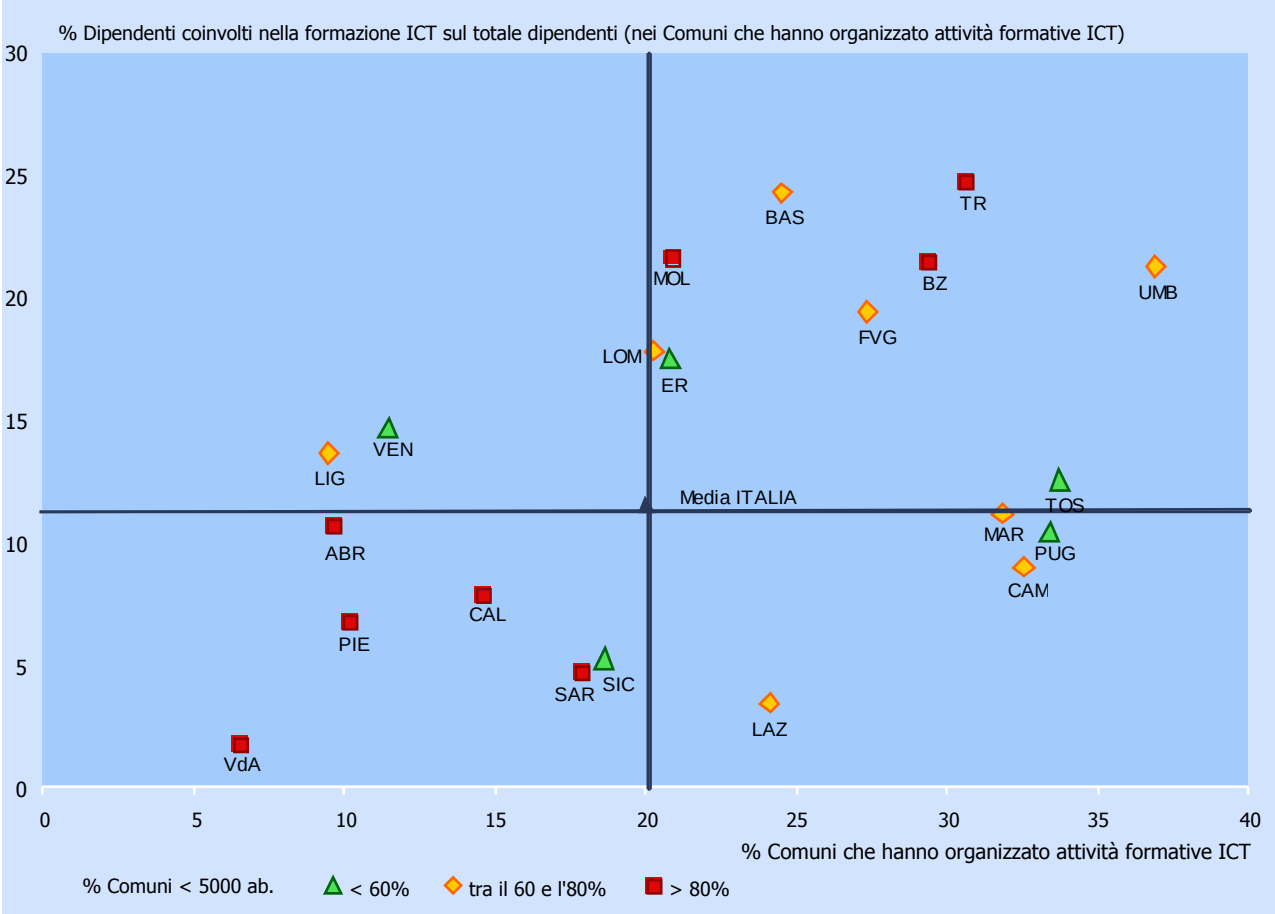
E' necessario specificare come in Veneto i comuni di piccole dimensioni sotto i 10.000 abitanti siano circa l'82% del totale: in generale, si può notare una correlazione fra regioni con un numero maggiore di comuni di dimensioni medio-grandi e la presenza di uffici (o servizi) autonomi dedicati all'informatica.

In realtà, una lettura corretta dei dati dovrebbe tenere conto di eventuali scelte strategiche, come quella dell'esternalizzazione: dai dati a livello nazionale, si evince infatti che, genericamente, buona parte delle funzioni di *back-office* sono in molti casi - e soprattutto nei comuni più piccoli - delegate all'esterno (aziende fornitrici, informatici esterni all'amministrazione, servizi condivisi nell'ambito di gestioni associate, società partecipate o controllate, ecc.). Queste azioni di *insourcing/outsourcing* influiscono ovviamente anche sulla presenza o meno di uffici dedicati all'ICT.

3.1.4.2 Formazione ICT

Un ulteriore ambito di indagine è stato l'analisi delle attività formative ICT organizzate nel 2004 dai comuni, in relazione con la percentuale di dipendenti coinvolti.

Figura 12 - Comuni che hanno organizzato attività formative ICT e dipendenti coinvolti, 2004

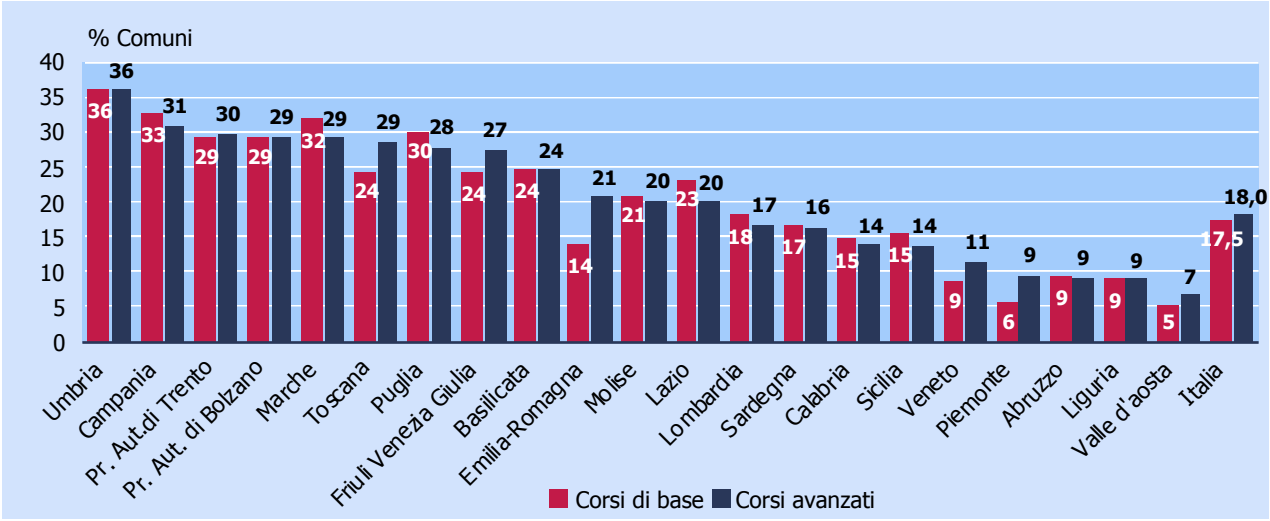


Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

In Veneto, nel 2004, l'11,4% delle amministrazioni hanno organizzato attività formative sui temi ICT e circa il 14,7% dei dipendenti è stato coinvolto in corsi di formazione sugli stessi temi. Rispetto ai valori medi nazionali, il Veneto presenta un valore inferiore nel primo caso (11,4% contro il 20% medio nazionale) e superiore nel secondo caso.

Questo grafico fornisce solo una prima lettura del tema "formazione ICT", in quanto non tiene conto di attività formative erogate da altri enti (quali potrebbero essere Provincia e Regione), ma solo di quelle direttamente organizzate dal Comune stesso. E, su questo, la presenza e il peso percentuale di comuni di piccole dimensioni sul totale costituisce nuovamente un fattore critico per l'interpretazione delle differenze nelle percentuali: infatti, è molto probabile che, nel caso di piccoli e piccolissimi comuni, i dipendenti abbiano usufruito di formazione organizzata da enti diversi dal Comune presso il quale risultano dipendenti.

Figura 13 - Corsi in materia ICT erogati dai Comuni, per tipologia di corso, 2004



Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

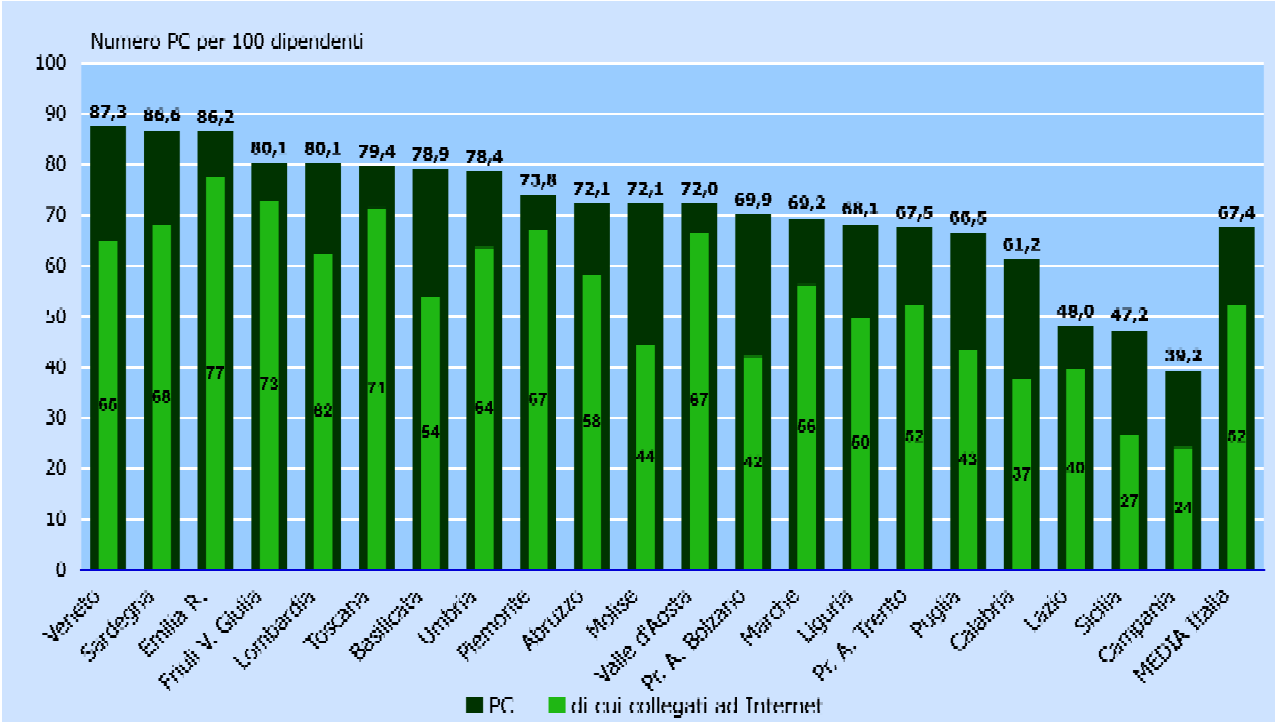
Il grafico mostra la percentuale di Comuni che hanno erogato corsi ICT, distinguendo tra corsi di base (alfabetizzazione informatica, *office automation*, sistemi operativi, web, ECDL, privacy) e corsi avanzati (applicazioni specifiche, reti, sicurezza, sistemi GIS e CAD).

Nel Veneto, nel corso del 2004, circa il 9% dei Comuni ha erogato corsi di base in materia ICT (contro un 17,5% a livello nazionale) e l'11% ha invece erogato corsi avanzati (contro il 18,0% a livello nazionale). In entrambi i casi, si tratta di valori inferiori alla media nazionale, ma è necessario tenere conto del fatto che il dato si riferisce ad un orizzonte temporale di solo un anno, mentre si dovrebbe considerare un arco di tempo maggiore, al fine di avere un quadro più leggibile della situazione.

3.1.4.3 Dotazioni tecnologiche e connettività

Il grafico seguente mostra il numero di personal computer (PC) a disposizione, mediamente, nei Comuni delle varie regioni, ogni 100 dipendenti. Le barre sovrapposte internamente di colore verde, mostrano la percentuale di PC connessi ad internet.

Figura 14 - Numero di PC per 100 dipendenti comunali, 2005

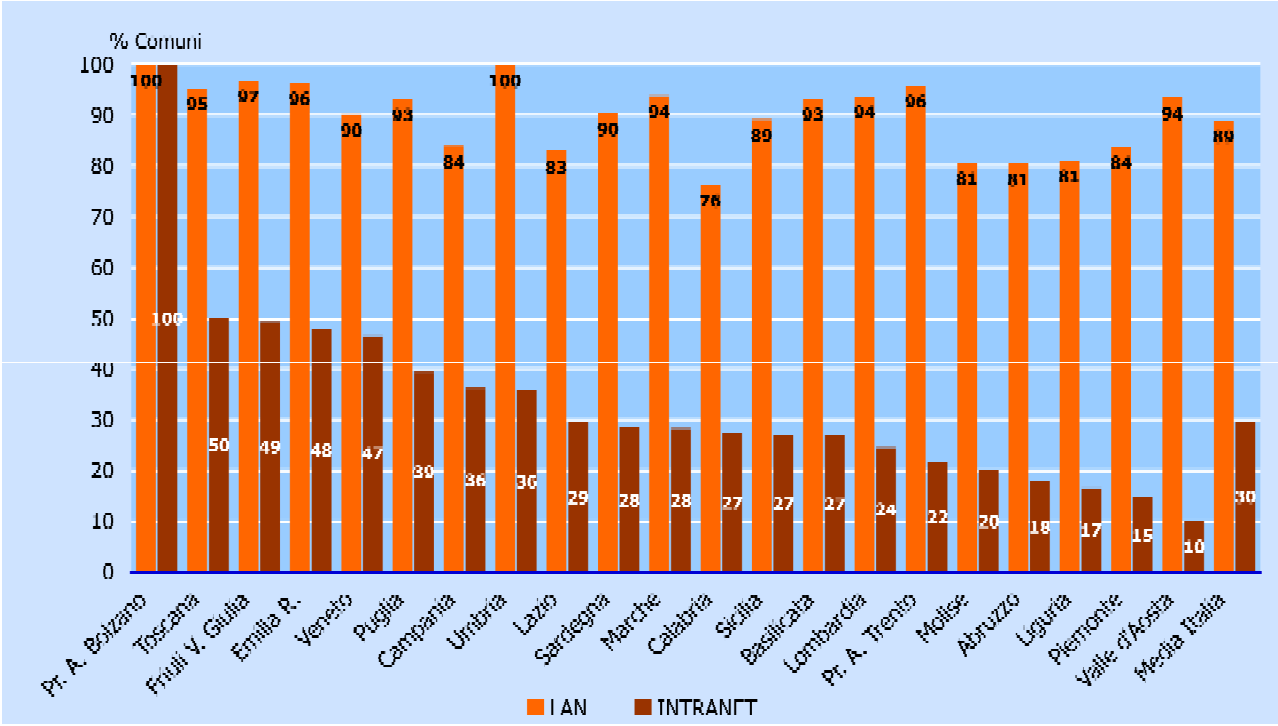


Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

Il numero di PC per dipendente è un possibile indicatore della diffusione delle nuove tecnologie nelle amministrazioni. Da un lato, la quota di PC connessi a internet fornisce indicazioni sul livello tecnologico e sulla dimensione della rete locale connessa ad internet, dall'altro, essa è condizionata dalle scelte strategiche in merito agli accessi alla rete internet all'interno dell'organizzazione (ad es., accesso consentito solo a personale qualificato, solo ad alcune funzioni organizzative, a tutte le funzioni ma con accessi limitati, ecc.).

Nel caso del Veneto, esso si pone al primo posto a livello nazionale per percentuale di PC ogni cento dipendenti, con una percentuale dell'87,3% che supera di oltre venti punti la media nazionale. Elevata appare anche la percentuale di PC connessi ad internet: in questo caso, tuttavia, il dato del 65% non è il più alto fra le regioni italiane, anche se si pone 13 punti percentuali al di sopra della media nazionale.

Figura 15 - Comuni dotati di rete locale e intranet, 2005



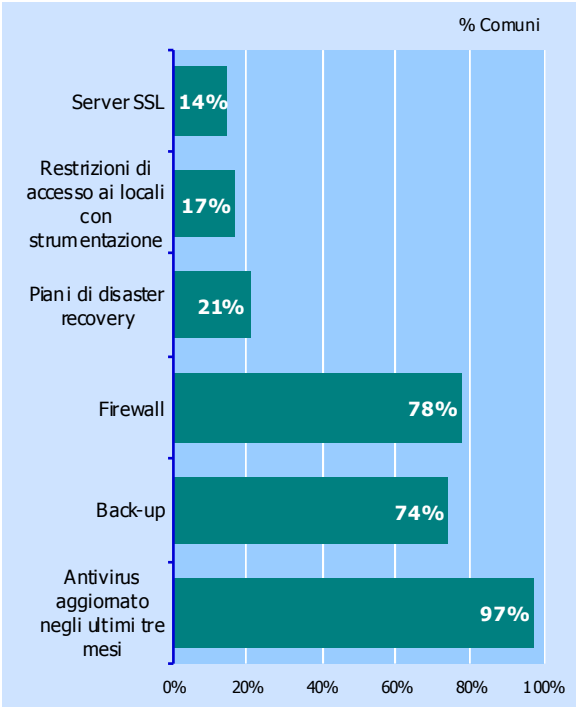
Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

Mentre l'utilizzo di reti locali è ampiamente diffuso tra le amministrazioni comunali, con una media nazionale che sfiora il 90%, l'utilizzo della intranet è ancora limitato. La presenza di una intranet, infatti, si configura come indicatore della presenza di una strutturazione avanzata dell'informazione e della comunicazione, spesso convogliata in un vero e proprio portale istituzionale interno. L'intranet, infatti, permette di mettere a disposizione del personale interno una serie di funzionalità e utilità che consentono la raccolta e la diffusione dell'informazione e della conoscenza all'interno dell'organizzazione.

Nel caso del Veneto, il 90% delle amministrazioni comunali dispone di una rete interna - dato questo in perfetta sintonia con la media nazionale -, e nel 47% dei Comuni è presente anche una intranet: questo dato risulta essere ben superiore alla media italiana.

Questi dati, insieme a quelli presentati nelle pagine precedenti sulla diffusione dei PC all'interno delle amministrazioni e sugli accessi ad internet, forniscono un quadro di una diffusa informatizzazione della Pubblica Amministrazione a livello regionale, in cui l'utilizzo di computer e reti è ormai strumento quotidiano e consolidato.

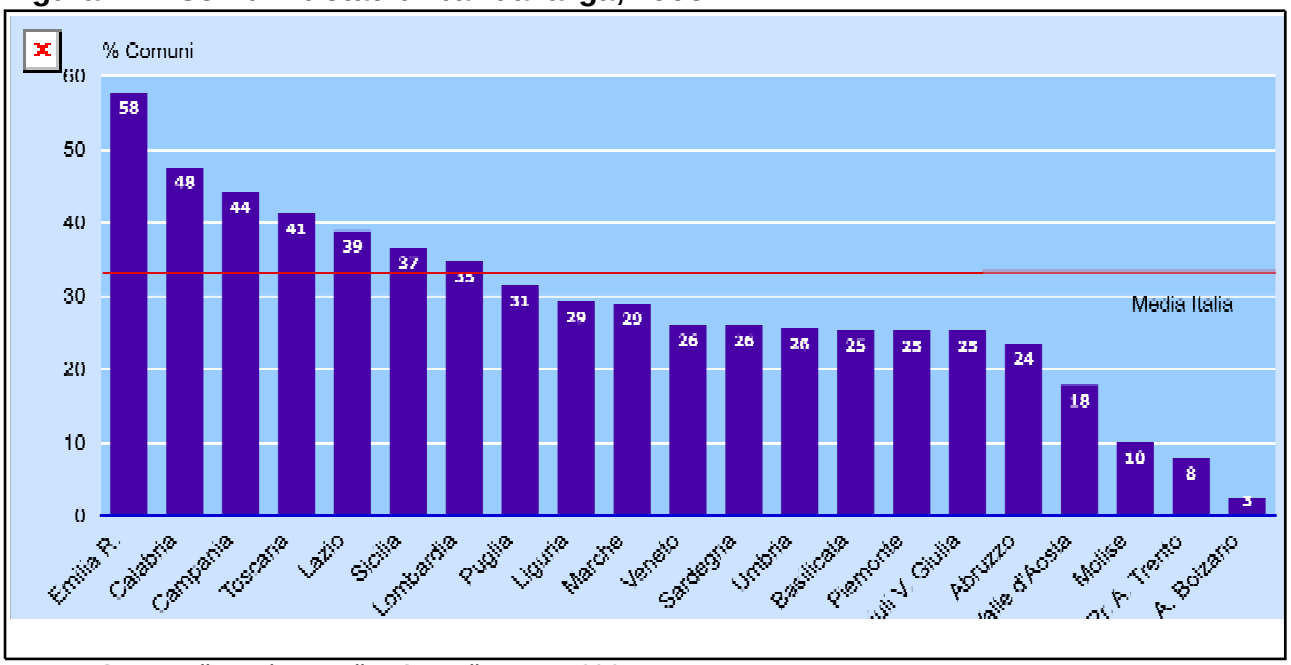
Figura 16 - Comuni del Veneto dotati di dispositivi o procedure di sicurezza, per tipologia, 2005



Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

La quasi totalità dei Comuni della nostra regione (97%) afferma di possedere un antivirus aggiornato negli ultimi tre mesi, ed è interessante sottolineare come anche il *firewall* sia un sistema abbastanza diffuso (78%) - peraltro con percentuali ben superiori alla media nazionale (che è pari al 57% dei Comuni) -. Allo stesso modo, il 74% dei Comuni veneti afferma di utilizzare strumenti per il *back-up* (contro il 63% a livello nazionale). Diffusione molto più limitata hanno invece altri dispositivi di sicurezza come i piani di *disaster recovery* e i server SSL, che sembrano rimanere fuori dall'interesse o non essere previsti dalle scelte strategiche degli Enti locali.

Figura 17 - Comuni dotati di banda larga, 2005

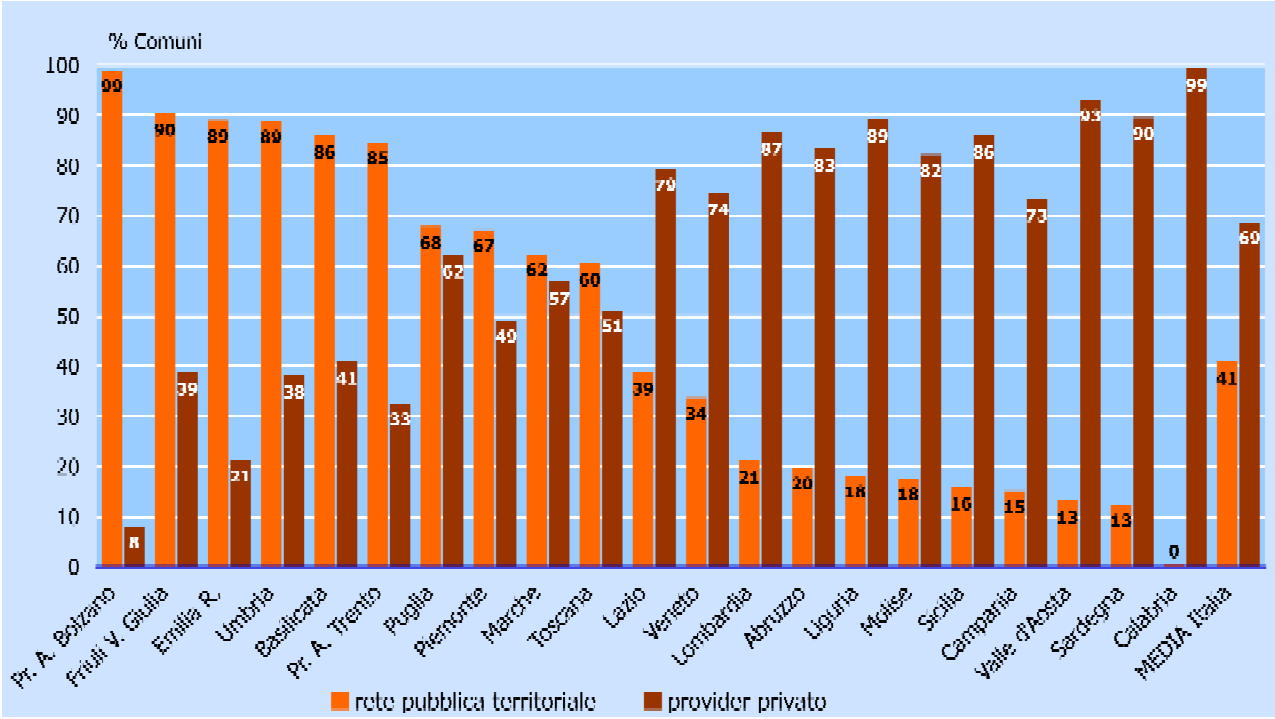


Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

Il grafico mostra il numero di Comuni che hanno dichiarato di possedere accesso ad internet in banda larga (> 2Mbps), indipendentemente dalla tipologia di connessione utilizzata (xDSL, fibra ottica, ecc.). Solo il 26% dei Comuni del Veneto ha dichiarato di possedere un collegamento in banda larga e questo dato si pone sotto la media nazionale. Il grafico successivo evidenzia il tipo di fornitore attraverso cui avviene la connessione, distinguendo tra fornitore pubblico (rete regionale, provinciale, ecc.) e privato.

Nel caso del Veneto, prevale largamente il ricorso a *provider* privati: solo il 34% dei Comuni dichiara infatti di accedere alla rete tramite fornitore pubblico, contro il 74% che invece ricorre ad uno privato.

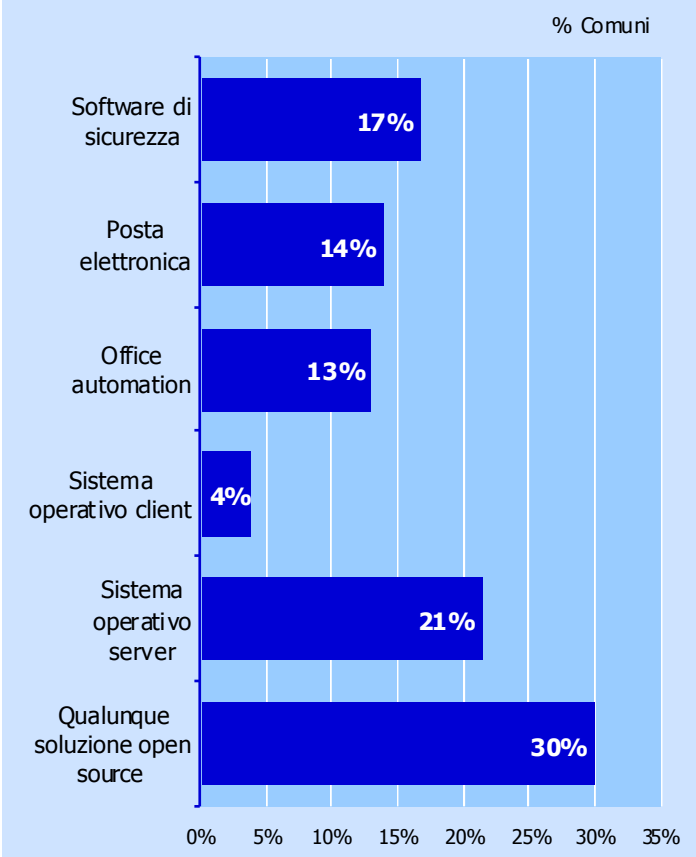
Figura 18 - Comuni connessi ad internet, per fornitore di connessione (pubblico o privato) , 2005



Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

3.1.4.4 Diffusione dell'open source

Figura 19 - Comuni del Veneto che hanno adottato software a licenza *open source*, per tipologia, 2005



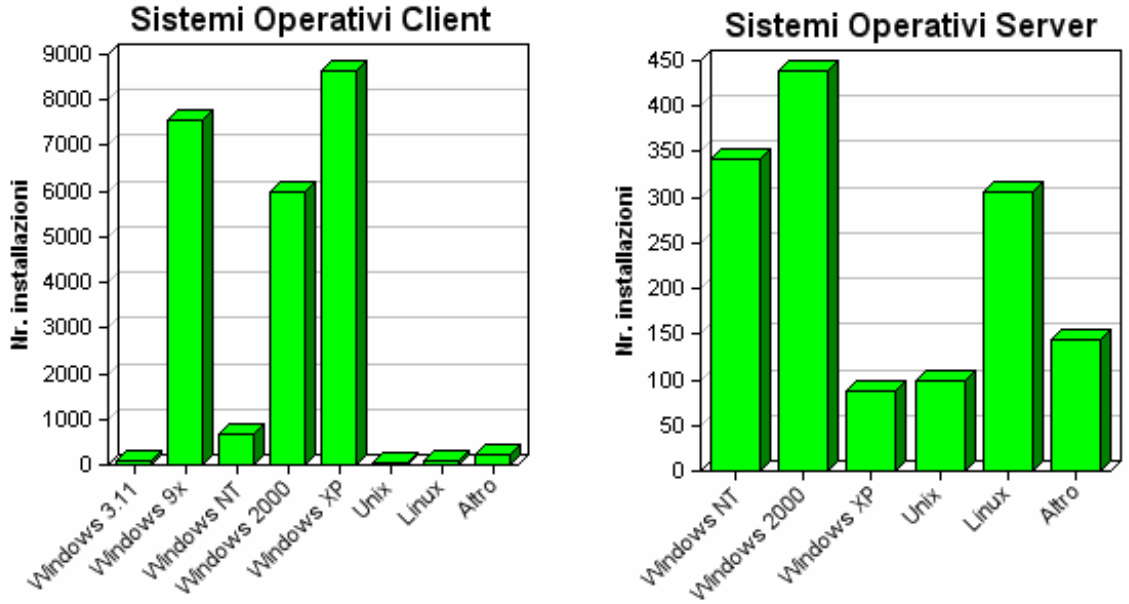
Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

Il grafico mostra i Comuni che adottano soluzioni a licenza *open source*, per tipologia di software. Negli ultimi anni, questo tipo di licenza si è diffusa soprattutto nell'ambito dei sistemi operativi e delle applicazioni di gestione lato server, sia nel settore privato che in quello pubblico, mentre la tendenza a livello di sistema operativo client è di affidarsi ancora a soluzioni proprietarie. A livello nazionale, infatti, il 25% dei Comuni ha adottato soluzioni *open source* e il 16% usa sistemi operativi lato server a licenza aperta, mentre solo il 7% delle amministrazioni ha adottato un sistema operativo client di questo tipo.

Gli stessi dati letti a livello della nostra Regione dicono che il 30% dei Comuni utilizza soluzioni *open source*; il 21% ricorre ad un sistema operativo server di questo tipo; il 4% utilizza client *open source*; nel 13% dei Comuni il software di *office automation* è *open* e nel 14% il software di posta elettronica; ed infine software *open source* di sicurezza sono utilizzati nel 17% dei Comuni. In generale, questo denota un notevole utilizzo di software *open source* nella nostra regione: infatti, tutte le percentuali citate, ad eccezione di quella riferita ai sistemi client, sono maggiori rispetto agli analoghi valori nazionali.

Questi dati sono confermati anche dalle rilevazione che la Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto sta conducendo attraverso il Reseau per la Società dell'Informazione. Al momento attuale (535 comuni su 581), dall'analisi dei dati (Figura 20) appare subito evidente che, se a livello server comincia ad essere rilevante il numero di installazioni di sistemi operativi di tipo *open*, a livello client è ancora molto presente il mondo proprietario.

Figura 20 - Sistemi operativi installati



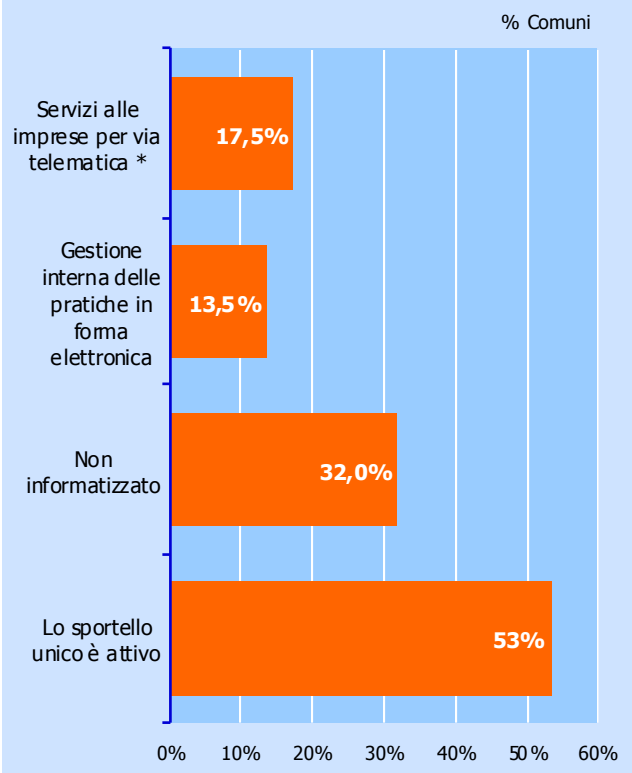
Fonte: elaborazione CRC Veneto su dati Réseau della Società dell'Informazione

Questa tendenza è forse dovuta alla scarsa propensione degli utenti ad abbandonare i sistemi operativi su cui sono abituati a lavorare, mentre, per quanto riguarda i server, si cominciano a valutare maggiormente prestazioni, affidabilità e costi per la scelta dei sistemi operativi da installare.

3.1.4.5 Informatizzazione delle attività

Il grafico successivo mostra il numero di Comuni veneti in cui è attivo lo Sportello unico per le attività produttive (SUAP), e il suo livello di informatizzazione.

Figura 21 - Comuni del Veneto in cui è attivo lo sportello unico per le attività produttive e principali funzionalità offerte, 2005

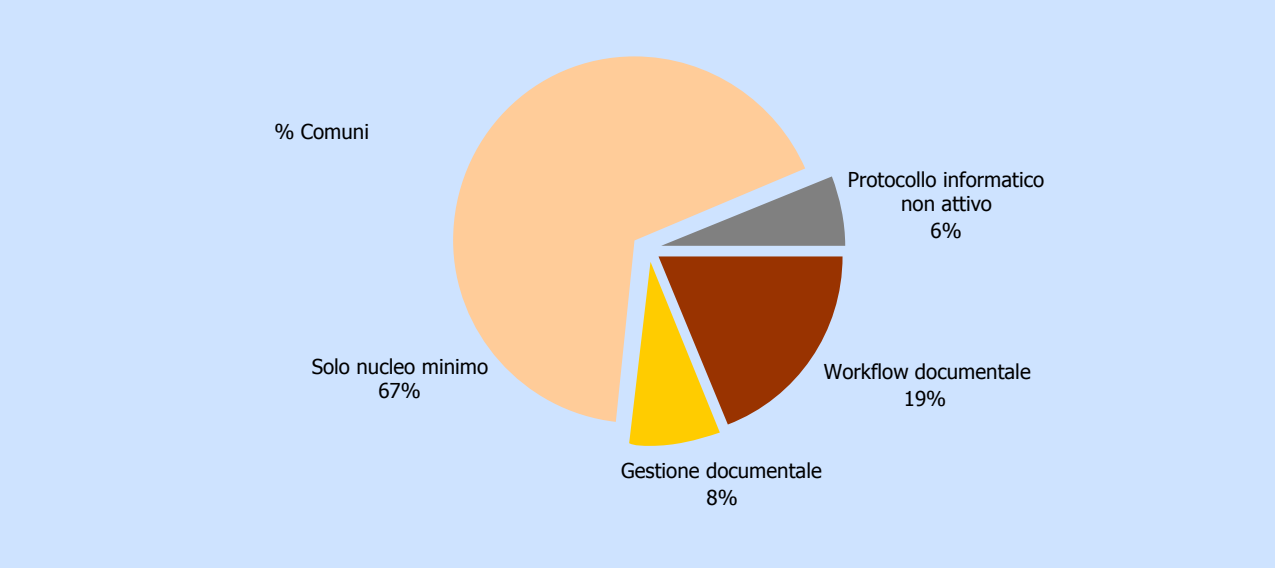


Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005
* Si fa riferimento ai seguenti servizi offerti ad aziende e professionisti: possibilità di formulare quesiti in modalità elettronica, consultazione stato avanzamento pratiche e sito web per l'attrazione degli investimenti.

Nella nostra regione, lo sportello unico risulta attivo nel 53% dei Comuni (la media nazionale riporta il 47%), ma nel 32% dei casi esso non è informatizzato: questa è certamente una percentuale ancora troppo alta.

Il 13,5% delle amministrazioni gestisce le pratiche dello sportello unico in forma elettronica – il che può essere visto come indicatore del grado di diffusione delle ICT nelle attività di *back-office* e dell'uso delle tecnologie per i rapporti Comune-imprese -, rispetto ad una media italiana del 16%.

Figura 22 - Comuni del Veneto dotati di protocollo informatico, per tipologia, 2005



Fonte: ISTAT "Rilevazione sulle ICT nella PAL", 2005

Da questo grafico risulta che il 94% dei Comuni veneti (quindi la quasi totalità) si è dotato di protocollo informatico. Tale dato pone il Veneto al primo posto, assieme all'Umbria, tra le regioni italiane. Di tutti questi, tuttavia, il 67% ha attivato solo il nucleo minimo, ossia la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, AOO) e la classificazione d'archivio. La percentuale di Comuni che svolgono anche gestione documentale è solo l'8%, ed è, infine, pari al 19% il numero di Comuni in cui il protocollo informatico ha anche funzioni di *workflow* documentale.

Si tratta di percentuali in generale ben superiori alle medie nazionali: ad esempio, nel caso del *workflow* documentale, a fronte del 19% riferito al Veneto (di gran lunga il valore più alto a livello nazionale), il dato medio italiano si ferma all'8,6%.

3.1.5 I servizi on line per cittadini e imprese: un'analisi quantitativa sui Comuni

L'Osservatorio Servizi On Line (SOL) è nato nel 2004, nell'ambito delle attività del progetto CRC, allo scopo di misurare l'offerta di servizi di *e-government* da parte delle amministrazioni locali. Gli Enti oggetto di indagine sono ad oggi tutte le Regioni, tutte le Province ed i Comuni con più di 10.000 abitanti.

Nel Veneto, i Comuni con più di 10.000 abitanti sono 106, pari al 18,2% del totale

numerico, e raccolgono il 59% della popolazione residente.

Con l'ausilio di una piattaforma di rilevazione web interattiva, è stata identificata una casistica di 265 tipologie di servizi on line erogati attraverso i siti web istituzionali degli Enti, distinguibili per livello di interattività e altre caratteristiche funzionali ed operative - un elenco frutto di un ampio lavoro preparatorio di normalizzazione, analisi e classificazione, in continuo aggiornamento. Le rilevazioni sono state condotte con cadenza quadrimestrale nel corso del 2005 da un gruppo di 12 analisti ricercatori della rete CRC, utilizzando il metodo MI-SOL-RE (Metodologia di Indagine sui Servizi On Line delle Regioni e degli Enti locali).

Il metodo MI-SOL-RE prevede che i servizi vengano identificati e analizzati, tramite navigazione e visione diretta del sito, con l'attribuzione di 10 "prestazioni" o caratteristiche legate all'interattività del singolo servizio, spesso compresenti. Rispetto alla suddivisione in "livelli di interattività" proposta dalla Commissione europea nell'ambito del *benchmarking* eEurope[171], sono stati dunque aggiunti parametri più specifici per la valutazione della qualità e dell'interattività del singolo servizio. La metodologia di analisi prevede inoltre anche il rilievo della presenza o meno di procedure di autenticazione all'accesso, distinguendo tra autenticazione forte (carte servizi, Carta di Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi) e debole (pin, password o codici, codice fiscale di attestazione della residenza in un determinato territorio comunale o provinciale).

Successivamente, i servizi a carattere riservato, altrimenti inaccessibili al rilevatore, vengono analizzati tramite il contatto diretto con i responsabili dei servizi on line degli Enti, via intervista telefonica o questionario on line. A dicembre 2005, l'analisi del 66% dei servizi ad accesso riservato è stata "approvata" o, in alcuni casi, emendata dal responsabile dei servizi on line dell'Ente. Da metà 2005, inoltre, tutti gli Enti locali oggetto di indagine possono accedere, con propria login e password, al proprio dato puntuale attraverso il sito www.osservatoriocrc.it e segnalare eventuali altri servizi non rilevati. Nel sito sono inoltre consultabili alcune statistiche per favorire la comparazione con gli altri Enti del proprio territorio di appartenenza.

I dati raccolti a novembre-dicembre 2005 sono stati inseriti tra i risultati dell'indagine ISTAT sulle ICT nella PA locale appena presentata. Ulteriori approfondimenti sulla metodologia

[171] Capgemini, 2005.

sono disponibili sul sito www.crcitalia.it nella sezione "Osservatorio Servizi On Line".

Tabella 4 - Comuni del Veneto (>10mila ab.), per prestazioni e servizi offerti

	Sito istituzionale	Modulistica	Informazioni interattive	Servizi transattivi	Autenticazione
> 60mila ab.	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**80,0%**
20-60mila ab.	**100,0%**	**100,0%**	**95,8%**	**50,0%**	**33,3%**
10-20mila ab.	**100,0%**	**89,6%**	**50,6%**	**24,7%**	**14,3%**
Media Veneto	**100,0%**	**92,5%**	**63,2%**	**34,0%**	**21,7%**
Media Nord Est	**100,0%**	**96,3%**	**73,1%**	**53,4%**	**30,1%**
Media Italia	**96,8%**	**87,1%**	**45,8%**	**34,1%**	**20,7%**

Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

La tabella mostra la percentuale di Comuni con almeno 10.000 abitanti che offrono almeno un servizio, suddiviso a seconda del **grado di interattività**.

Anzitutto si noti come la totalità degli Enti locali considerati abbia il sito istituzionale e la totalità degli Comuni con almeno 20.000 abitanti metta a disposizione modulistica sul proprio sito.

Addirittura, prendendo in considerazione solamente gli Enti più grandi, con almeno 60.000 abitanti, tutti presentano almeno un servizio transattivo sul proprio sito. Naturalmente si sta parlando di numeri limitati, visto che la stragrande maggioranza dei Comuni veneti ha meno di 60.000 abitanti e solo 5 comuni (Venezia, Padova, Verona, Vicenza e Treviso) rientrano in questa fascia.

In ogni caso, il quadro globale è positivo e dimostra un utilizzo dello strumento web da parte delle pubbliche amministrazioni locali che si sta spingendo oltre la mera vetrina informativa, per andare ad offrire servizi e funzionalità sempre più avanzate e interattive.

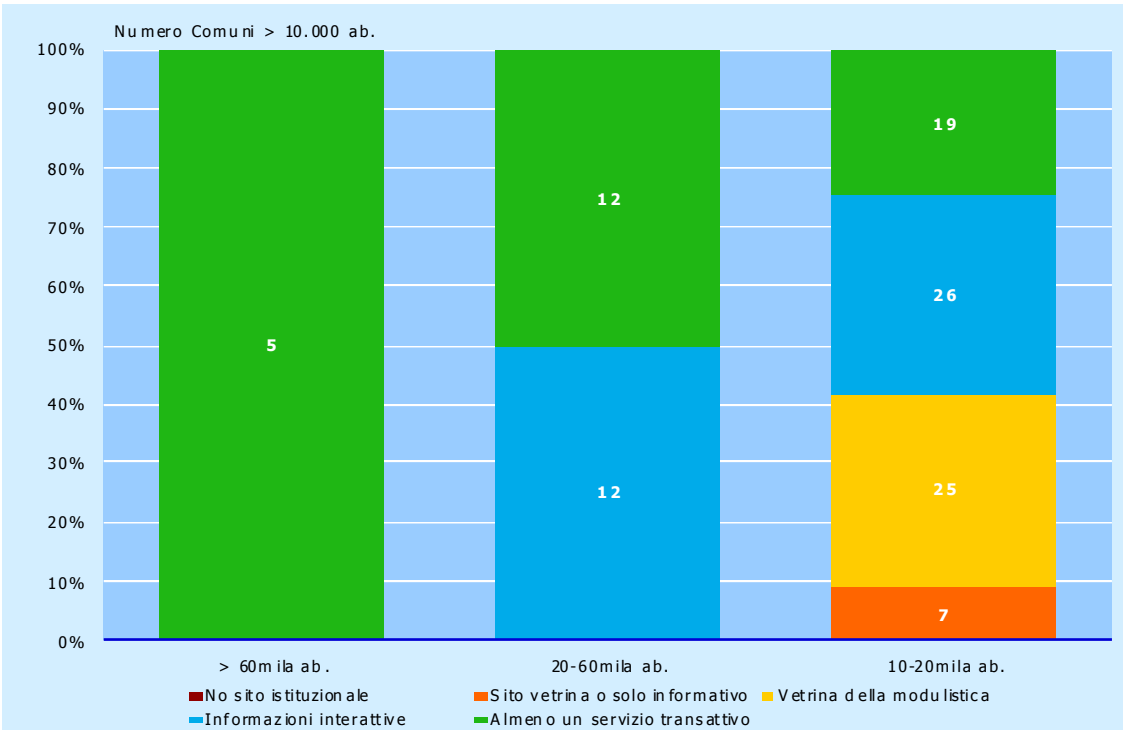
Prendendo, ad esempio, il caso della modulistica - che si può considerare il primo *step* di vera ottica di "servizio al cittadino" -, in Veneto il 92,5% dei Comuni al di sopra dei 10.000 abitanti offre almeno un servizio che permette di effettuarne il *download*. Le percentuali di confronto vedono un 96,3% a livello di Nord Est, e l'87,1% a livello nazionale.

Prendendo in considerazione livelli più avanzati di interattività, le percentuali scendono: a fronte del 100% dei Comuni sopra i 60.000 abitanti che offrono almeno un servizio con informazioni interattive, tale percentuale scende al 95,8% per i Comuni tra i 20.000 e i 60.000 abitanti, e al 50,6% per i Comuni tra i 10.000 e i 20.000 abitanti. La media regionale, che si attesta così al 63,2%, se da un lato risulta inferiore a quella di area (73,1%), dall'altro appare largamente superiore a quella nazionale (45,8%).

Servizi transattivi si possono trovare in tutti i siti web dei comuni più grandi, mentre sono il 50% nel caso dei Comuni di medie dimensioni (20.000-60.000 abitanti), e il 24,7% nei Comuni di dimensioni inferiore. In questo caso, il confronto territoriale vede il Veneto, con una media regionale del 34%, in linea con il valore nazionale (34,1%), ma con un certo distacco rispetto al dato medio del Nord Est (53,4%).

Infine, quanto alla presenza di procedure di autenticazione, queste sono adottate da 4 Comuni su 5 nella fascia sopra i 60.000 abitanti (80%), in 1 Comune su 3 nel caso di quelli facenti capo alla classe di media dimensioni, mentre solo il 14,7% dei Comuni tra i 10.000 e i 20.000 abitanti prevedono questa modalità di accesso per servizi riservati.

Figura 23 - Comuni suddivisi per grado di interattività dei servizi offerti, in percentuale e valori assoluti



Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

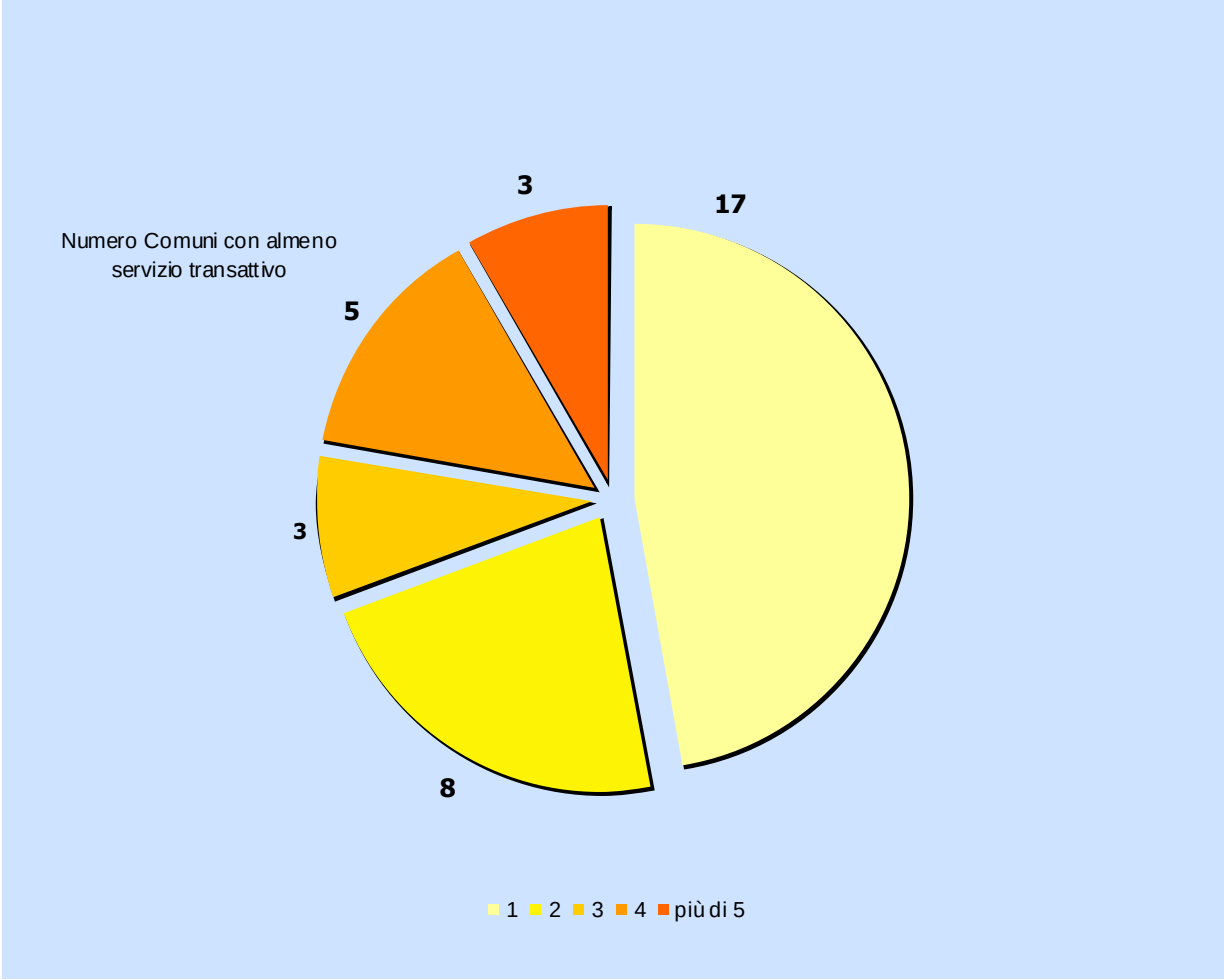
In questo grafico, gli Enti locali oggetto di indagine sono suddivisi per grado di interattività massimo raggiunto da **almeno un servizio**. Nei segmenti dell'istogramma è riportato il

numero degli Enti che ricadono nella specifica categoria. Si noti come, all'aumentare delle dimensioni degli Enti locali, questi assumano gradualmente caratteristiche più evolute e interattive nei confronti del cittadino, tanto che la colonna più a sinistra (ossia i Comuni con almeno 60.000 abitanti) è di un unico colore, ad esprimere la presenza di almeno un servizio transattivo (massimo livello di interazione con il cittadino) in tutte queste amministrazioni. Anche nel caso degli Enti di dimensioni intermedie il dato è positivo, dato che già metà dei Comuni rientranti in questa categoria raggiunge il livello di interattività, e nell'altro 50% dei casi si può trovare almeno un caso di servizio con informazioni interattive.

Infine, negli Enti di dimensioni più limitate, la situazione è più variegata. Si noti tuttavia che solamente in 7 Comuni su 77 il sito web si limita ad essere solo informativo e di vetrina; negli altri casi ci si è saputi e voluti spingere oltre: al *download* di modulistica, alle informazioni interattive, fino al servizio transattivo.

La minore ricchezza dell'offerta di servizi web degli Enti più piccoli deriva anche da una diversa esigenza in termini di modalità di interazione tra Ente e utente, che vede spesso ancora preferiti e soddisfacenti i canali tradizionali, rendendo così meno urgente lo sviluppo di servizi online.

Figura 24 - Comuni del Veneto (> 10mila ab.) con almeno un servizio transattivo per numero di servizi transattivi offerti

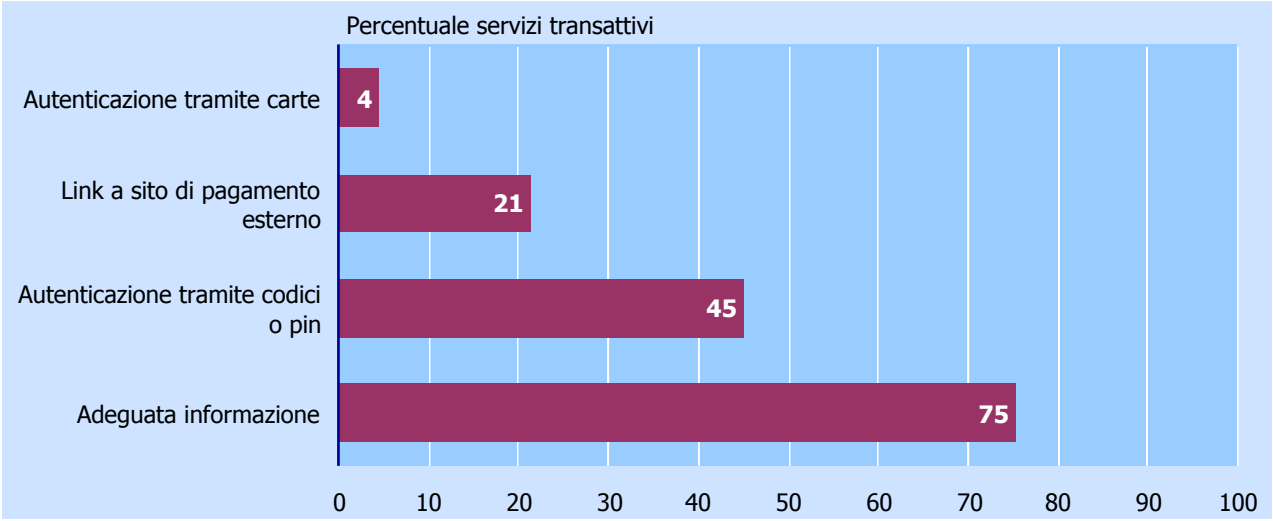


Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

Il grafico presenta un approfondimento sul numero di servizi offerti per Comune. Nella torta sono riportati i Comuni (in percentuale), suddivisi in base al numero di servizi transattivi offerti.

La maggioranza dei Comuni offre uno o due servizi transattivi (25 su un totale di 36); troviamo tuttavia anche un 30% circa di Comuni (11 su 36) che presentano almeno 3 servizi interattivi, e che quindi iniziano a possedere un sito web qualificabile come realmente "transattivo".

Figura 25 - Principali funzionalità e caratteristiche dei servizi transattivi offerti dai Comuni del Veneto (> 10mila ab.)



Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

In questo grafico è possibile trovare un approfondimento sulle principali caratteristiche e funzionalità offerte a supporto dei servizi transattivi erogati: modalità di autenticazione, link a pagamento esterno, adeguata informazione (ad es. informazioni su iter del procedimento, e-mail di riferimento, ecc.).

Il punto di partenza fondamentale per aiutare i cittadini a comprendere le potenzialità dei servizi on line, e a capirne anche il corretto funzionamento, è dato da un'adeguata informazione, offerta dal 75% dei servizi transattivi forniti on line dagli Enti veneti.

Quanto all'autenticazione dell'utente, essa è presente in forma debole (ossia attraverso l'uso di codici e PIN) nel 45% dei servizi, e in forma forte (ricorrendo all'utilizzo di carte) solamente nel 4% dei casi: la diffusione è quindi ancora limitata.

Un dato diverso è dato dalla percentuale di servizi che rimandano ad un sito esterno all'Ente (ad esempio le Poste o gli istituti di credito) per il pagamento del servizio, che nel caso del Veneto è pari al 21% dei casi.

3.1.5.1 I servizi più diffusi

Tabella 5 - Primi 20 servizi più diffusi tra i Comuni del Veneto con più di 10.000 ab.

Nome servizio (COMUNI)	Numero comuni	Comuni che erogano il servizio in modalità transattiva	Popolazione coperta
Bandi e avvisi pubblici	92	--	2.135.000
Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	79	20	2.155.619
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	78	1	2.269.861
Concorsi pubblici	77	--	2.222.364
Permesso a costruire	73	0	2.130.666
Certificato agibilità	71	0	1.867.802
Autocertificazione anagrafica	71	1	2.127.811
Comunicazione inizio lavori edilizia	62	1	1.937.385
Dichiarazione Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	61	4	1.974.239
Certificato destinazione urbanistica	50	0	1.555.635
Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU)	49	0	1.347.267
Concessione occupazione temporanea suolo pubblico	47	0	1.477.417
Autorizzazione avvio attività commerciale	47	0	1.499.064
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	43	5	1.396.837
Richiesta rimborso Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	37	5	1.358.557
Autorizzazione scarichi acque reflue	37	0	1.279.565
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	36	0	1.254.827
Concessione sale e strutture pubbliche	33	0	1.484.131
Iscrizione asilo nido	32	0	1.170.597

Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

3.1.5.2 La I servizi più diffusi

Tabella 5 riporta i 20 **servizi più diffusi** tra i Comuni con più di 10.000 abitanti del Veneto, l'indicazione dei Comuni che erogano il servizio in modalità transattiva e la popolazione coperta da ciascun servizio.

Il servizio più diffuso risulta essere quello relativo a bandi e avvisi pubblici, presente in ben 92 Comuni (su 106 oltre i 10.000 abitanti). A ruota segue il servizio di pagamento dell'ICI (in 79 Comuni), che risulta erogato in modalità transattiva in 20 Comuni - il dato più alto tra quelli dei servizi qui presentati. Poiché il primo servizio citato, ossia la presentazione di bandi e avvisi pubblici, non raggiunge mai, per sua stessa natura, il livello di transattività,

tra quelli offerti è quindi il pagamento ICI il servizio più "avanzato" in termini di modalità di fornitura e interazione.

Seguono, in termini di numerosità di Enti che offrono il servizio, la denuncia di inizio attività edilizia e i concorsi pubblici, mentre, per quanto riguarda i servizi per i quali si può parlare di transattività, la richiesta di rimborso ICI e la consultazione dei cataloghi e prestito bibliotecario.

Tabella 6 - Servizi offerti dai Comuni del Veneto per tipologia

Tipologie	Istanze rilevate	di cui transazioni
Autorizzazioni, licenze, permessi	29,2%	0,6%
Banche dati e servizi informativi	4,2%	0,0%
Certificazioni e autenticazioni	12,3%	2,0%
Contributi, finanziamenti, agevolazioni	5,3%	0,0%
Iscrizioni, attivazioni, prenotazioni	16,8%	6,7%
Pagamenti	6,6%	22,4%
Registrazioni, comunicazioni e dichiarazioni	25,1%	1,8%
Segnalazioni, reclami, ricorsi e denuncie	0,5%	50,0%
TOTALE	100,0%	3,7%

Fonte: Osservatorio SOL-CRC (dati novembre-dicembre 2005)

La tabella sopra riportata mostra invece i servizi online più diffusi negli Enti locali veneti, suddivisi per tipologia di servizio. Al primo posto troviamo "autorizzazioni, licenze e permessi" - servizio presente in circa un terzo degli Enti locali -; seguono "registrazioni, comunicazioni e dichiarazioni" in circa il 25,1% dei Comuni, e "iscrizioni, attivazioni e prenotazioni" (6,6%).

Se consideriamo invece la transattività di questi servizi, il servizio che più spesso viene gestito completamente on line riguarda le "segnalazioni, reclami, ricorsi e denunce" - probabilmente a causa della sua sostanziale semplicità di erogazione, che non richiede particolari infrastrutture e sistemi tecnologici. Va tuttavia notato che questa tipologia di servizio è rintracciabile in un numero esiguo di Comuni sul totale (solo lo 0,5%). Più significativo il caso dei "pagamenti" che, presenti nel 25,1% degli Enti, risultano per il 22,4% dei casi (ossia in più di uno su cinque) resi disponibili in forma transattiva.

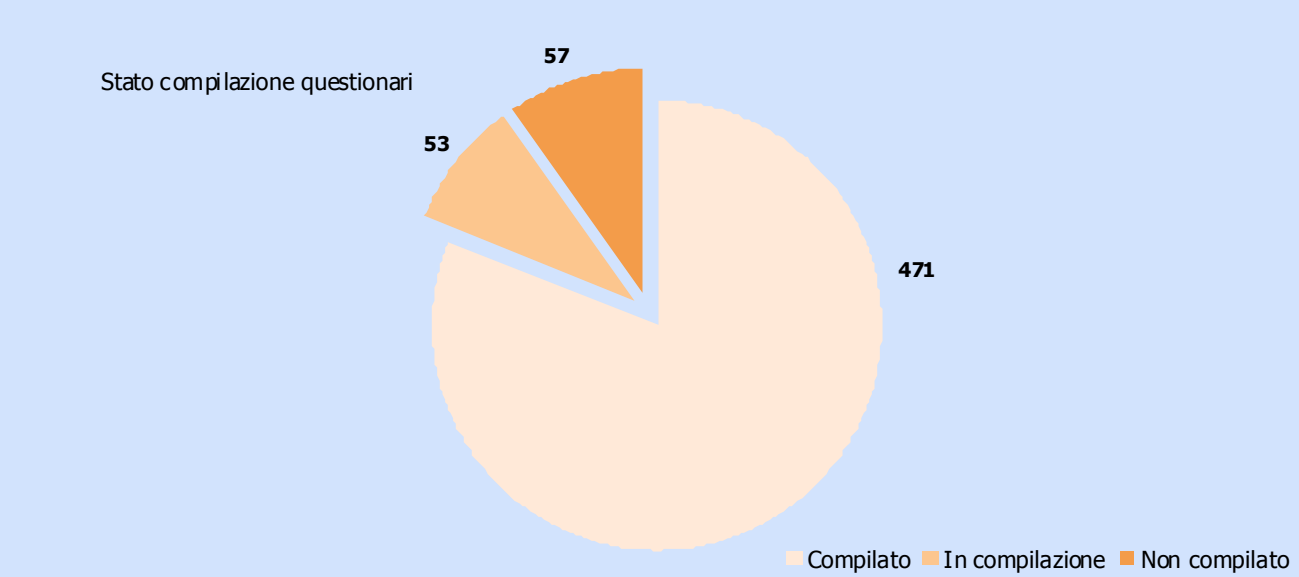
3.2 Réseau della società dell'informazione e stato di sviluppo dell'ICT negli EE.LL. del Veneto[172]

Mentre nei capitoli precedenti si è cercato di dare un quadro complessivo dello sviluppo della società dell'informazione a partire dalla diffusione delle tecnologie ICT tra le famiglie e le imprese presenti nella nostra regione e dallo stato dei servizi on line attualmente offerti dalla Pubblica Amministrazione locale, nel presente capitolo, grazie ai dati raccolti tramite il Réseau della società dell'informazione sviluppato dal CRC Veneto in collaborazione con la Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto, si cercherà di dare uno sguardo complessivo alla dotazione tecnologica degli EELL sia sotto il profilo hardware che sotto quello di utilizzo dei software applicativi per la gestione delle procedure interne.

Il Réseau è un'iniziativa nata nel 2002 con lo scopo di fornire un'analisi periodica sulla percezione e sulle aspettative del territorio in merito allo sviluppo dell'*e-government* e della società dell'informazione. Si tratta di una serie di questionari on line a cui partecipano tutti gli Enti locali del territorio, i quali, rispondendo periodicamente, esprimono le proprie esigenze e le proprie attese sulle principali linee d'azione dell'*e-government*. Al momento attuale circa il 90% degli Enti locali ha aderito all'iniziativa ed ha risposto o sta rispondendo ai questionari.

[172] Estratto dal Rapporto sull'Innovazione del Veneto 2006 – CRC Veneto.

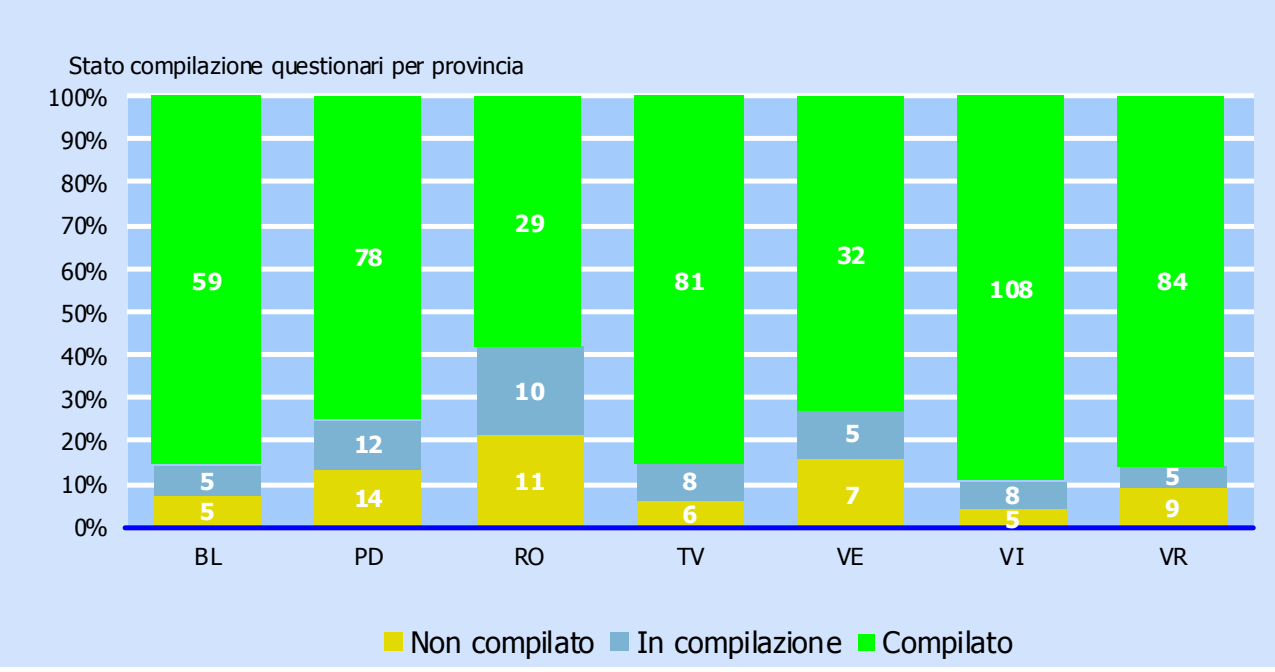
Figura 26 - Stato di compilazione dei questionari del Reseaux[173]



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Verona, Vicenza, Treviso e Belluno risultano essere le province maggiormente impegnate nelle attività di raccolta dati, mentre le province di Rovigo, Padova e Venezia restano leggermente in ritardo nelle attività di rilievo delle informazioni rispetto alla media del territorio.

Figura 27 - Stato di compilazione dei questionari del Reseaux per provincia



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

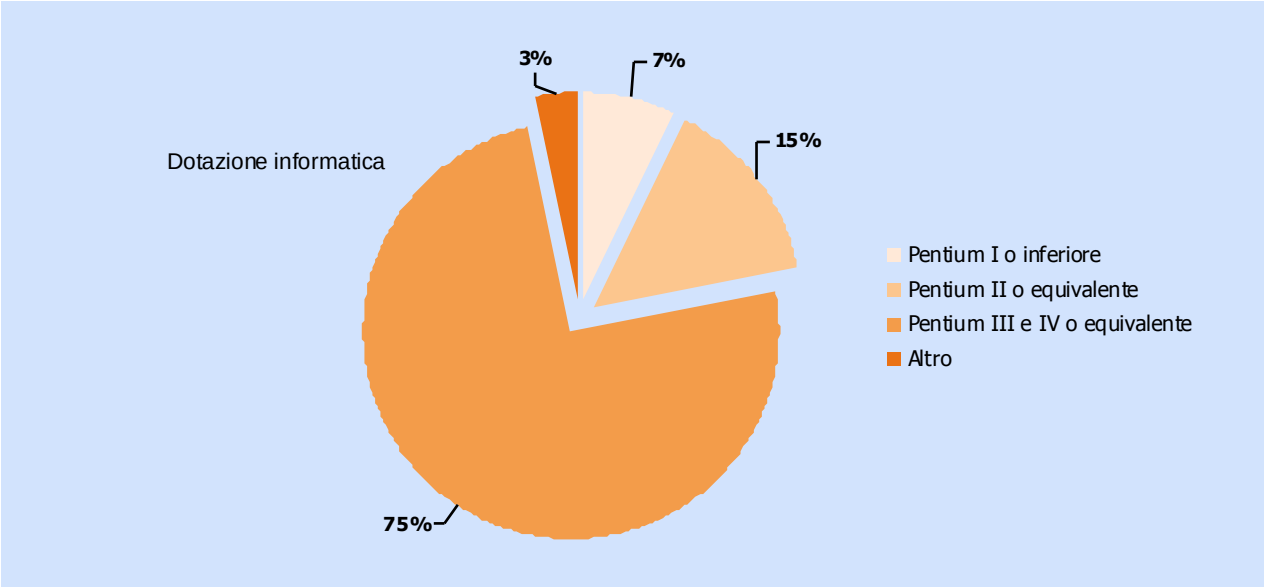
[173] Allo stato attuale (aprile 2007) lo stato di compilazione è ancora aumentato: i Comuni che hanno risposto sono 495, quelli che stanno rispondendo 40 e quelli che ancora non hanno cominciato a compilare i questionari sono 46.

3.2.1 Le infrastrutture e gli strumenti informatici degli EELL

Il primo ambito d'indagine del Réseau fotografa lo "stato di salute" della società dell'informazione e dell'*e-government*, analizzando il parco macchine presente all'interno delle pubbliche amministrazioni ed i sistemi operativi utilizzati, sia per quel che concerne i sistemi di produttività personale che i server.

Come si può notare dalla Figura 28, nel complesso, gli EELL della regione possiedono un parco macchine di ultima generazione, dove solo il 7% dei personal computer risultano avere una capacità di calcolo inferiore a quelli di ultima generazione. E' da sottolineare comunque che spesso questi PC vengono utilizzati per far funzionare alcune applicazioni che nei nuovi sistemi operativi non funzionerebbero.

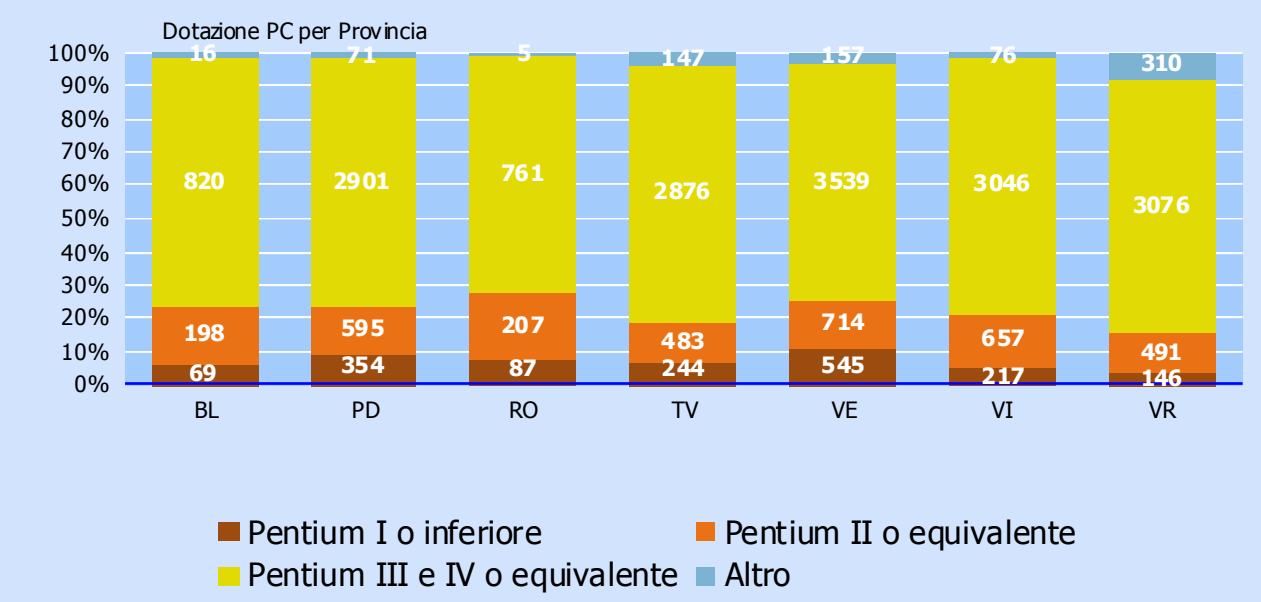
Figura 28 - Dotazione Personal Computer



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Se andiamo ad analizzare la situazione nelle singole province si vede che la situazione è più o meno la stessa. La maggior parte dei personal computer appartengono all'ultima generazione (Pentium III e Pentium IV o equivalenti); mentre solo una piccola percentuale, inferiore al 10%, risulta ancora essere di tipo Pentium I o precedente. Questa distribuzione sottolinea come tutte le Amministrazioni considerano un fattore molto importante l'aggiornamento delle proprie dotazioni tecnologiche.

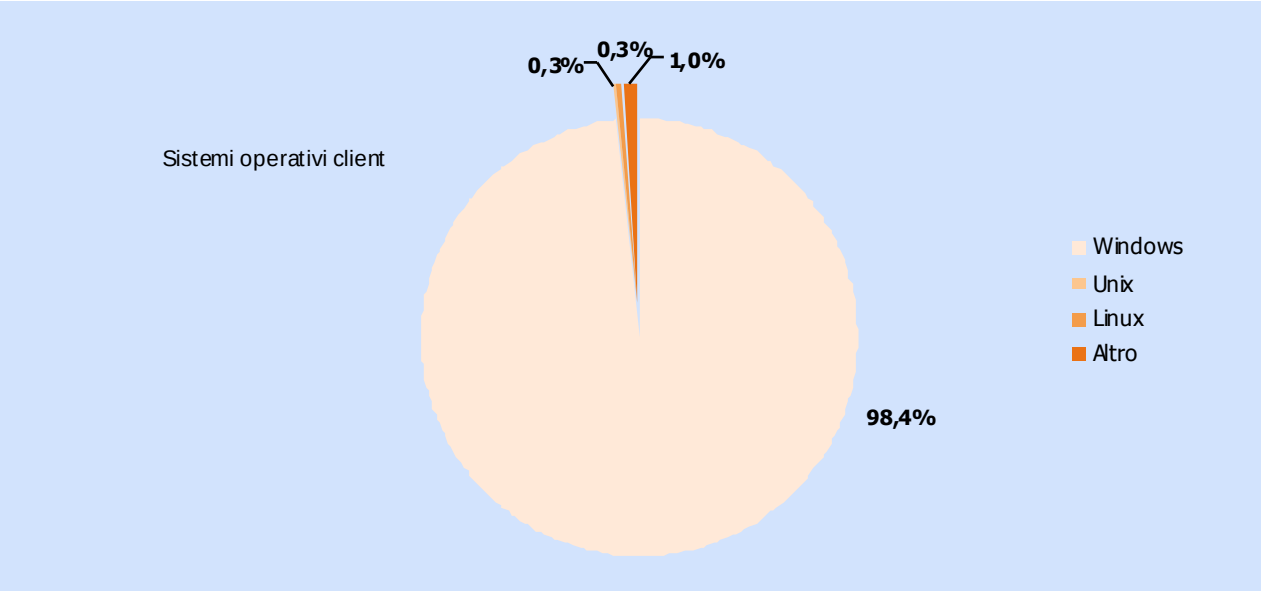
Figura 29 - Dotazione Personal Computer per Provincia



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Se si analizzano i sistemi operativi installati sui personal computer (Figura 30) si può subito notare come nella quasi totalità vengano adottati sistemi della famiglia Microsoft e che i sistemi open source hanno ancora molta difficoltà ad affermarsi (solo lo 0,3% utilizza sistemi Linux). Molto probabilmente questa tendenza viene accentuata dal fatto che molto spesso i fornitori di hardware tendono a pre-installare Windows come sistema operativo.

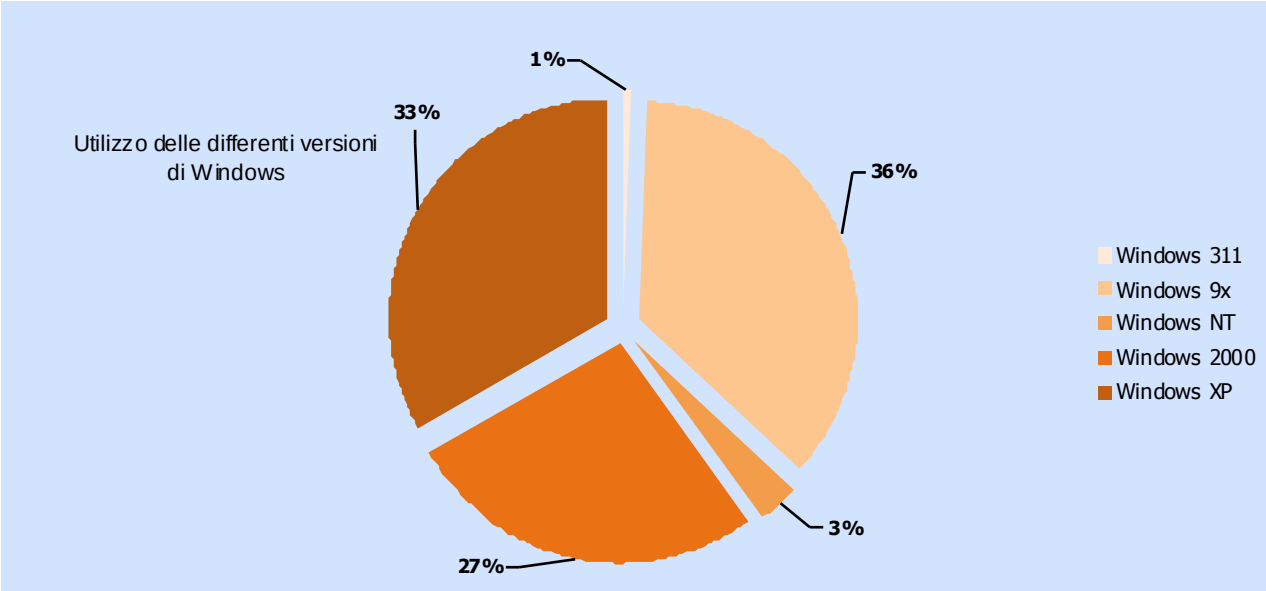
Figura 30 - Sistemi operativi client



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

All'interno della famiglia Microsoft, i sistemi più diffusi tendono ad essere Windows XP, Windows 2000 e Windows 98, mentre cominciano a scomparire sistemi più vecchi (Windows 3.11), o non più mantenuti dalla Microsoft (Windows NT).

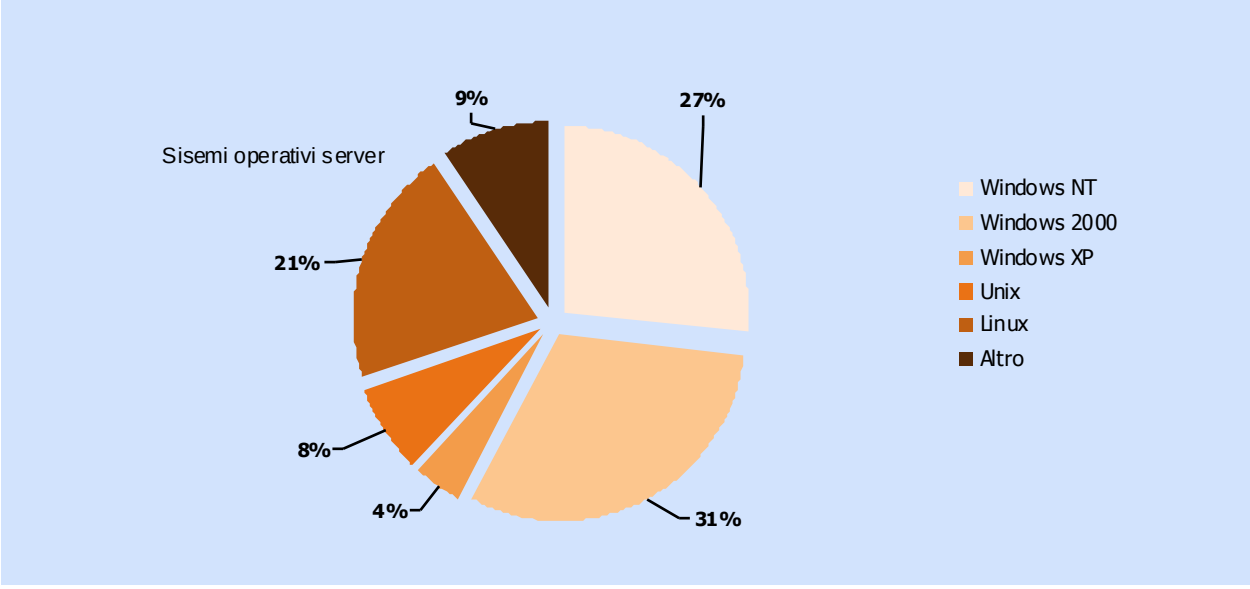
Figura 31 - Utilizzo delle differenti versioni di Windows



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

La situazione appare leggermente diversa se si analizzano i sistemi operativi installati sui server: Windows (con le versioni NT e 2000) continua a detenere la maggioranza, ma anche i sistemi *open source* si guadagnano una considerevole fetta di mercato (ad esempio Linux risulta essere installato nel 21% dei server delle PA).

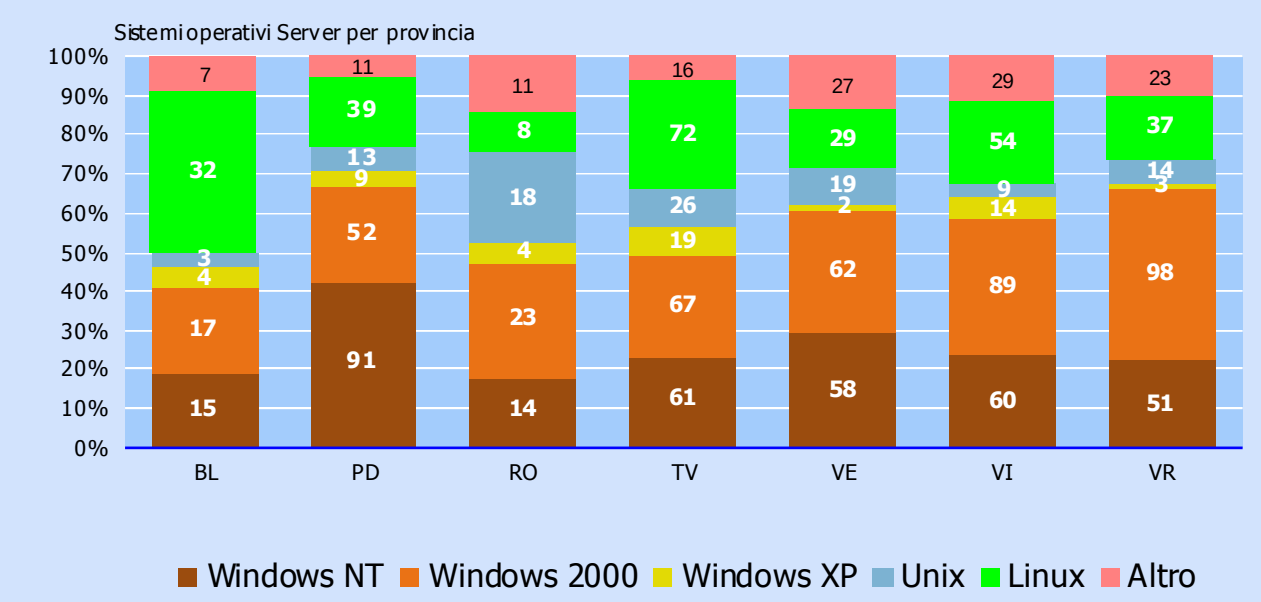
Figura 32 - Sistemi operativi server



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Analizzando la situazione a livello provinciale si può vedere come la diffusione di Linux sia presente in tutte le province, attestandosi in media attorno al 10-20%. Un caso a parte risulta la provincia di Belluno dove Linux, con circa il 40% delle installazioni, raggiunge la maggioranza relativa tra i sistemi operativi installati a livello server.

Figura 33 - Sistemi operativi server



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

3.2.2 Livello di informatizzazione delle procedure tecniche e amministrative

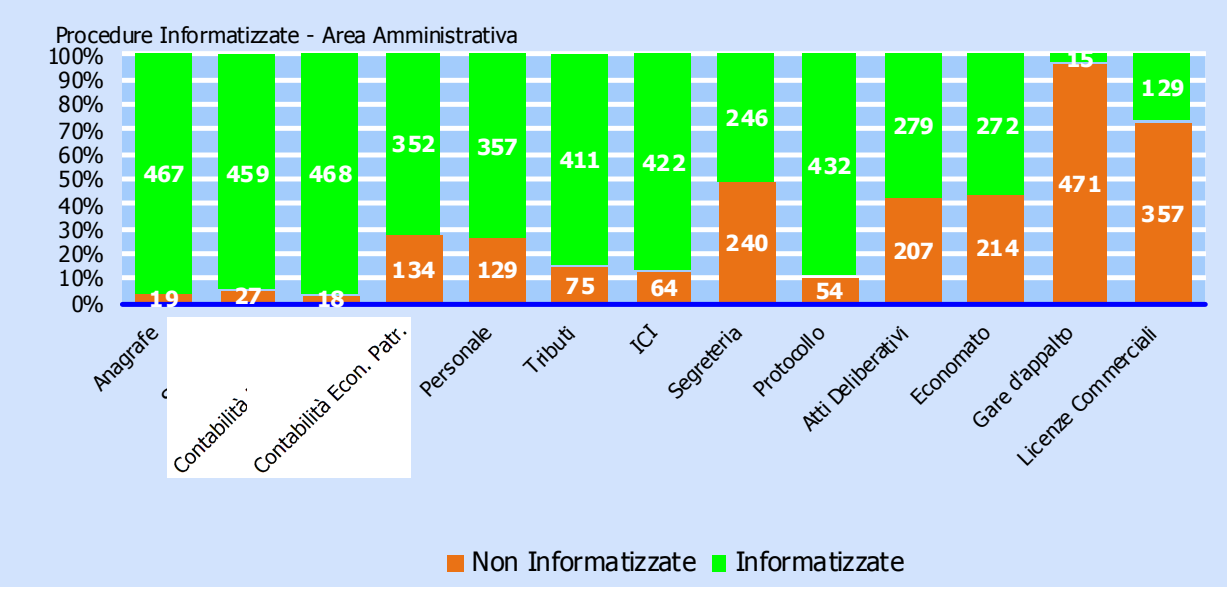
Il secondo ambito d'indagine riguarda la diffusione di applicazioni informatiche per la gestione delle differenti procedure, sia in ambito amministrativo che tecnico. Per quanto riguarda l'area amministrativa sono state analizzate le seguenti procedure:

- Anagrafe
- Stato civile
- Contabilità finanziaria
- Contabilità economico-patrimoniale
- Personale – Gestione economica
- Tributi
- ICI
- Segreteria

- Protocollo
- Atti deliberativi
- Economato
- Gare d'appalto
- Licenze commerciali

Ad oggi le procedure maggiormente informatizzate sono quelle legate all'anagrafe, allo stato civile e alla contabilità finanziaria, seguite a ruota da protocollo, ICI e tributi. Quelle meno informatizzate sono invece segreteria, atti deliberativi, economato e licenze commerciali; fanalino di coda risultano le procedure per le gare d'appalto, che sono informatizzate solo dal 3% delle amministrazioni.

Figura 34 - Procedure Informatizzate – Area Amministrativa



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Nell'area tecnica, il Réseau prendeva invece in considerazione le seguenti procedure:

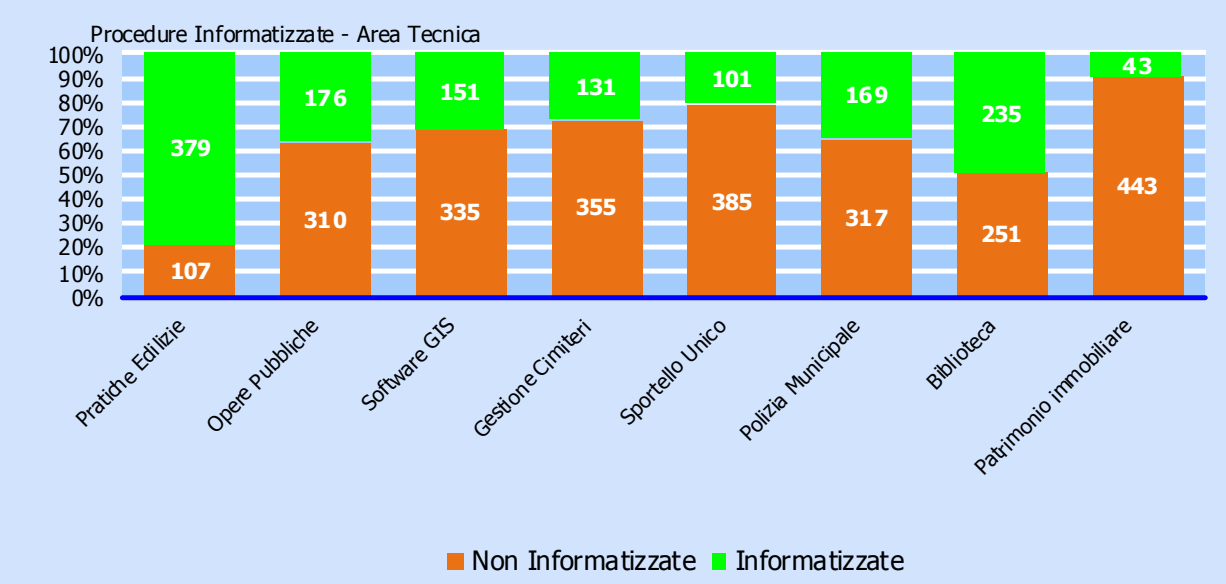
- Pratiche edilizie
- Opere pubbliche
- Software GIS
- Gestione cimiteri

- Sportello unico
- Polizia municipale
- Biblioteca
- Patrimonio immobiliare

Nel complesso, nell'area tecnica, la situazione generale non è confortante: fatto salvo per la gestione delle pratiche edilizie, dove il 78% delle amministrazioni utilizza una applicazione informatica ,e la gestione delle biblioteche, con circa il 50% delle procedure informatizzate, per il resto delle procedure la percentuale di informatizzazione si attesta tra il 10% e il 35%.

L'alta percentuale nell'informatizzazione delle pratiche edilizie può sicuramente essere data dal fatto che la Regione del Veneto distribuisce su tutto il territorio regionale il GPE (Gestione Pratiche Edilizie) sulla base della LR 54/88.

Figura 35 - Procedure Informatizzate – Area Tecnica



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

3.2.3 Le esigenze formative

Per valutare appieno lo stato dell'*e-government* e dello sviluppo della società dell'informazione, è interessante valutare, oltre alla situazione dal punto di vista più strettamente tecnologico, la richiesta di formazione da parte delle amministrazioni.

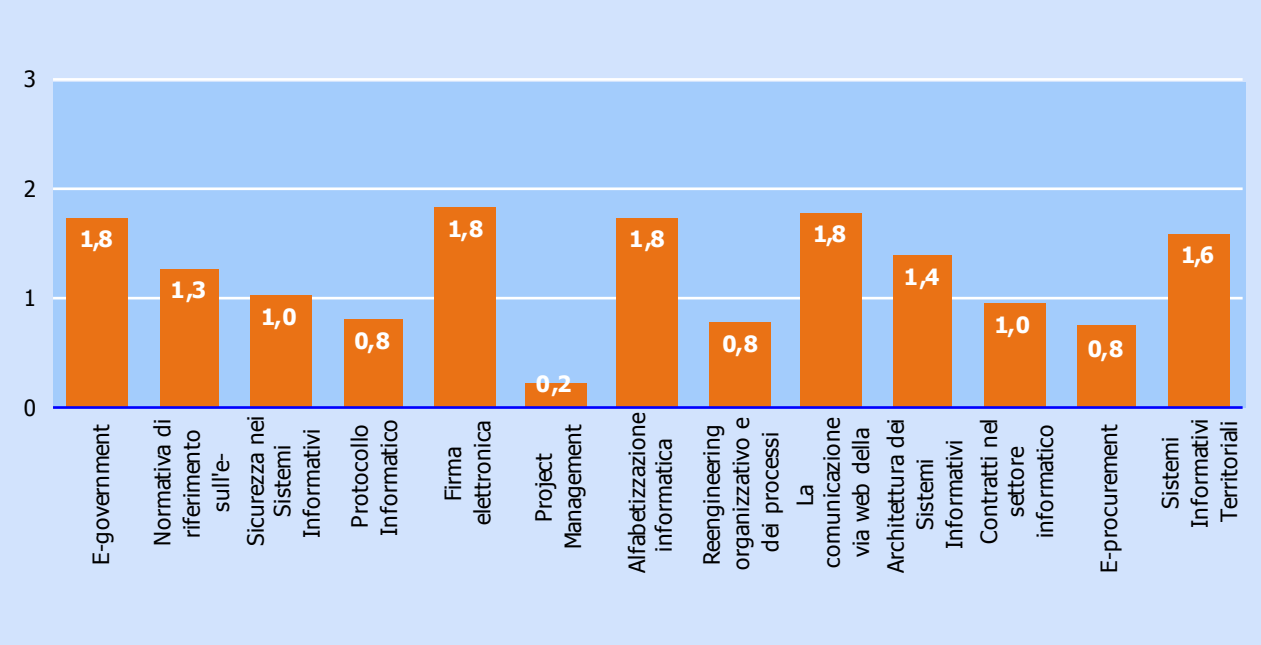
Per questo motivo una delle schede di indagine del Réseau è orientata di fornire un quadro complessivo sui temi di maggior interesse per i referenti delle PA e sulle necessità di moduli di formazione su questi temi.

Gli argomenti indagati dalla scheda del Réseau sono:

- Alfabetizzazione informatica
- Architettura dei Sistemi Informativi nella PA
- *E-government*
- Normativa di riferimento sull'*e-government*
- Protocollo Informatico
- Firma elettronica
- La comunicazione via web della PA
- *E-procurement*
- Sicurezza nei Sistemi Informativi
- Project Management
- *Reengineering* organizzativo e dei processi
- Contratti nel settore informatico
- Sistemi Informativi Territoriali e GeoMarketing nella PA

La figura seguente evidenzia l'interesse espresso dalle PA in una scala che va da 0 (nessun interesse) a 3 (interesse elevato).

Figura 36 - Esigenze formative

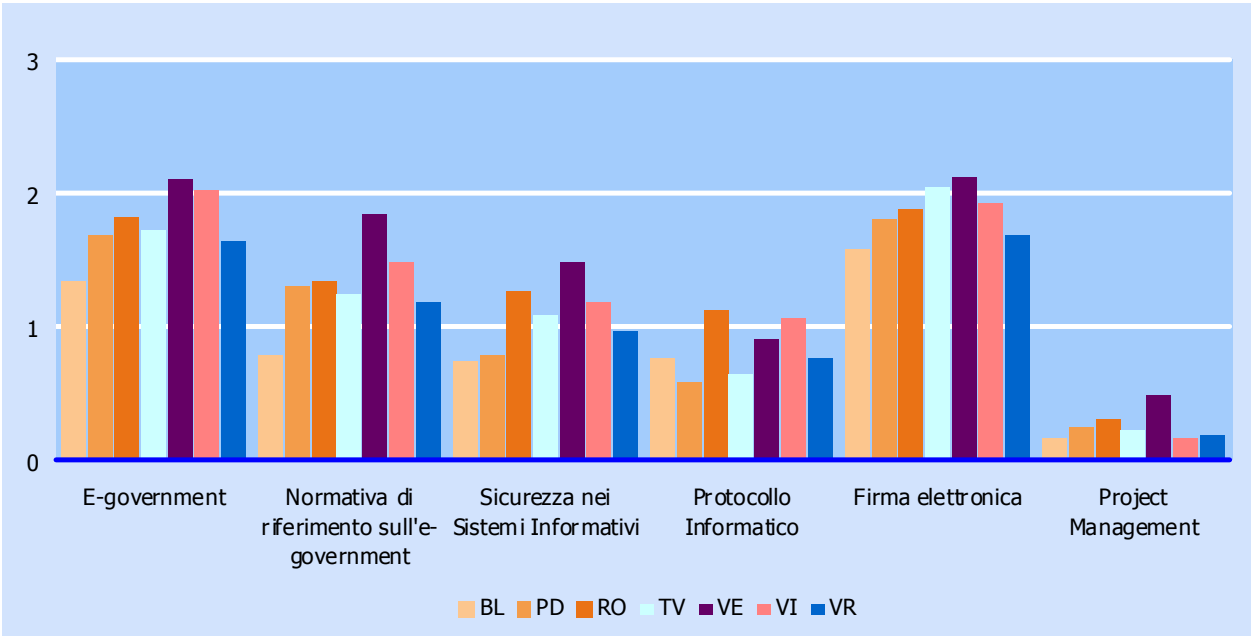


Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Come prevedibile, le amministrazioni mostrano forte interesse (1,8) su alcuni temi molto "attuali" quali l'*e-govemment*, la firma elettronica, la comunicazione tramite web della PA. Risulta molto forte anche la richiesta di formazione per l'alfabetizzazione informatica - segno evidente che vi è ancora molto lavoro da fare per permettere ai dipendenti della PA di sfruttare pienamente i vantaggi offerti dall'*e-government*.

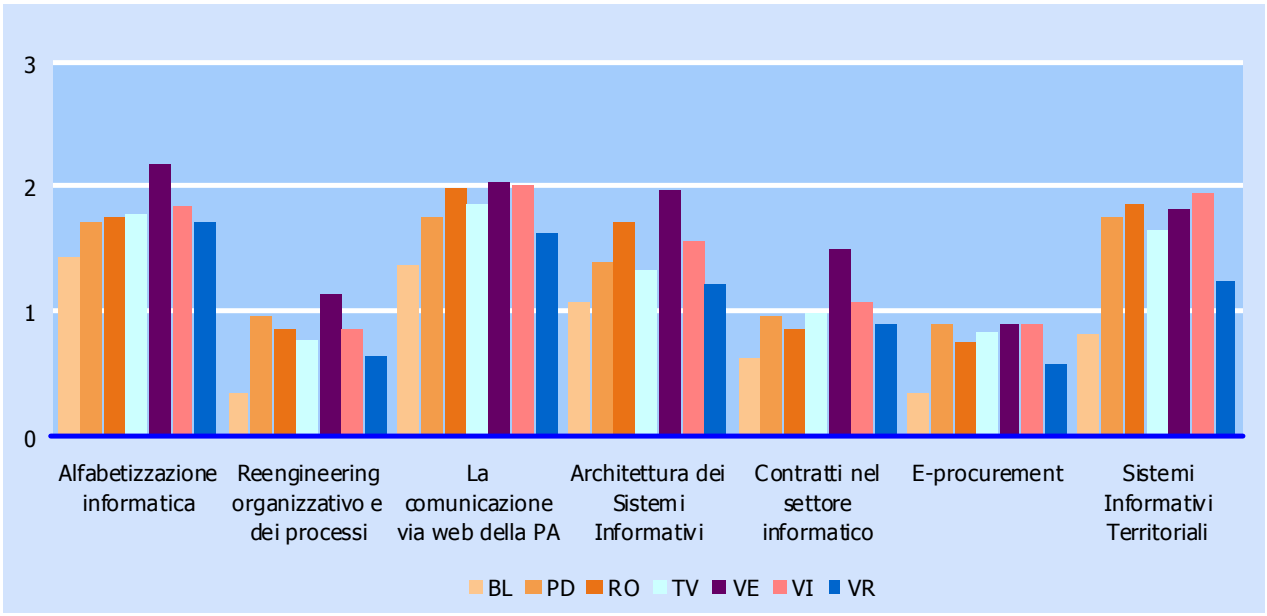
Se si analizza la situazione per singola provincia (Figura 37 e Figura 38), si può notare come le esigenze formative nei singoli territori non si discostino di molto dalla media regionale.

Figura 37 - Esigenze formative per provincia



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

Figura 38 - Esigenze formative per provincia



Fonte: Elaborazioni CRC Veneto su dati Réseau della società dell'informazione

3.3 L'azione regionale intrapresa per lo sviluppo della Società dell'Informazione nel Veneto

3.3.1 Lo stato di attuazione della Società dell'Informazione

A partire dai documenti di pianificazione citati in premessa a questa parte, e sfruttando una serie di opportunità progettuali che sono state colte grazie ai finanziamenti del MIT/CNIPA (progetti di primo avviso), dell'Unione europea e del CIPE (attraverso gli APQ), la Regione del Veneto è riuscita a capitalizzare il proprio impegno in una serie di realizzazioni. Di seguito vengono evidenziate le attività concluse o intraprese, suddivise sulla base delle linee di intervento previste dai due piani.

Infrastrutture Veneto Cablato – Net-SIRV

- Realizzazione del Progetto Net-SIRV, per un valore complessivo di € 2.844.900, volto a realizzare una infrastruttura di rete a larga banda tramite cui collegare tutte le Province alla rete Net-SIRV e, con la collaborazione di ogni Provincia, che funga da nodo di raccolta delle connessioni periferiche (Progetto IP-Net), stabilendo una interconnessione con tutti i Comuni del Veneto.

- Avvio dei sottointerventi previsti dall'APQ Infrastruttura, Sicurezza, Servizi di rete per un potenziamento dell'intranet regionale e per una estensione del Net-SIRV a tutti i soggetti pubblici e privati referenziati.

- Avvio dei sottointerventi previsti dall'integrativo all'APQ per la realizzazione di reti a banda larga nella Comunità Montana del Grappa e della Lessinia.

- Avvio dei progetti previsti dal DOCUP Misura 2.5 per la realizzazione di reti a banda larga nella provincia di Rovigo.

Servizi *e-government* Net-SIRV: Servizi Generali / Amministrazione

- Attivazione del sottointervento dell'APQ CRS, firma digitale, posta certificata per la realizzazione di servizi di comunicazione in posta elettronica sicura e per l'acquisizione e la distribuzione della firma elettronica.

- Sperimentazione nell'ambito della Direzione Sistema Informatico del sistema di NetMeeting per videoconferenze con altre PAL.

- Realizzazione del sottointervento dell'APQ NetGIS per l'acquisizione del software di base propedeutico alla realizzazione del SIT e del WebGIS al fine di realizzare un sistema, in ambito regionale, che raccolga le informazioni cartografiche, *raster* e vettoriali, utilizzando le più moderne, efficienti e diffuse tecnologie informatiche di trattamento e gestione dei dati.

Servizi *e-government* Net-SIRV: servizi Comunità e Territorio

- Attivazione del sottointervento dell'APQ Agorà del Riuso per la condivisione e diffusione sul territorio di soluzioni di *e-government* sviluppate dalle PA.

- Attivazione del sottointervento dell'APQ CRS, firma digitale, posta certificata per la diffusione sul territorio dei servizi di posta elettronica certificata e firma elettronica.

- Acquisto da parte della Regione del Veneto di 450 licenze di accesso alla Banca Dati Telemaco di InfoCamere da distribuire sul territorio.

- Realizzazione del sottointervento dell'APQ Banche Dati per una maggiore diffusione degli accessi alle banche dati e per una diversificazione dell'offerta di banche dati (Sole 24 ore).

- Aggiornamento/adeguamento dei software applicativi resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL., in particolare per quanto riguarda le procedure ASCOT (ASCOT-Web), di Edilizia Privata, Contabilità opere pubbliche e strumenti GIS.

- Attivazione del sottointervento dell'APQ Servizi rivolti agli EE.LL. nell'ambito della LR 54/88 con l'obiettivo di mettere a disposizione degli Enti locali servizi in modalità ASP.

- Realizzazione del progetto SUAPED, Sviluppo dei servizi telematici connessi allo Sportello Unico per le Attività Produttive e all'Edilizia Privata, cofinanziato nell'ambito del primo bando di *e-government*.

- Attivazione del sottointervento dell'APQ Sportello Imprese per l'allargamento del

bacino d'utenza del progetto SUAPED.

Servizi *e-government* Net-SIRV: Servizi Governo

- Realizzazione, in collaborazione con il CRC Veneto, del Réseau per la Società dell'informazione.
- Attivazione del sottointervento dell'APQ Réseaux di Governo per la realizzazione di una struttura applicativa in grado di fornire gli strumenti necessari alla realizzazione dei réseaux di comparto previsti.

Sviluppo *e-government* Net-SIRV: Organizzazione

- Realizzazione del Centro Tecnico Net-SIRV tramite l'avvio del progetto CT-RVE cofinanziato nell'ambito del primo bando di *e-government*.
- Avvio dei sottointerventi previsti dall'APQ Infrastruttura, Sicurezza, Servizi di rete per la realizzazione di una struttura di amministrazione/gestione che si faccia carico di tutte le problematiche di implementazione e gestione dei servizi di trasporto e di comunicazione Net-SIRV.

Oltre agli interventi di attuazione delle diverse linee di intervento dei due Piani, un discorso a parte meritano le azioni intraprese a beneficio specifico delle zone Obiettivo 2 e sulle zone di transizione (l'Accordo di Programma Quadro per la società dell'informazione, il primo Integrativo all'Accordo di Programma Quadro e la Misura 2.5 "Favorire la sviluppo della Società dell'Informazione, l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI" del DOCUP 2000-2006 e i progetti derivanti dal FESR 2000-2006.

3.3.2 L'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione

Sicuramente un ruolo molto importante per quanto riguarda l'attuazione delle linee strategiche previste dai due piani spetta all'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione (APQ) che la Regione del Veneto ha siglato in data 28 settembre 2004 con il Ministero dell'economia e delle finanze ed il Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Il primo risultato tangibile ed evidente dell'attuazione di questo APQ è stata la realizzazione del Centro Sviluppo Servizi Territoriali del Veneto (CSST), presso la nuova sede della Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto a Marghera, ovvero di una struttura (tecnologica ed organizzativa) il cui compito è quello di garantire la diffusione dei servizi innovativi su tutto il territorio regionale, con particolare attenzione alle zone Obiettivo 2, al fine di eliminare il *digital divide* tra le piccole realtà locali e il resto delle istituzioni, e realizzare un efficace sistema per la diffusione e il riuso delle soluzioni di *e-government*.

Si tratta in realtà del risultato complessivo di una serie di sottointerventi che, schematicamente, possono essere raggruppati in 5 differenti tipologie:

- Potenziamento del Net-SIRV (Sistema Informativo Regionale del Veneto), al fine di fornire servizi di tipo infrastrutturale ed applicativo per un ampio numero di EE.LL., realizzato tramite i sottointerventi Infrastruttura (WP1), Sicurezza (WP2) e Servizi di rete (WP3).

- Estensione dei servizi applicativi, alcuni dei quali proposti nel 1° Avviso di *e-government*, ad una più ampia base d'utenza, con l'aggiunta di nuove funzionalità, realizzato tramite i sottointerventi Interoperabilità e cooperazione applicativa (WP4), NetGIS (WP5), Servizi rivolti agli EE.LL. nell'ambito della LR 54/88 (WP6), Banche dati (WP7), Sportello Imprese (WP8), My Portal: il portale per gli EE.LL. in modalità ASP (WP11) e Sistema Informativo per l'Agricoltura (WP12).

- Realizzazione di nuovi servizi, tesi al riuso di soluzioni già presenti presso la Regione, tramite i sottointerventi Réseaux di Governo (WP10), Agorà del Riuso (WP9), MyPortal (WP11), Banche dati (WP7) e Cartografia regionale (WP5).

- Realizzazione di strumenti organizzativi e gestionali per l'amministrazione di servizi di CRS (Carta Regionale dei Servizi), CA (*Certification Authority*), e-mailing certificato e comunicazione ibrida, realizzato tramite il sottointervento CRS, firma digitale, posta certificata (WP13).

- Definizione di una serie di interventi progettuali a livello interregionale per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Di seguito viene riportato il quadro di riferimento delle iniziative progettuali alla base della costituzione del CSST.

WP1: Infrastruttura tecnico/organizzativa del CED

L'obiettivo dell'intervento concerne l'adeguamento infrastrutturale/organizzativo dell'attuale Sistema Informativo della Regione del Veneto ed in particolare dell'attuale Centro Tecnico. Il CSST è caratterizzato da una struttura scalabile e flessibile in grado di interagire adeguatamente sia con utenti finali (cittadini ed imprese) dotati di tecnologie avanzate (internet Web Browser, firma digitale, Carta Nazionale dei Servizi, Smart Card, posta certificata), sia con utenti che utilizzano strumenti tradizionali (telefonia fissa e mobile, fax).

WP2: Sicurezza

Il *Work Package* prevede l'attuazione di un piano di sicurezza che miri alla realizzazione e implementazione delle strutture e delle soluzioni tecnologiche costituenti un *layer* omogeneo, in grado di creare un contesto di sicurezza, al cui interno erogare servizi ai cittadini e alle imprese in modo efficiente, sicuro e senza degradi.

WP3: Servizi di rete

Il *Work Package* prevede l'adeguamento tecnologico ed organizzativo delle infrastrutture di rete della Regione del Veneto per supportare l'erogazione dei Servizi del Centro Sviluppo Servizi Territoriali, rispettando le specifiche definite nell'ambito del gruppo di lavoro SPC.

WP4: Interoperabilità e cooperazione applicativa

Il *Work Package* intende offrire ed estendere alle autonomie locali (anche in modalità ASP) una piattaforma tecnologica atta a consentire la realizzazione della cooperazione applicativa tra i sistemi e le applicazioni della PAL.

WP5: Net-GIS

L'intervento sarà volto all'acquisizione dei moduli software necessari al raggiungimento degli obiettivi descritti nel Terzo Programma d'attuazione della L.R. 16/7/1976, n. 28 per l'apertura del patrimonio cartografico digitale di base e tematico (Net GIS) alla comunità ed al territorio attraverso la rete Net-SIRV.

WP6: Servizi rivolti agli EE.LL. nell'ambito della L.R. 54/88

Il *Work Package* intende mettere a disposizione degli Enti locali servizi in modalità ASP che si riferiscono alle soluzioni informatiche attinenti alle aree applicative Demografica e Stato Civile, Contabilità finanziaria ed Economico patrimoniale, Personale, Tributi e ICI, Attività produttive e Gestione Pratiche Edilizie.

WP7: Banche Dati

Obiettivo dell'intervento è quello di estendere l'accesso da parte degli EE.LL. a nuove tipologie di Banche Dati direttamente attraverso il portale multiservizi del CSST. Tale servizio consentirà agli Enti un accesso unificato a tali Banche Dati, rendendo trasparenti gli aspetti legati alla gestione dell'autenticazione e delle sessioni di lavoro per l'accesso ai diversi archivi.

WP8: Sportello Imprese

L'intervento prevede di mettere a disposizione, attraverso il portale multiservizi del CSST in modalità ASP, la soluzione Sportello Imprese realizzata, con tecnologie *web-oriented*, nell'ambito del progetto SUAPED, rendendo possibile, per le imprese, le amministrazioni comunali e gli altri Enti coinvolti nei procedimenti di SUAP, la gestione dell'intero processo in modalità totalmente automatizzata.

WP9: Agorà del Riuso

Obiettivo dell'intervento è di agevolare il Riuso tra gli Enti locali del Veneto delle soluzioni sviluppate dai progetti locali per l'*e-government*, sulla base di un modello spontaneo di partecipazione. Per "soluzioni di riuso" si intende non solo software, ma anche moduli di formazione, modelli di processo, organizzativi e di standardizzazione. Il modello locale di Riuso prevede di rendere disponibili le soluzioni realizzate a titolo gratuito e sulla base di specifici accordi (convenzioni tra Enti e Licenza Pubblica del Riuso). L'obiettivo verrà attuato tramite la realizzazione di un insieme di servizi di portale – denominato "Agorà del riuso" – per lo scambio di esperienze e risultati progettuali e la pubblicazione delle soluzioni e opportunità di riuso prodotte.

WP10: Réseaux di governo

L'intervento mira a definire e realizzare un insieme di servizi di "Réseaux di settore/comparto", in grado di assicurare meccanismi e strumenti on line per la consultazione e lo scambio informativo tra il Governo Regionale ed operatori, *opinion leader*, analisti di settore/comparto, e di offrire uno strumento di supporto per meglio comprendere i bisogni provenienti dal territorio e, di conseguenza, realizzare una programmazione consapevole e mirata.

WP11: MY PORTAL il portale degli Enti locali in modalità ASP (*Application Service Provider*)

L'intervento mira a fornire un servizio, in modalità ASP, a favore delle Pubbliche Amministrazioni che, per necessità o convenienza, ritengano di non realizzare autonomamente un proprio portale di servizi al cittadino. Lo scopo è di implementare, all'interno del CSST, le infrastrutture sia tecniche sia gestionali (hardware, software, consulenza, formazione) necessarie all'erogazione delle funzionalità previste. Il portale garantirà, agli Enti aderenti, una presenza personalizzata e la possibilità di offrire alcuni servizi istituzionali su internet.

WP12: Sistemi Informativi Per l'Agricoltura

L'intervento consiste nell'aggiungere nuove funzionalità ai servizi realizzati nell'ambito del progetto SIPA con tecnologie *web-oriented*, quindi fruibili via internet e messe a disposizione dei soggetti operanti in agricoltura sul territorio veneto (visualizzazione e gestione del fascicolo aziendale, presentazione di domande di aiuto, consultazione dello stato di avanzamento delle pratiche realizzate, invio di messaggistica inerente il verificarsi di eventi significativi nell'iter di una pratica). Obiettivo dell'intervento è di ampliare i servizi realizzati, consentendone così una maggiore fruibilità da parte del bacino d'utenza.

WP13: CRS, firma digitale e posta certificata

L'area progettuale di intervento è rivolta alla realizzazione degli strumenti organizzativi e gestionali delle attività di base che il CSST (Centro di Sviluppo Servizi per il Territorio della Regione) realizzerà per l'amministrazione di servizi di CRS (Carta Regionale dei Servizi),

e-mailing certificata e comunicazione ibrida.

3.3.3 L'atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro

Successivamente alla stipula dell'APQ, la Regione del Veneto ha proposto anche un primo atto integrativo, firmato in data 27 luglio 2005, che si pone invece l'obiettivo di favorire lo sviluppo della larga banda nel Veneto, in quanto viene giustamente ritenuta una condizione necessaria per lo sviluppo e la diffusione dei servizi innovativi, ed uno strumento utile a:

- favorire lo sviluppo strutturale ed infrastrutturale telematico degli Enti locali, delle imprese e l'impiego delle tecnologie digitali;
- semplificare e migliorare, grazie all'ICT, i rapporti e l'interoperabilità tra le diverse componenti dell'amministrazione pubblica locale e tra queste e i cittadini e le imprese;
- favorire lo sviluppo di una economia locale basata sui settori innovativi delle tecnologie digitali, capaci di creare nuove opportunità occupazionali e di sviluppo;
- migliorare i livelli di accesso ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.

Per raggiungere questi obiettivi, l'atto integrativo prevede tre differenti interventi:

- La larga banda nel Veneto

  Il progetto si propone l'obiettivo di favorire la creazione di una rete integrata delle tecnologie e dei servizi di base per la comunicazione in banda larga (cavo, *wireless*, satellite), in grado di rispondere alle esigenze di sviluppo e di delocalizzazione dei servizi pubblici e dei sistemi dell'economia e della società veneta, con la realizzazione di un primo rapporto sulla banda larga del Veneto che diventi documento di programmazione per lo sviluppo coordinato delle infrastrutture di comunicazione in linea anche con quanto previsto dal Sistema Pubblico di Connetività (SPC).

- La rete a larga banda della Pedemontana del Grappa e dell'Asolano

  Il progetto si propone di realizzare una rete a larga banda in fibra ottica sul territorio

della Comunità Montana del Grappa e dell'Asolano, composta da una dorsale in fibra ottica di circa 35 chilometri, che interconnetta i Comuni appartenenti alla Comunità Montana che ricadono nell'Obiettivo 2 e nella categoria dei *phasing out*. L'obiettivo principale è pertanto quello di "dotare il territorio di reti e servizi di carattere metropolitano, oggi necessari per reggere le sfide della competizione economica e garantire adeguati standard di vivibilità del territorio".

- Il Sistema informativo territoriale della Comunità Montana della Lessinia

  Il progetto propone la realizzazione di un Sistema Informativo Territoriale che raccolga ed elabori un sottoinsieme di informazioni eterogenee, contenute nei sistemi informativi dei vari Enti di governo locale, in un unico sistema informativo interconnesso, predisposto e modellato per l'erogazione di servizi agli utenti della Comunità Montana: cittadini, imprese ed Enti locali stessi. Il progetto costituisce un sostanziale progresso nella realizzazione di una infrastruttura comune per la connettività e la cooperazione applicativa attraverso anche la realizzazione di una rete a banda larga.

3.3.4 DOCUP 2000-2006 – Misura 2.5

All'interno della misura 2.5 del DOCUP sono stati previsti e finanziati alcuni progetti che si pongono come obiettivo il miglioramento dell'accesso ai servizi e all'informazione da parte degli Enti pubblici ricadenti nelle zone Obiettivo 2 e nelle zone di transizione.

Di seguito vengono evidenziati i principali risultati progettuali conseguiti:

- Centro tecnico e di servizi per il territorio/BIM (CTST/bim)

  Costituzione in provincia di Belluno di un centro tecnico e di servizi per il territorio, attraverso la connessione di Comuni - Enti - PMI, finalizzato alla condivisione di informazioni e orientato al miglioramento di servizi alle imprese e al cittadino.

- Centro tecnico e di servizi per il territorio/CSBV (CTST/CSBV)

  Costituzione in provincia di Verona di un centro tecnico e di servizi per il territorio, attraverso la connessione di Comuni - Enti - PMI, finalizzato alla condivisione di informazioni e orientato al miglioramento di servizi alle imprese e al cittadino.

- Infrastruttura telematica asse ovest-est della provincia di Rovigo

  Realizzazione di una rete di trasporto e di accesso per l'offerta di servizi a larga banda costituita da una di dorsale inizialmente realizzata in modalità mista (ponte radio e fibra ottica) e successivamente realizzata integralmente in fibra ottica.

- Portale dei servizi innovativi per il cittadino e le imprese della Bassa Padovana

  Realizzazione di un portale per servizi e funzioni a supporto delle interazioni sul territorio della Bassa Padovana fra le Amministrazioni comunali, i cittadini e le piccole e medie imprese.

- Sistema informativo territoriale intercomunale (SITIC)

  Realizzazione nella provincia di Belluno di una nuova struttura informatica SITIC (sistema informativo territoriale intercomunale) concepita come centro di accumulo e di coordinamento su cui convergeranno le informazioni prodotte dalle applicazioni gestite dai singoli settori operativi dei Comuni e degli Enti del territorio.

3.3.5 Fondo Europeo di Sviluppo Regionale 2000-2006

All'interno del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale 2000-6006[174] sono state previste quattro linee d'azione:

- Accelerare lo sviluppo e la diffusione dei servizi on line nella regione Veneto
- Accelerare lo sviluppo integrato di forme di garanzia e quindi di fiducia nei servizi on line, con particolare riferimento al commercio elettronico in internet
- Sviluppare le capacità di Telelavoro in Veneto attraverso la nascita di una rete di laboratori di *E-learning* for Telework
- Incentivare le relazioni del cittadino con la Pubblica Amministrazione Locale attraverso l'attivazione del portale personalizzato (My Portal)

[174] DGR n. 1239 del 17 maggio 2001

All'interno di queste linee d'azione la Commissione Europea[175] ha approvato il finanziamento del primo programma Regionale delle Azioni Innovative del Veneto (PRAI) "Accelerare lo sviluppo e la diffusione dei servizi on line nella regione Veneto" che ha portato alla realizzazione di tre progetti sviluppati da Unioncamere Veneto, Veneto Innovazione spa e la Direzione Sistema Informatico[176]:

- **SAFE Commerce**: l'obiettivo del progetto era quello di accelerare lo sviluppo integrato di forme di garanzia e di fiducia nei servizi on line, con particolare riferimento al commercio elettronico in internet. Il focus principale del progetto è stato quindi quello di sviluppare un forte modello di generazione della fiducia collegato alla sicurezza informatica, da confrontare con alcune *best practices* a livello nazionale ed internazionale, in modo da proporre alle PMI Venete un modello di integrazione che funga, in prima battuta, da supporto alle decisioni dell'amministratore dell'azienda ed in seconda battuta da riferimento per processi di integrazione finalizzati ad una maggior efficienza e ad una maggior chiarezza organizzativa.

- **Veneto Net ELTW**: l'obiettivo è stato quello di riprogettare e testare forme innovative di organizzazione del lavoro attraverso lo sviluppo del telelavoro in alcune specifiche filiere produttive e di aumentare quindi la competitività di tutte le aziende coinvolte nella filiera stessa, oltre che incentivarne il decentramento territoriale. Sotto gli aspetti tecnologici, il progetto si è dotato di una piattaforma di mercato e per connettere i vari laboratori ha implementato un modello a "stella".

- **My Portal**: realizzato in una fase di avvio per la Comunità Montana Feltrina, prevede la realizzazione di un portale innovativo che rappresenti il punto di contatto unico tra cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni Locali per l'erogazione di servizi on line. My Portal utilizza tecnologie avanzate che forniscono un sistema di autenticazione (riconoscimento dell'utente) attraverso il quale vengono messi a disposizione servizi e informazioni, personalizzabili dall'utente stesso in funzione delle proprie necessità. Una volta entrati nel sistema attraverso questa porta di accesso, i cittadini e le imprese trovano contenuti di carattere informativo (pubblicazioni, delibere, attività dell'amministrazione, informazioni culturali, informazioni turistiche e informazioni sportive), servizi applicativi (pagamento tributi,

[175] Decisione C(2002)879 del 27 febbraio 2002
[176] Dgr. 1447 del 31.5.2002

monitoraggio pratiche, presentazioni di domande) e spazi di partecipazione.

Concluso il primo PRAI, la Giunta ha ritenuto opportuna la partecipazione della Regione ad un secondo bando e ha approvato[177] i progetti da inserire nel nuovo Programma (PRAI "Veneto Net Goal 2006") che si articola in quattro azioni:

- **E-Cluster**: che mira a progettare, sviluppare e sperimentare una *"Cluster Organization Based on e-companies"* funzionale all'avvio e assistenza di nuove "E-imprese", a supporto e complemento dei processi di delocalizzazione e conseguenti fasi di diversificazione e riconversione industriale.

- **Net Globo**: che vuole sviluppare una rete qualificata di "*Glob movers-Glocal business movers*", ovvero "attivatori di business glocali", che con l'ausilio di una piattaforma multimediale sicura e protetta per comunicazioni a larga banda e a lunga distanza e con l'uso di stazioni portatili di video comunicazione, svilupperanno ricerche di mercato e contatti economici principalmente P2P- person to person- e P2O -person to organisation- dal mondo.

- **Citizens iTV**: che si prefigge di progettare, sviluppare e sperimentare applicazioni iTV integrate nel Portale Servizi del Centro Servizi Territoriale della Regione del Veneto.

- **ViVen OpenNet**: che si prefigge di progettare, sviluppare e sperimentare un modello di piattaforma dinamica di collegamento e gestione on line del patrimonio culturale delle Ville Venete e delle iniziative culturali, sociali ed economiche, che intorno ad esse si manifestano, integrabile con i servizi propri delle moderne organizzazioni di Incoming e di Destination Management.

[177] Dgr. 1429 del 14.6.2005

PARTE III – GLI ASSI DI INTERVENTO E L'ANALISI SWOT

4 STRATEGIA E ASSI PRIORITARI

4.1 Strategia e macro-obiettivi operativi

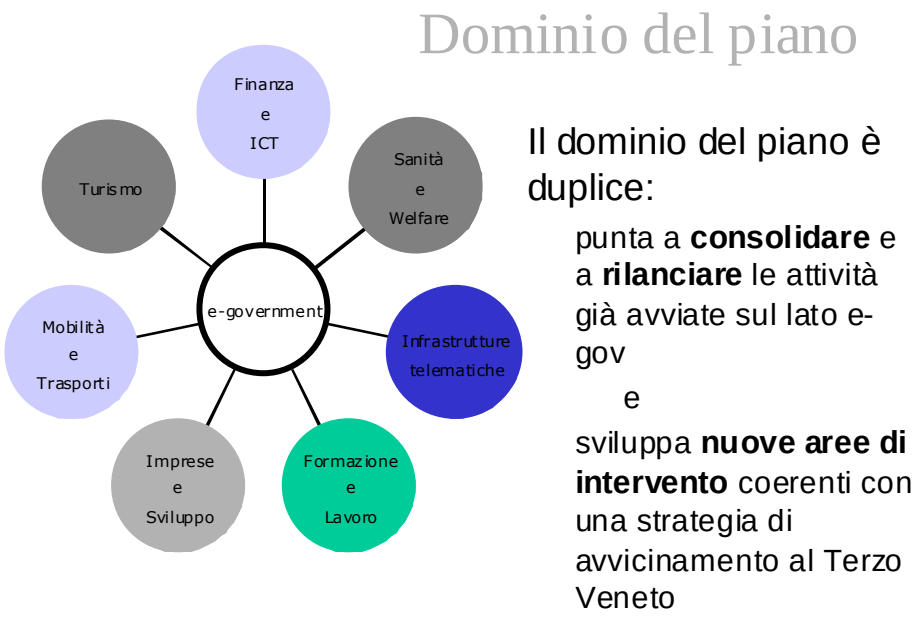
La strategia alla base del Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione della Regione del Veneto per la programmazione e l'attuazione degli interventi è stata definita a partire dalle politiche di Governo, ed è stata individuata sulla base di un processo di convergenza tra quanto previsto in altri ambiti programmatori, così come già attuato nel precedente piano, cercando di definire una logica di intervento il più possibile coerente con le linee guida definite dall'Unione europea.

Partendo dal principio che la pervasività delle nuove tecnologie di rete e la multimedialità possono costituire una leva per perseguire non solo una maggiore razionalizzazione ed efficienza dei processi amministrativi e produttivi, ma possono anche concorrere all'insorgere di nuove economie e nuove strutture organizzative della società, il piano intende concretizzare un insieme di *policy* finalizzate a rinnovare in modo sostanziale forme di mediazione e costruzione del consenso, di organizzazione dei servizi, di innovazione delle imprese all'interno della società veneta.

Con questa accezione il nuovo Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione si propone come strumento politico in grado di proporre modelli e soluzioni innovative per le sfide del Terzo Veneto - nell'ambito del quale *in primis* il processo di innovazione della Pubblica Amministrazione deve svilupparsi come motore per l'intero sistema regionale nelle sue diverse componenti (società, cultura, economia), ed in rapporto con alcuni temi di fondamentale importanza quali, ad esempio:

- finanza e ICT
- sanità e *welfare*
- infrastrutture telematiche
- formazione e lavoro
- impresa e sviluppo

- mobilità e trasporti
- turismo e valorizzazione del patrimonio culturale



Alla base di ciò sono stati individuati tre principali e fondamentali principi attuativi che possono essere identificati in:

- la necessità di addivenire ad una razionalizzazione della spesa corrente attraverso, come vedremo, azioni sostanziali di:
  - consolidamento delle infrastrutture;
  - semplificazione e standardizzazione degli applicativi;
  - assistenza e servizi centralizzati per rispondere al
  -
  - l'esigenza di attuare un profondo cambiamento;
- nell'approccio gestionale delle attività rivolto a conseguire non più soltanto una gestione tecnico-amministrativo dei progetti, ma anche e soprattutto forme evolute di

governance attraverso funzioni di indirizzo e gestione del merito[178];

- nella volontà di promuovere e sostenere l'innovazione, per quanto legittimamente possibile, dell'ICT veneta attraverso:

  - un utilizzo della domanda pubblica, come volano per la ricerca applicata e l'innovazione d'impresa;

  - la gestione integrata delle forniture di concerto con gli operatori finanziari locali impegnati sul tema dello sviluppo locale.

Ad ogni modo si è ritenuto opportuno, anche in questo caso, adottare una struttura in macro-aree che ricalca il modo usuale di strutturare i servizi, adottato dall'Amministrazione regionale:

- temi istituzionali: *e-government*, servizi applicativi regionali, servizi agli EE.LL., relazioni internazionali, statistica e tributi;

- servizi alla persona: sanità, sociale, cultura, formazione-lavoro, istruzione-diritto allo studio;

- ambiente e territorio: infrastrutture telematiche, mobilità-trasporti, protezione civile, conoscenza del territorio;

- economia: attività produttive, turismo, nuove economie.

Inoltre, al pari dei criteri di approccio storicamente adottati in altri contesti pianificatori e in altri contesti della programmazione regionale, si è ritenuto opportuno basare la definizione strategica a partire dalla analisi SWOT relativamente alle macro-aree componenti – "*e-government* e temi istituzionali", "*e-health, netwelfare* e servizi alla persona", "territorio e ambiente" e "*net-economy* ed economia dell'innovazione" –.

La definizione delle misure e delle azioni è stata quindi operata conformandosi alle linee guida metodologiche generalmente indicate ed adottate a livello europeo in materia di pianificazione, che richiedono la verifica del principio di coerenza interna del programma e

[178] Si rimanda anche a quanto detto nel capitolo 10 "Dalla società dell'informazione, alla società della conoscenza".

la gerarchizzazione degli obiettivi (globali, specifici, operativi).

4.2 Identificazione degli Assi d'Intervento

Ciascuna di queste macro-aree operative definisce pertanto le strategie di sviluppo alla base della costruzione della Società veneta dell'Informazione, che corrispondono agli Assi Prioritari di sviluppo.

In coerenza con i criteri generali di pianificazione regionale, i quattro assi corrispondono ai criteri di[179]:

- *efficacia delle azioni*, in quanto consentono di individuare e coordinare al meglio obiettivi e strategie delle diverse politiche e dei differenti programmi di settore a livello comunitario, nazionale e regionale, che convergono sulle tematiche di sviluppo – infrastrutturale, strutturale ed umano – alla base della società dell'informazione delineate nella quarta e quinta parte del presente documento;

- *coerenza con l'analisi* di evoluzione dello stato attuale e dei *trend*, nonché delle valutazioni "swot"[180];

- *individuazione di gruppi omogenei di interventi*, raccolti in misure ed azioni, significative per il conseguimento di uno sviluppo sostenibile e diffuso;

- *aggregazione degli interventi* secondo una logica di organicità interna, operatività e funzionalità in termini di coordinamento ed efficienza della spesa pubblica.

A partire da queste considerazioni sono stati pertanto definiti:

- un primo asse rivolto alle problematiche dello sviluppo dell'***e-government*** **veneto**, focalizzato sulle tematiche dello sviluppo infrastrutturale delle "reti logiche" necessarie alle attività di supporto e gestione del governo digitale locale, sulle azioni

[179] Si riprende al riguardo la logica di impostazione già adottata nell'ambito della formulazione del DOCUP 2000-2006.
[180] Vedi al riguardo l'Analisi SWOT contenuta nel capitolo 8.5.

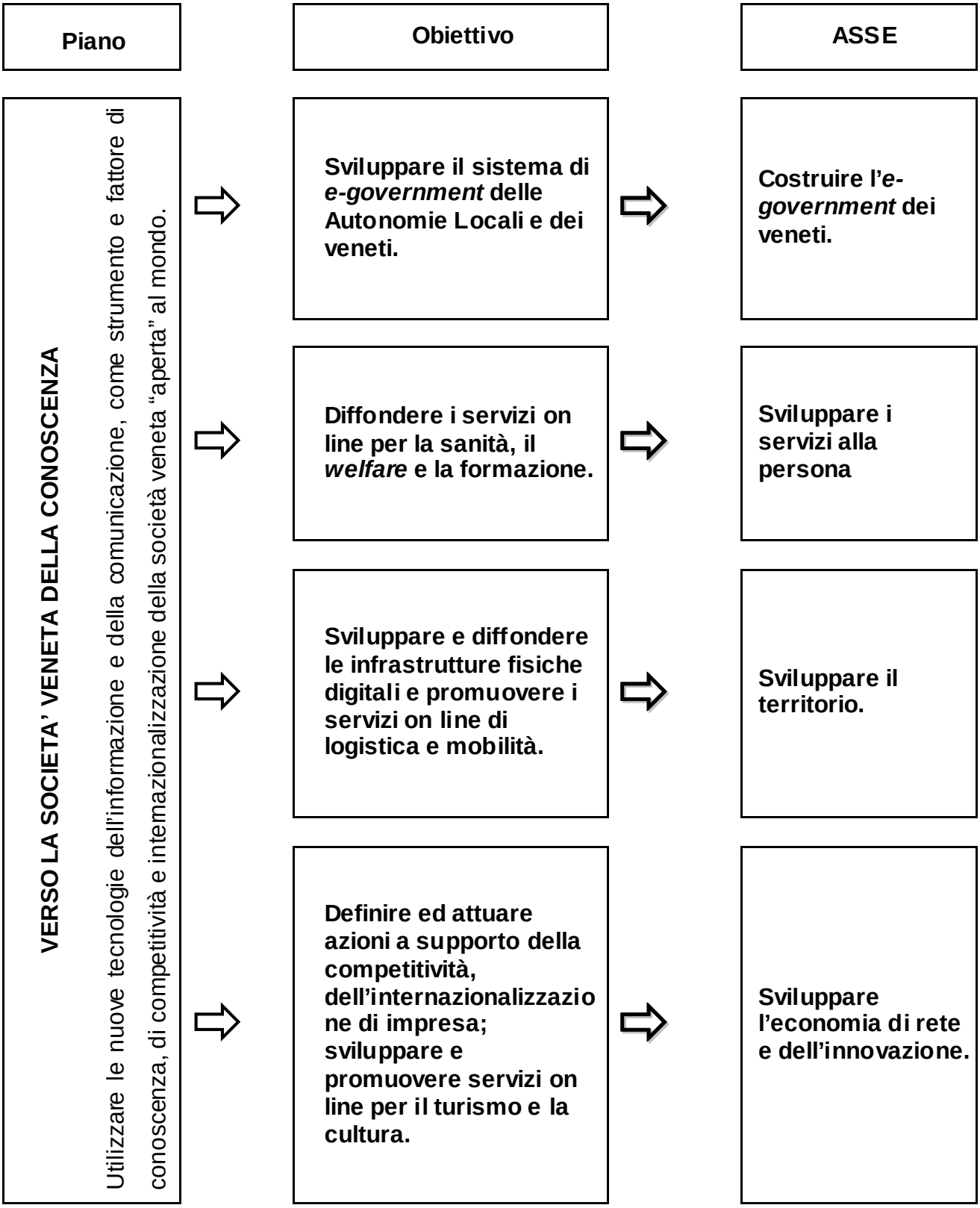
di gestione sul territorio dei rapporti istituzionali attraverso strumenti di interoperabilità e cooperazione applicativa e le nuove architetture informatiche di federalismo digitale, sugli interventi volti a produrre servizi informativi ed applicativi (procedimenti amministrativi on line) per i cittadini e le imprese, sulla diffusione dei servizi di *e-govemment* utili alla generazione di rapporti più diretti tra cittadini, territorio e governo al fine di migliorare le azioni di programmazione settoriale ed ottimizzare gli investimenti pubblici e privati, a promuovere le relazioni internazionali e a creare i presupposti tecnici per l'attuazione di un reale ed efficace federalismo fiscale;

- un secondo asse è costituito dai **servizi alla persona** - *net-welfare/e-health*, formazione e lavoro -, pensato non solo per migliorare i servizi alla persona a partire da quanto il territorio veneto già esprime in termini di capacità di intervento nel settore sanitario, del sociale, del mondo della formazione e del lavoro, attraverso il diretto coinvolgimento (al pari di quanto già pensato nel precedente piano), nella costruzione della società dell'informazione, delle realtà del volontariato e del sociale, nonché delle strutture pubbliche e private sanitarie, nella costituzione e produzione di servizi informativi e sociali on line; ma anche per l'utilizzo delle tecnologie ICT quale leva per il contenimento della spesa, la creazione di reti permanenti per la formazione on line, per la promozione del mercato del lavoro;

- il terzo asse è quello dell'**ambiente e territorio**, rivolto al completamento delle infrastrutture fisiche – cablate, *wireless*, locali e trasnazionali - della comunicazione digitale, allo sviluppo delle nuove tecnologie per la mobilità ed i trasporti, - logistica, infomobilità –, allo sviluppo della conoscenza territoriale, al supporto ai servizi di protezione civile;

- il quarto asse, infine, è finalizzato alla costruzione della ***net-economy* e dell'economia dell'innovazione** veneta, che si propone di individuare ed attuare azioni a sostegno della competitività d'impresa – in particolare delle PMI – attraverso un utilizzo più diffuso e competente delle nuove tecnologie dell'informazione e lo sviluppo e la diffusione delle nuove soluzioni per la gestione di impresa in modalità *utility computing*, a supporto dei processi di internazionalizzazione, della qualificazione di prodotti e servizi nel *made in Italy* e del trasferimento tecnologico di soluzioni per l'impresa nella PA, nonché di iniziative a sostegno del turismo e della

promozione dei servizi turistico-culturali.


Piano
Obiettivo
ASSE
VERSO LA SOCIETA' VENETA DELLA CONOSCENZA
Utilizzare le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, come strumento e fattore di conoscenza, di competitività e internazionalizzazione della società veneta "aperta" al mondo.
Sviluppare il sistema di e-government delle Autonomie Locali e dei veneti.
Costruire l'e-government dei veneti.
Diffondere i servizi on line per la sanità, il welfare e la formazione.
Sviluppare i servizi alla persona
Sviluppare e diffondere le infrastrutture fisiche digitali e promuovere i servizi on line di logistica e mobilità.
Sviluppare il territorio.
Definire ed attuare azioni a supporto della competitività, dell'internazionalizzazione di impresa; sviluppare e promuovere servizi on line per il turismo e la cultura.
Sviluppare l'economia di rete e dell'innovazione.

5 ASSE 1: Servizi istituzionali

5.1 Premessa

Come sottolineato nel programma di Governo dell'attuale esecutivo, "*la riforma del Titolo V della Costituzione e la devoluzione di poteri e funzioni, orientate al nuovo assetto federale dello Stato, hanno implicato una rivisitazione dei rapporti tra i diversi livelli istituzionali, secondo nuove logiche di cooperazione che salvaguardino, maggiormente, sia le rispettive autonomie che l'operatività delle politiche della cosa pubblica*". In tutto ciò, temi centrali sono divenuti l'adeguatezza e la sussidiarietà.

Adeguatezza nell'accezione dell'esigenza primaria di ottimizzare, su vasta scala, l'utilizzo delle risorse finanziarie dedicate al sostegno delle funzioni istituzionali svolte dagli EE.LL. e alla progettualità di pertinenza sul territorio, attraverso una revisione dei livelli di esercizio e del sistema dei controlli interni, in armonia con logiche di *governance* complessiva dell'operato pubblico.

Dall'altro, sta sempre più assumendo rilevanza l'attuazione di processi di sussidiarietà verticale – che ha operato uno spostamento dell'esercizio di funzioni amministrative verso i livelli di governo regionale e locale – e di sussidiarietà orizzontale, attraverso l'attribuzione progressiva di funzioni a soggetti anche esterni.

Questi processi di trasformazione stanno determinando "una sempre più elevata consapevolezza di dotarsi di strumenti per migliorare l'efficienza del sistema e per controllare e gestire l'efficacia dei servizi".

In tale contesto il programma di governo pone l'accento sulla rilevanza degli obiettivi tesi a:

- *"monitorare ed indirizzare il cambiamento per assicurare la congruenza delle soluzioni e la sincronizzazione dei tempi, fermo restando la titolarità delle singole Amministrazioni a compiere le proprie scelte";*
- *"condividere nuovi possibili modelli, metodologie di implementazione e strumenti di programmazione e controllo per l'individuazione di un "minimo comune denominatore" sull'analisi dell'attività gestionale";*

- *"promuovere lo sviluppo di nuovi modelli di cooperazione fra i diversi livelli istituzionali per assicurare la congruenza delle politiche e dei programmi di intervento e la circolazione delle informazioni e dei controlli";*

- *"favorire l'individuazione di soluzioni congruenti tra le Amministrazioni Centrali dello Stato, le Regioni, le Province, i Comuni e le altre forme di autonomia locale nell'ottica della cooperazione interistituzionale".*

A partire da questo orizzonte, "*nel contesto del rilevante e progressivo mutamento istituzionale, la Regione del Veneto*", nei prossimi anni dovrà "*proseguire il proprio impegno del rinnovamento e dell'adeguamento istituzionale*"; un impegno però sorretto da una forte volontà a:

- *"evitare che il Veneto sia costretto a "subire" quantificazioni di risorse compiute esclusivamente dagli apparati burocratici delle Amministrazioni statali… o dai rappresentanti delle altre Regioni";*

- *"pervenire quanto più possibile a soluzioni condivise in relazione alle inevitabili problematiche che si porranno all'atto dell'effettivo trasferimento delle funzioni e delle risorse".*

Sulla base di questi spunti, è quindi ribadita:

- l'esigenza, accanto alla cooperazione tra soggetti pubblici, di favorire un sempre maggiore coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associate, ed in particolare delle categorie più significative nel pubblico amministrare, dando attuazione al principio di sussidiarietà orizzontale;

- la necessità di agevolare la possibilità di interconnessione telematica tra gli Enti, al fine di rendere possibile la creazione nel Veneto di un sistema integrato ed avanzato di *multilevel governance*, migliorando l'efficienza e l'efficacia dell'azione della PA nel suo insieme all'interno del territorio regionale;

- la volontà di dare vita ad un "portale sul federalismo" "*specificatamente dedicato all'attuazione delle riforme istituzionali che, da un lato, garantisca la massima diffusione di tutte le informazioni raccolte ed analizzate sui temi del federalismo, dall'altro costituisca un punto di aggregazione che stimoli una maggiore interazione*

tra i diversi livelli istituzionali";

- l'esigenza di agire in modo coordinato sulla leva delle entrate locali e della spesa pubblica, azione che può trovare negli strumenti ICT un utile ausilio per innovare processi e rendere più efficace l'azione di pianificazione, monitoraggio e controllo in materia.

Come già evincibile da quanto riportato nella prima parte del piano e nell'introduzione alla seconda, già con il precedente Piano della Società dell'Informazione, la Regione del Veneto è stata fortemente impegnata sul fronte dell'informatizzazione della Pubblica Amministrazione, sia per quanto riguarda i processi interni della propria organizzazione sia verso l'esterno, coinvolgendo gli EE.LL. e le strutture operative presenti sul territorio regionale su gran parte dei temi proposti nell'attuale programma di governo.

L'obiettivo generale del precedente piano è stato infatti quello di realizzare il Net-SIRV[181], inteso come il mezzo fisico ed il sistema dei servizi di comunicazione di base grazie al quale sono state sviluppate tutte le iniziative di *e-government* e di interconnessione telematica tra gli Enti e le istituzioni venete, con lo scopo di gettare le basi per perseguire una efficienza ed efficacia complessiva di sistema regione (Amministrazione regionale ed EE.LL. del Veneto).

Partendo dai risultati fin qui conseguiti, l'obiettivo del nuovo Piano è quindi quello di valorizzare i servizi e le soluzioni di *e-government* già realizzate a favore di una maggiore diffusione e di un maggior utilizzo sul territorio, attraverso interventi ed investimenti sul **capitale umano** e sui **processi organizzativi**, per giungere ad un ammodernamento e ad una semplificazione dei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.

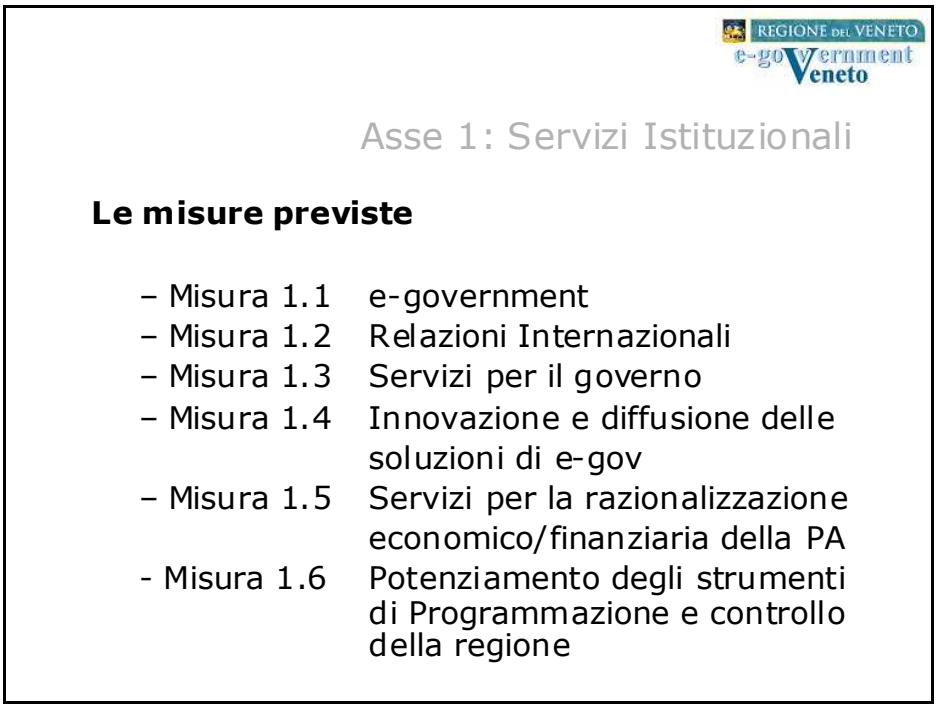
L'obiettivo prioritario del nuovo piano risulta pertanto essere quello di capitalizzare - ovviamente aggiornandolo e migliorandolo - quanto ad oggi realizzato attraverso la sua diffusione sul territorio e, in particolare, attraverso politiche finanziarie volte a favorire il riuso e a promuovere un coinvolgimento ragionato delle nuove aggregazioni – i Centri Servizi Territoriali, altrimenti definite Alleanze Locali per l'Innovazione[182], nate sul territorio

[181] Si fa qui riferimento al Progetto "Net-SIRV: il sistema in rete dei veneti - Piano di sviluppo informatico del Veneto" approvato dalla Giunta Regione con delibera n. 56/2002.
[182] Vedi al proposito quanto già detto al paragrafo 1.2.2 - Un nuovo approccio organizzativo.

in tema di sviluppo e gestione di servizi *e-government*.

5.2 Le misure previste

Per la realizzazione dell'Asse 1 – Servizi istituzionali sono state individuate sei differenti misure di intervento che cercano di coprire e supportare i principali settori inerenti le politiche per la gestione e l'organizzazione.



- **Misura 1.1. – *E-government***, il cui obiettivo principale è quello di valorizzare e diffondere, attraverso politiche e strumenti innovativi (ad esempio tramite l'Agorà del Riuso[183]), le esperienze già maturare negli ultimi anni, estendendole a tutto il territorio regionale.

- **Misura 1.2. – Relazioni internazionali**, questa misura è pensata non solo per offrire servizi ai cittadini veneti residenti sul territorio regionale, ma anche per mantenere e ravvivare i legami con tutte le comunità degli emigrati veneti sparse nel mondo.

- **Misura 1.3 - Servizi per il governo**, il cui obiettivo è quello di creare un sistema che, tramite una rete di collaborazione e dialogo permanente con i principali attori locali,

[183] Si veda il capitolo 3.3.2 - L'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione.

consenta di fornire agli attori che operano a livello del Governo regionale una serie di indicatori utili a verificare costantemente lo stato ed i *trend* di evoluzione della comunità (demografia e sociale), dell'economia (imprese, produzione, occupazione), dell'ambiente e del territorio.

- **Misura 1.4 – Innovazione e diffusione delle soluzione di *e-government***, il cui obiettivo è quello di creare e diffondere l'utilizzo di strumenti per la diffusione delle soluzioni realizzate dalle pubbliche amministrazioni.

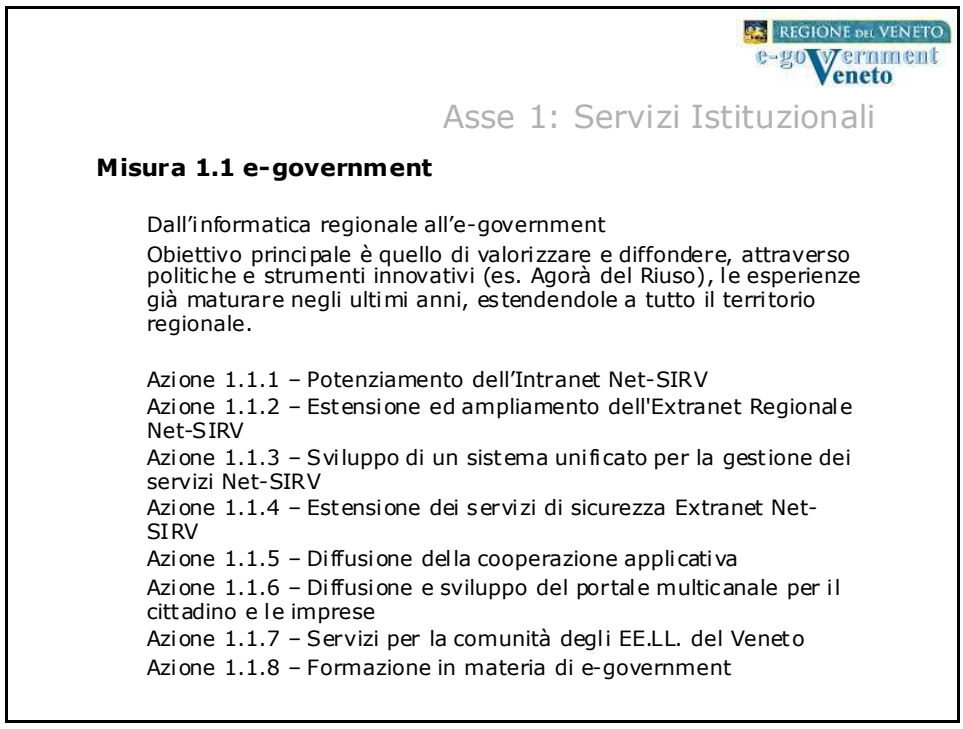
- **Misura 1.5 – Servizi per la razionalizzazione economico/finanziaria della PA**, il cui obiettivo è la realizzazione di strumenti a supporto dell'autonomia fiscale per la gestione in proprio dei tributi regionali.

- **Misura 1.6 – Potenziamento degli Strumenti di Programmazione e controllo della Regione**, il cui obiettivo è quello di potenziare e migliorare gli strumenti a supporto della attività interne all'Amministrazione regionale di programmazione, controllo e monitoraggio, anche in un'ottica di supporto al Decision Support System.

5.3 Misura 1.1. – E-government

5.3.1 Descrizione generale

Numerosi sono stati i successi ottenuti nell'ambito della realizzazione delle infrastrutture e dei servizi di *e-government* grazie all'introduzione del piano della società dell'informazione in quella che è stata definita come la "prima fase di *e-government*". L'obiettivo attuale deve essere quello di estendere il più possibile le soluzioni e le infrastrutture realizzate sia all'interno dell'amministrazione regionale, sia verso gli Enti locali del territorio.



A tal fine sono state previste una serie di azioni che puntano a valorizzare le esperienze già attuate e a creare un "vero" sistema di interoperabilità fra gli EE.LL.:

- **Azione 1.1.1 – Potenziamento dell'Intranet Net-SIRV**: potenziamento dei servizi interni all'amministrazione regionale grazie ad azioni di estensione del servizio di e-mail sicura e certificata, di sviluppo di un sistema di *Project Reporting* interno, di sviluppo di un sistema di gestione documentale "completo", e di estensione della firma elettronica.

- **Azione 1.1.2 – Estensione ed ampliamento dell'Extranet Regionale Net-SIRV**: potenziamento delle connessioni del Net-SIRV verso gli EE.LL. sul territorio, grazie anche alla presenza a livello provinciale dei neo-nati CST (Centri Servizio Territoriali)[184].

- **Azione 1.1.3 – Sviluppo di un sistema unificato per la gestione dei servizi Net-SIRV**: sviluppo di un sistema che consenta ai cittadini e alle imprese di avere un punto unico di accesso per la ricerca e la fruizione dei servizi messi a disposizione dal Net-SIRV sia interni all'amministrazione regionale che appartenenti agli EE.LL.

[184] Si fa qui riferimento ai Centri Servizio Territoriali (CST) che si sono presentati in risposta all'Avviso nazionale per la selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per i Piccoli Comuni pubblicato in Gazzetta Ufficiale nr. 213 del 13 settembre 2005.

presenti sul territorio.

- **Azione 1.1.4 – Estensione dei servizi di sicurezza Extranet Net-SIRV**: consolidamento ed estensione del NOC (*Network Operation Center*) sulla sicurezza informatica presso la Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto al fine di supportare i CST e i singoli Enti connessi al Net-SIRV per garantire adeguati livelli di sicurezza di tutta la Extranet.

- **Azione 1.1.5 – Diffusione della cooperazione applicativa**: diffusione della cooperazione applicativa tra la Regione, gli Enti locali e i soggetti privati interessati (Camera di commercio, Associazioni di categoria, ecc.), tramite il riuso e la diffusione del progetto SIRV-Interop.

- **Azione 1.1.6 – Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese:** diffusione del portale personalizzabile MyPortal per la creazione di servizi rivolti ai cittadini ed alle imprese, che sarà fornito in modalità ASP dal CSST regionale o dai CST locali, agli Enti locali veneti interessati.

- **Azione 1.1.7 – Servizi per la comunità degli EE.LL. del Veneto:** azioni volte all'apertura verso il territorio del patrimonio informativo ed informatico del SIRV.

- **Azione 1.1.8 – Formazione in materia di *e-government***: azioni finalizzate a formare sia personale interno alla Amministrazione regionale sia personale delle amministrazioni collegate tramite Extranet alla rete Net-SIRV.

5.3.2 Azioni componenti

Azione 1.1.1 – Potenziamento dell'Intranet Net-SIRV

Inquadramento

Come già evidenziato nei capitoli precedenti, gli investimenti e le attività realizzate negli ultimi anni hanno permesso di aggiornare dal punto di vista tecnologico l'hardware alla base del sistema informatico/informativo regionale, con particolare attenzione all'architettura sistemistica e alla standardizzazione delle componenti software di base.

Anche grazie a questi investimenti, ad oggi la rete telematica risulta ampiamente adeguata

alle "necessità interne" dell'Amministrazione, a meno di ulteriori investimenti tesi ad aumentare il *throughput* e le *performance* dei servizi.

E' indubbio che l'Intranet regionale Net-SIRV dovrà continuare a svolgere i compiti di supporto telematico interno all'Amministrazione, ma dovrà anche divenire la struttura attraverso cui sviluppare e diffondere internamente alla Regione i processi ed i servizi di *e-government*; l'obiettivo deve essere infatti quello di diffondere l'utilizzo esclusivo della rete per le comunicazioni ufficiali regionali attraverso la posta elettronica sicura (sicurezza e certezza del servizio) e la firma elettronica (certificazione dei soggetti e delle volontà).

Contenuti

In termini di contenuti tre sono le principali azioni progettuali:

Diffusione Servizi di E-mail Net-SIRV

Potendosi avvalere dell'Intranet Net-SIRV quale unico sistema di comunicazione ufficialmente valido per l'Amministrazione, il sistema E-mail Net-SIRV, insieme alla firma digitale, dovrà essere alla base di tutte le comunicazioni amministrative regionali. Il sistema di e-mail dovrà essere "sicuro" e "certificato", ovvero dovrà consentire l'invio e la ricezione di posta in trasmissione crittografata, con possibilità di verifica per il mittente dell'avvenuta consegna alla casella postale del destinatario, nonché della apertura della missiva medesima. Un servizio e-mail di questo tipo consente sia di garantire la *privacy* dei contenuti delle e-mail (testo ed eventuali allegati), sia di rendere certi e verificabili i tempi di invio, di ricezione e di lettura.

Diffusione dell'utilizzo della Firma Digitale e Iter elettronico documentale

L'introduzione della firma elettronica, o meglio la diffusione del suo utilizzo, deve avvenire di pari passo con l'acquisizione e diffusione di un motore per la gestione degli Iter elettronici, cioè di uno strumento che consenta di ingegnerizzare i procedimenti amministrativi, in modo da poterli migliorare attraverso una gestione completamente informatizzata.

Per quanto riguarda la firma elettronica, la Regione del Veneto, con uno dei sotto-interventi dell'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società

dell'informazione[185], ha già avviato una serie di azioni orientate all'acquisizione e alla distribuzione della firma elettronica; l'azione pertanto sarà rivolta da un lato a massimizzarne l'utilizzo da parte delle strutture interne all'amministrazione, dall'altro ad integrarla con un motore di gestione digitale degli iter che consenta la progressiva eliminazione non solo della carta ma anche dei tempi morti nell'ambito dei procedimenti regionali.

Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa Regionale

Tramite l'Intranet Net-SIRV sarà messo a disposizione del personale regionale il sistema di *reporting*, attualmente utilizzato dalla Direzione Sistema Informatico (Metodicha), che consente una gestione degli stati d'avanzamento dei progetti regionali e la verifica della spesa regionale secondo una visione per attività e progetti. Ciò consentirà di avere una visione costantemente aggiornata dei progetti in corso e delle responsabilità, oltre ad un monitoraggio più approfondito della spesa regionale.

Azione 1.1.2 – Estensione ed ampliamento dell'Extranet Regionale Net-SIRV

Inquadramento

La rete regionale non può essere vista solo come una struttura interna all'amministrazione, ma deve essere considerata il punto di partenza per supportare la progettualità applicativa per la Comunità, il Territorio e gli EE.LL. grazie alla costituzione di una rete permanente sul territorio (l'Extranet Net-SIRV). Attraverso l'Extranet la Regione intende estendere il Net-SIRV e tutti i servizi veicolati dalla rete a tutti gli EE.LL. e a tutti i soggetti pubblici e privati referenziati (Associazioni di categoria, Servizi Sociali, ecc.).

L'obiettivo è quello di fare sì che tutte le comunicazioni e i rapporti ufficiali e amministrativi tra i soggetti sul territorio e la Regione siano mediati esclusivamente attraverso l'utilizzo di questo servizio, tramite l'estensione del servizio Net-SIRV di e-mail sicura e certificata, e della firma elettronica (CA regionale).

[185] Si fa qui riferimento al WP13 – CRS, firma digitale, posta certificata contenuto nell'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione (APQ) che la Regione del Veneto ha siglato in data 28 settembre 2004 con il Ministero dell'economia e delle finanze ed il Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Tali obiettivi sono resi possibili anche grazie al fatto che il CSST della Regione del Veneto sta realizzando un'infrastruttura di connessione aperta fra gli Enti locali, denominata VECOS (Veneto *Connectivity System*), scalabile, flessibile ed in sintonia con le linee guida per il Sistema Pubblico di Connettività. L'infrastruttura è stata realizzata grazie al WP1 dell'Accordo di programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione ed ha portato alla costituzione di un *Neutral Access Point* (NAP) nel proprio territorio denominato VSIX (Veneto *Satellite Internet Exchange*), che costituisce un luogo fisico dove convergono, secondo regole certe e nel rispetto di determinati livelli standardizzati di servizio, tutti i *provider* che ne fanno richiesta, e assume il ruolo di interlocutore privilegiato per la fornitura della interconnessione con altri operatori nazionali ed internazionali.

Contenuti

Come abbiamo visto, l'infrastruttura così organizzata consente di realizzare e diffondere la Extranet Net-SIRV secondo una logica "*multiprovider*". In altre parole, l'Ente non sarebbe costretto, per realizzare queste connessioni, a connettersi ad uno specifico *provider* regionale, ma potrebbe continuare ad utilizzare il proprio *provider* di fiducia. Unico requisito per poter accedere ai servizi di rete, sarà quello di connettersi al CSST regionale tramite il VSIX.

La realizzazione della Extranet con un approccio architetturale di questo tipo consente diversi vantaggi, tra cui i principali sono:

- estrema flessibilità e facilità di espansione;
- indipendenza e autonomia nella scelta del *provider* da parte degli EE.LL.;
- economicità di approccio.

La rete Extranet Net-SIRV, che sarà gestita e amministrata dal CSST, inoltre, consentirà non solo la possibilità di connessione EE.LL.-Regione, ma anche la connessione diretta E.L.-E.L., in quanto l'extranet regionale costituirà a tutti gli effetti una "rete di comunità", costituita da "utenti paritetici" (visti cioè come membri di pari livello di un medesimo network).

E' importante sottolineare che con questa configurazione i neo-costituiti Centri Servizi

Territoriali[186], nel loro ruolo di coordinamento e supporto tecnico amministrativo, si potranno configurare come nodi Extranet della rete Net-SIRV sviluppando poi le proprie Intranet/Extranet locali multiente tramite cui erogare i propri servizi.

Azione 1.1.3 – Sviluppo di un sistema unificato per la gestione dei servizi Net-SIRV

Inquadramento

Negli ultimi anni le Pubbliche Amministrazioni sono state fortemente impegnate nella realizzazione e nello sviluppo di servizi di *e-government* dedicati ai cittadini e alle imprese, che però in molti casi sono ancora poco conosciuti ed utilizzati.

Il problema molto probabilmente deriva anche dal "disorientamento" dell'utente che, o non è a conoscenza dei servizi erogati dalla PA, o comunque non sempre sa dove cercarli. E' molto importante quindi creare un sistema, una sorta di motore di ricerca posizionato all'interno del sito web regionale, in grado di aiutare l'utente nella ricerca e nella navigazioni dei servizi che tutti gli EE.LL. del territorio mettono a disposizione.

Questo sistema dovrà essere in grado di:

- far conoscere i servizi erogati dalla PA locale;
- aiutare l'utente nella ricerca dei servizi;
- indirizzare l'utente direttamente al sito web tramite il quale è possibile fruire del servizio.

Contenuti

Il servizio sarà realizzato mediante l'indicizzazione di tutti i servizi rivolti ai cittadini e alle imprese disponibili sul territorio veneto. L'utente avrà così la possibilità di ricercare, attraverso un'unica porta di accesso (una sorta di "google veneto" specializzato), i servizi on line proposti dalla Regione, dalle Agenzie regionali, dagli Enti locali, dalle Associazioni di categoria, ecc.

[186] Si fa qui riferimento non solo ai CST, ma anche alle province, alle comunità montane, alle unioni di comuni.

Azione 1.1.4 – Estensione dei servizi di sicurezza Extranet Net-SIRV

Inquadramento

Appare evidente che l'Extranet Net-SIRV, che per definizione si propone come un sistema aperto al territorio e alla rete, comporti l'introduzione di un "certo rischio" in termini di sicurezza per i sistemi informatici/informativi coinvolti.

Studi condotti sulla topologia del web hanno, infatti, evidenziato che se la rete complessivamente è una struttura robusta (se si escludono a caso anche migliaia di nodi, la rete non cade), tuttavia essa risulta molto vulnerabile a partire dai nodi "*hub*". In pratica, queste analisi hanno chiarito che, dal momento che i nodi web si distribuiscono secondo una curva di potenza (dovuta al fatto che se esistono moltissimi nodi con pochi link, molto pochi sono invece quelli che dispongo di moltissimi link), un attacco di nodi *hub* "in sicurezza", derivante dalla scarsa sicurezza di molti nodi minori, comporta una rapida frammentazione della struttura, fino a creare veri e propri "blocchi" della rete nel suo complesso.

In quest'ottica, un approccio improntato sostanzialmente alla sicurezza "interna" non può essere considerato sufficiente a tutelare la funzionalità e l'operatività del CSST nei confronti del territorio: la creazione di una molteplicità di servizi rivolti in primo luogo agli Enti e alla collettività locale rende necessario il fatto che l'integrità e la tutela del CSST venga garantita anche da una politica regionale sulla sicurezza più ampia, in grado di garantire standard minimi e accettabili di sicurezza anche a livello delle organizzazioni – grandi o piccole che siano - che saranno connesse al CSST ed usufruiranno dei suoi servizi.

E' evidente che la diffusione della rete Extranet Net-SIRV candida la Regione a diventare uno dei principali (se non il principale) *hub* dell'*e-government* locale, e questo comporterà una crescita di vulnerabilità del sistema informativo regionale - a meno che non si definisca una politica sulla sicurezza informatica non solo a carattere interno all'amministrazione regionale, ma anche "esterno" -; ciò attraverso la definizione di:

- livelli standard minimi di sicurezza: linee guida, procedure operative e norme comportamentali;
- funzionalità/*layer* tecnologici minimi di sicurezza: *firewalling*, antivirus, *spyware*, ecc.;

cui dovranno conformarsi tutti gli Enti locali per connettersi all'Extranet Net-SIRV.

Contenuti

L'azione mira a consolidare ed estendere il NOC (*Network Operation Center*) sulla sicurezza informatica presso la Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto, al fine di supportare i CST e i singoli Enti connessi al Net-SIRV per garantire adeguati livelli di sicurezza di tutta la Extranet. Il NOC avrà il compito di:

- Definire le Politiche di Sicurezza: Linee Guida, Procedure operative e Norme Comportamentali.
- Definire i Piani Operativi per la sicurezza: individuazione di specifiche soluzioni tecnologiche relative a Sicurezza Fisica, Sicurezza Logica, Sicurezza Organizzativa e Continuità operativa.
- Definire le Politiche di Auditing: monitoraggio, auditing e verifica periodica delle vulnerabilità.
- Supportare ed indirizzare gli Enti locali nell'attuazione delle politiche di sicurezza interna.

Azione 1.1.5 – Diffusione della cooperazione applicativa

Inquadramento

Nel corso degli anni ogni amministrazione ha sviluppato i propri sistemi informativi secondo i propri standard e le proprie logiche. L'Amministrazione regionale, volendo mantenere l'autonomia delle Pubbliche Amministrazioni Locali, con il progetto di *e-government* SIRV-INTEROP, ha dato il via allo sviluppo di un sistema di cooperazione applicativa in grado di connettere tra loro i diversi domini degli Enti locali, agevolando pertanto le operazioni di cooperazione ed interoperabilità applicativa.

Ad oggi la piattaforma di SIRV-INTEROP eroga i seguenti servizi:

- Cartella del cittadino
- Sistema di accesso

- Cooperazione applicativa
- Notifica eventi
- Microportale di Notifica e Casella Postale del Gestore Eventi
- Integrazione con il protocollo e la Posta Certificata
- Visure demografiche
    - Residenza
    - Immigrazione
    - Emigrazione
    - Stato famiglia
    - Anagrafica nascita
    - Anagrafica matrimonio
    - Anagrafica morte
    - Anagrafica cittadinanza

Contenuti

L'azione mira a diffondere la cooperazione applicativa tra la Regione, gli Enti locali e i soggetti privati interessati (Camera di commercio, Associazioni di categoria, ecc.), tramite il riuso e la diffusione della piattaforma di cooperazione applicativa realizzata dal progetto SIRV-Interop.

La diffusione del modello di cooperazione applicativa potrà essere attuata secondo due differenti modalità:

- l'erogazione di servizi di Porta di Dominio in modalità ASP: in questa situazione sarà l'Amministrazione regionale che, installando l'applicativo presso il proprio CSST, fungerà da Porta di Dominio per quegli Enti che non sono in grado di attivarla presso il proprio centro tecnico;

- il riuso della porta di dominio: la porta di dominio viene installata presso il centro tecnico dell'Ente stesso.

Quest'ultima modalità si rivela molto interessante soprattutto per quelle realtà territoriali (CST, Comunità Montane, Province, Consorzi, ecc.) che desiderano a loro volta proporsi come soggetti erogatori dei servizi offerti dalla piattaforma realizzata da SIRV-INTEROP.

E' ipotizzabile inoltre che, tramite la realizzazione di progetti inter-regionali, sia possibile diffondere il modello di cooperazione applicativa realizzato dalla Regione del Veneto anche al di fuori del territorio regionale.

Accanto alle azioni per la diffusione della cooperazione applicativa andranno inoltre definite e delineate azioni di *governance* per lo sviluppo e l'evoluzione futura di SIRV-Interop; a tal proposito si ipotizza la realizzazione di un *Community Portal* dove gli utenti che utilizzano il progetto SIRV-Interop possono scambiare informazioni, pareri, esperienze realizzate al fine di gettare le basi per lo sviluppo ulteriore del progetto con l'erogazione di nuovi servizi.

Azione 1.1.6 – Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese

Inquadramento

Tra le diverse azioni realizzate dalla Regione del Veneto negli ultimi anni, di particolare interesse è stata la realizzazione di un progetto che ha portato allo sviluppo ed alla diffusione di un portale multiente tramite cui gli EE.LL. possono erogare servizi on line rivolti al cittadino e all'impresa (Progetto MyPortal). Il progetto si è posto l'obiettivo di migliorare il livello di servizio ai cittadini e alle imprese, attivando un punto unico di contatto con l'amministrazione, abilitando strumenti di identificazione del cittadino, garantendo la trasparenza dell'azione amministrativa, e permettendo anche l'accesso in multicanalità ai servizi.

Con l'Accodo di programma quadro sulla società dell'informazione, il portale è stato ulteriormente sviluppato e potenziato aderendo ad una logica di standard *open source* con il duplice scopo:

- da un lato di consentire un pieno riuso, abbattendo al contempo i costi di

installazione e gestione, della piattaforma a quegli Enti che intendono installarlo presso il proprio Centro Tecnico;

- dall'altro di realizzare una struttura (non solo da punto di vista prettamente tecnologico ma anche organizzativo) in grado di erogare il servizio in modalità ASP a quegli Enti che non sono in grado, o non desiderano, implementare autonomamente un portale di servizi.

Il portale ora si configura come un unico punto di accesso attraverso cui cittadini e imprese possono trovare contenuti di carattere informativo (pubblicazioni, delibere, attività dell'amministrazione, informazioni culturali, turistiche, sportive), servizi applicativi (pagamento tributi, monitoraggio pratiche, presentazione di domande) e spazi di partecipazione. L'accesso al portale ed ai servizi è garantito sia tramite web mediante l'utilizzo di un comune *browser*, che per mezzo di dispositivi *wireless* (telefoni cellulari, palmari). La pagina principale di MyPortal può essere autonomamente personalizzata dagli EE.LL. secondo le esigenze dell'utente e sono gestite separatamente informazioni di carattere generale e le informazioni di carattere riservato. Per queste ultime l'accesso è controllato da una procedura di sicurezza che prevede un'autenticazione forte dell'utente.

L'obiettivo di questa azione è quello di cercare di diffondere sul territorio l'utilizzo del portale in maniera tale che sempre più cittadini possano fruire dei servizi on line messi a disposizione dalle proprie Pubbliche Amministrazioni.

Contenuti

In termini di contenuti tre sono le principali azioni progettuali:

Diffusione del portale personalizzabile MyPortal

Il portale potrà essere fornito agli EELL interessati in modalità ASP o direttamente erogato dal CSST regionale, oppure potrà essere riutilizzato dai CST locali che a loro volta offriranno il servizio agli Enti aderenti.

Sviluppo e potenziamento della multicanalità

Dovranno essere continuate le attività di sviluppo del portale al fine di cercare di estendere i canali di fruizione dei servizi, con particolare attenzione al mondo del mobile (telefoni cellulari, palmari, ecc.) e del digitale terreste.

In quest'ultima ottica risulta molto interessante l'esperienza maturata dalla Regione del Veneto con il progetto "Citizens iTV", cofinanziato dall'Unione europea con il programma FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) Azioni innovative, che si prefigge l'obiettivo di sperimentare i servizi di pubblica utilità sia interattivi che informativi tramite il nuovo canale digitale terrestre.

Potenziamento delle azioni di tipo organizzativo e metodologico a supporto dei CST e degli EE.LL. che decideranno di adottare MyPortal

La prima fase di realizzazione dell'*e-government*, oltre a focalizzare problematiche tecnologiche e sistemistiche-organizzative, ha chiarito che il successo di un servizio di portale on line passa anche e soprattutto attraverso la determinazione di una serie di prerequisiti strutturali e procedimentali eminentemente organizzativi. A maggior ragione, un'azione di diffusione e riuso di una soluzione tecnologica complessa al pari di MyPortal, richiede una azione di ricontestualizzazione, che deve fare in conti con i processi produttivi, gli strumenti e la cultura di chi intende avvalersi della soluzione a riuso. Non solo, ma le esperienze ad oggi attuate hanno posto in evidenza che non basta realizzare e predisporre un buon servizio on line perché questo venga utilizzato - se poi non si riesce a comunicarlo e ad insegnare al cittadino ad avvalersene -. La Regione del Veneto ha già in parte affrontato questo tema collaborando con il proprio CRC, che ha sviluppato e pubblicato, a cura del CNIPA, un manuale metodologico per il riuso.

A partire da queste esperienze, appare tuttavia importante prevedere e predisporre una specifica azione che si faccia carico di aiutare gli EE.LL. che decideranno di adottare MyPortal, nelle diverse attività di ricontestualizzazione e pubblicizzazione, in modo da fornire un valido supporto, nella reingegnerizzazione dei propri procedimenti, nella individuazione ed attuazione di tutte le misure accompagnatorie necessarie per l'integrazione e l'adozione del portale, nella definizione e normazione delle relazioni con le organizzazioni locali da coinvolgere, nella diffusione e promozione dei nuovi servizi nei confronti dei cittadini.

Azione 1.1.7 – Sviluppo dei servizi per la comunità degli EE.LL. veneti

Inquadramento

Come già evidenziato, lo sviluppo del SIRV in questi ultimi anni, a partire dai precedenti dispositivi di pianificazione, ha avuto tra le sue maggiori e più importanti finalità quella di realizzare l'infrastruttura e costruire gli strumenti utili a sviluppare il Sistema veneto delle Autonomie Locali nello spirito di quanto indicato dalla L.R. "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112".

Azioni qualificanti in questa direzione sono state:

- lo sviluppo del Net-SIRV;
- l'innovazione della L.R. 54/88 secondo logiche architetturali *web based*, aperte ad internet e alla cooperazione applicativa;
- la realizzazione di progetti e strumenti di interoperabilità[187], di pubblicazione su portale di servizi ai cittadini e all'imprese in modalità *web-service*, lo sviluppo di strumenti applicativi on line per lo sportello unico alle imprese e alle attività produttive[188], la gestione di pratiche e procedimenti amministrativi on line[189].

Lo sviluppo del Net-SIRV ha di fatto mutato profondamente il ruolo che la Regione svolge nei confronti della comunità veneta, intesa come cittadini, Enti locali ed operatori del mondo economico e produttivo, nonché del territorio, nelle sue varie accezioni ambientali, urbanistiche e infrastrutturali; ruolo che, come abbiamo già visto, ha trovato una sua concreta traduzione organizzativa e strutturale nella costituzione del CSST (il Centro Sviluppo Servizi per il Territorio della Regione del Veneto).

Una azione, questa, che andrà mantenuta e continuamente sorretta, aggiornata, innovata anche negli anni a venire, continuando a perseguire gli obiettivi già fissati nei precedenti

[187] Si veda quanto detto in merito al progetto INTEROP nella Azione 1.1.5 – Diffusione della cooperazione applicativa
[188] Si fa qui riferimento al progetto SUAPED descritto nel WP8: Sportello Imprese dell'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione.
[189] Si fa qui specifico riferimento al progetto SIPA, il sistema per la gestione in rete delle pratiche in agricoltura.

piani di:

- proseguire nell'azione di apertura del SIRV all'intera comunità regionale;
- potenziare gli strumenti messi a disposizione dal Net-SIRV per la realizzazione di comunicazione sicura e meccanismi di informazione pro-attiva tra Regione ed EE.LL. e tra gli EE.LL. stessi[190];
- orientare le soluzioni componenti ed offerte dalla L.R. 54/88 verso l'adozione di piattaforme *open source*;
- continuare a mantenere e innovare la Legge 54/88 finalizzata al supporto dei processi di informatizzazione degli EE.LL. ed in particolare dei CST;
- continuare ad estendere l'utilizzo della firma digitale in modo da innovare e rendere più veloci e sicuri i meccanismi di interazione ufficiali tra EE.LL., istituzioni territoriali e Regione;
- favorire una diffusione più capillare delle funzioni dello Sportello Unico delle Attività Produttive per le esigenze evolutive dell'impresa e dell'economia veneta;
- garantire l'accesso ai servizi Net-SIRV anche ai cittadini veneti operanti fuori dal territorio regionale.

Contenuti

Proseguire nell'azione di apertura del SIRV all'intera comunità regionale

Il patrimonio informativo del SIRV, che riveste una particolare rilevanza per la collettività e per le istituzioni, siano esse pubbliche che private, risulta ancora ad oggi non adeguatamente sfruttato dalla collettività regionale. Alcune iniziative previste dalla precedente pianificazione sono state messe a punto (come quelle rivolte all'acquisizione e alla distribuzione dei diritti di accesso a banche della Camera di Commercio, Banche Dati Sole24Ore rese accessibili attraverso funzioni Extranet Net-SIRV).

Tuttavia, ancora ad oggi non è stata realizzata un accesso diffuso a banche dati della PA

[190] Di fatto oggetto della Misura 1.1. – *E-government*.

centrale (INPS, D.B. SOGEI Min. Finanza, Motorizzazione Civile, ecc.), nonché alle banche dati statistiche e a quelle della Cartografia Tecnica Regionale.

Così come, pur essendo stata acquisita la tecnologia necessaria, a meno di alcune sperimentazioni, non è stata ancora curata una pubblicazione on line direttamente accessibile sui tematismi di Pianificazione e Sviluppo Territoriale prodotti dalla Regione in ambito urbanistico ed ambientale.

Permane pertanto la necessità di organizzare e proporre quanto disponibile attraverso una logica di banche dati pubbliche e di meccanismi standard di accesso propri della Rete internet, determinando ovviamente le regole e gli opportuni meccanismi di salvaguardia da accessi indesiderati.

Un altro obiettivo ancora da cogliere, è quello di rendere disponibile alla consultazione pubblica anche gli stati di avanzamento dei progetti regionali ed i dati di Osservatorio, derivanti dalle consultazioni periodiche dei "*Réseaux di Governo*".

In questo contesto quindi vanno previste attività di:

- utilizzo ed ingegnerizzazione degli strumenti di Net-GIS per la pubblicazione sul Portale Net-SIRV della Cartografia Tecnica Regionale e delle carte tematiche di pianificazione territoriale;
- definizione ed attuazione di meccanismi di interoperabilità atti ad aprire l'accesso alle banche dati catastali gestite dall'Agenzia del Territorio del MEF;
- informazione e divulgazione.

Estendere i servizi di sicurezza, interoperabilità, cooperazione e firma digitale Net-SIRV

Si tratta di:

- estendere, nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV, strumenti per la sicurezza non solo fisica, ma anche logica (in particolare nei confronti dei CST);
- diffondere gli strumenti di interoperabilità messi a punto dalla Regione;
- promuovere l'adozione di sistemi per la comunicazione e-mail sicura e certificata.

Per quel che riguarda i primi due punti si rimanda alla lettura delle misure specifiche. Quanto alla terza, si tratta di verificare, mettere a punto e promuovere i servizi di comunicazione certificata tramite e-mail già sviluppati nell'ambito del WP 13 del progetto CSST. Sempre a partire da questa realizzazione, andrà ulteriormente promossa l'azione di estensione dei servizi di Firma Digitale, originariamente sviluppati nell'ambito di progetti interni alla Regione e successivamente – grazie al citato WP 13 del CSST – ai comuni siti nelle aree Obiettivo 2 del Veneto.

"Mediante la diffusione dell'utilizzo della Firma Digitale, la Regione si pone l'obiettivo di far sì che tutte le pratiche ufficiali tra EE.LL. ed Amministrazione regionale siano gestite, entro due anni dalla conclusione della attività di sperimentazione, esclusivamente on line tramite l'Extranet regionale, in modo da migliorare l'efficienza del Sistema delle Autonomie Locali nei confronti dei cittadini e delle imprese."

Detto obiettivo permane ad oggi ancora valido, anche se il problema non appare essere di carattere tecnico, quanto culturale ed organizzativo.

Per questo motivo appare quanto mai importante pensare alla definizione ed attuazione di una "iniziativa", una "politica" che, sotto l'egida della Consulta Regione-EE.LL., veda la collaborazione dell'Amministrazione regionale, dei Comuni, delle Comunità montane, delle Province e delle ULSS per la definizione di idonee normative finalizzate a favorire l'adozione e a promuovere la diffusione dell'utilizzo della firma digitale, o perlomeno un impiego fattivo di quelle rese disponibili allo stato attuale, superando definitivamente la fase di "sperimentazione".

Orientare la L.R. 54/88 verso la adozione di piattaforme ed architetture OS

In linea con quanto previsto dall'azione volta a promuovere l'utilizzo dell'*open source* nella PA, appare opportuno adottare una serie di azioni volte a:

- perseguire un approccio innovativo in linea con le indicazioni e le raccomandazioni del MIT/CNIPA che indicano nel perseguimento di soluzioni applicative basate su architetture OS (sistemi operativi, *data base manager*, *web server*, ecc.), una strategia fondamentale per favorire il riuso degli investimenti progettuali, in termini di soluzioni realizzate ed esperienze acquisite nell'*e-government* e nell'ambito dei sistemi informativi e applicativi delle amministrazioni pubbliche;

- sviluppare architetture in grado di integrare le soluzioni applicative rese disponibili dalla L.R. 54/88 con strumenti di piattaforma OS per lo sviluppo di funzioni ed applicazioni trasversali ai sistemi informativi degli Enti locali: gestione degli atti amministrativi, strumenti intranet per la gestione documentale ed il lavoro cooperativo;

- integrare nelle applicazioni attuali strumenti OS di *Office Automation* e produzione personale;

- favorire la creazione di una community di sviluppatori/fornitori di servizi "esterni" (nel settore del sociale, dell'area tecnica comunale; integratori per la creazione di Centri Servizi Territoriali; produttori di servizi: concessionari dei tributi, erogatori servizi di comunicazione postale ibrida, *broadcaster* iTV).

In tale azione sarà necessario agire tenendo conto di:

- l'esigenza di creare una logica di interfacciamento standardizzata al mondo L.R.54/88, in modo da agevolare l'integrazione anche verso altre importanti iniziative progettuali volte a creare logiche diffuse di sistema nella PA (quali ad esempio i progetti People, Sigma-Ter, Polis, ecc.);

- individuare logiche e soluzioni architetturali in grado di facilitare il riuso dei servizi nell'*e-government* a lato del *front-office*;

- agevolare la convergenza evolutiva dei sistemi informativi operanti negli EE.LL. del Veneto in ottica di sviluppo della banda larga.

Innovare la Legge 54/88

Come visto, negli anni recenti la Regione del Veneto ha attuato un profondo processo di innovazione della L.R. 54/88, facendo fede all'impegno a suo tempo assunto di adeguare le soluzioni ed i servizi offerti "*alle necessità di evoluzione della Società dell'Informazione veneta sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia odierna e, in particolar modo, dalla costituenda rete Net-SIRV (ai tempi della promulgazione della legge, internet era infatti una sorta di rete "privata" per pochi specialisti …)*".

Questa azione va allo stato attuale rinnovata nella direzione di fornire un maggiore supporto alle nuove realtà dei CST - le aggregazioni di EE.LL. che sul territorio del Veneto

si stanno sviluppando -, con l'obiettivo di sviluppare e portare sul territorio i nuovi servizi on line per i cittadini e le imprese di responsabilità locale e/o delega regionale. In quest'ottica andranno quindi anche pensati una serie di nuovi servizi CSST a corollario, atti a supportare i CST nelle proprie azioni di organizzazione delle architetture e dei servizi sistemistici necessari al loro funzionamento e atti a garantire sostenibilità tecnica.

Inoltre la L.R. dovrà orientarsi verso l'integrazione di nuove funzioni nei confronti delle nuove problematiche di gestione amministrativa, ad oggi in parte non adeguatamente affrontate (Servizi Sociali, Catasto, Formazione scolastica e Vigilanza del territorio).

Inoltre va proseguita, così come prevista nel piano precedente, l'azione finalizzata a:

- favorire l'adozione di soluzioni applicative capaci di utilizzare gli standard web internet anche nei confronti dei servizi rivolti alla collettività, in modo da rendere possibile una maggiore flessibilità e disponibilità di tali servizi on line;

- realizzare ricadute informative tra il Net-SIRV e gli EE.LL., a partire da flussi di dati di sintesi prodotti dagli stessi EE.LL., attraverso l'elaborazione e la pubblicazione regionale relativa a tematiche strategiche del buon governo (demografia, immigrazione, pressione fiscale, occupazione ed opportunità di lavoro, progettualità e investimenti, territorio);

- realizzare flussi informativi tra gli EE.LL. e la Regione per produrre sintesi a vantaggio non solo dell'azione Amministrativa e di Governo regionale, ma anche dei cittadini e dell'impresa;

"*il tutto con l'obiettivo di far crescere un "Net-SIRV territorialmente Integrato*", capace cioè di connettere e far cooperare in rete Regione ed EE.LL. in modo affidabile e permanente".

Per quanto concerne l'estensione degli attuali applicativi forniti dalla legge 54/88 verso nuovi strumenti, è opportuno creare nuovi servizi e funzioni quali:

"Servizi sociali on line alla famiglia e alla persona"

Si fa qui riferimento all'acquisizione e messa a disposizione degli EE.LL., da parte della Regione, di soluzioni applicative *web-based* per la gestione degli assegni per il nucleo familiare e di maternità, a norma degli articoli 65 e 66 della Legge 23 dicembre 1998 n.448 e sue modifiche Legge 17 maggio 1999 n.144; la gestione della dichiarazione sostitutiva,

attestazione provvisoria e certificazione per la richiesta di prestazioni sociali agevolate di cui al D.Lgs. 31 marzo 1998 n.109; la gestione delle richieste dei buoni scuola per l'accesso alla scuola privata e dei buoni mensa.

Per i contenuti relativi a questa tematica si rimanda a quanto previsto nella Misura 2.2. - Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso dell'Asse 2 (Servizi alla persona).

"Gestione Carta di Identità Elettronica (CIE)"

Ancora da sviluppare è il sistema per l'erogazione della CIE[191]. La normativa vigente prevede che i Comuni potranno utilizzare il microprocessore CIE per identificare il cittadino e indirizzare/erogare servizi on line a carattere personale.

E' pertanto necessario prevedere l'integrazione della CIE nell'ambito delle soluzioni applicative che verranno distribuite sulla base della L.R. 54/88.

"Gestione Attività/Progetti a valenza regionale e Sistema di Reporting"

Permane la necessità di individuare e diffondere strumenti che "*aiutino gli EE.LL. nella pianificazione e programmazione di attività e progetti (strumenti di Project Management, comunicazione e reporting) basate su una metodologia standard regionale di Project management.*"

L'utilizzo del *reporting*, inviato periodicamente via Extranet Net-SIRV, e configurato secondo quanto previsto dalla metodologia standard di Project Management regionale, andrebbe reso obbligatorio per le amministrazioni impegnate in progetti/attività finanziati con fondi regionali, al fine di consentire all'Amministrazione regionale la verifica in rete degli stati di avanzamento e dell'impiego dei finanziamenti erogati.

"*L'ottimizzazione della spesa regionale deve passare anche attraverso un processo di corresponsabilità nell'ambito del Sistema delle Autonomie Locali*".

Individuazione, integrazione e diffusione "Servizi GIS"

[191] Normativa di riferimento: a partire dal Decreto del Ministero dell'Interno del 19 luglio 2000 "Regole tecniche e di sicurezza relative alla carta d'identità e al documento d'identità elettronici", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 21 luglio 2000, n. 116, nel quale viene specificato il supporto fisico, il sistema di sicurezza - fornito dal Ministero dell'interno - e la configurazione hardware e software che i Comuni dovranno utilizzare. Inoltre vedasi il sito CNIPA.

Ad oggi la Regione del Veneto rende disponibili piattaforme GIS utili alla costruzione di applicazioni di analisi territoriale non solo in ambiente *desktop*, ma anche su web.

La messa a disposizione di queste tecnologie ha fatto sì che diversi EE.LL. abbiano proceduto, talora anche avvalendosi di contributi regionali

- allo sviluppo di soluzioni per la gestione di:
    - Cartografia Catastale Comunale
    - Cartografia Viario Comunale
    - Cartografia Comunale di Piano Regolatore
    - Produzione della Certificazione Urbanistica
    - Servizi di marketing territoriale
- la pubblicazione in internet, su portali territoriali locali, di servizi ed elaborati cartografici gestiti (in particolare in tema di Catasto e PRG).

Per questo motivo appare opportuno procedere ad una valutazione di quanto realizzato, in modo da individuare le *best practice* da promuovere ed integrare a vantaggio della L.R. 54/88, al fine di agevolare una loro diffusione in attività di riuso.

"Promozione delle tecnologie per la partecipazione in rete"

La Regione del Veneto ha sviluppato, grazie ai co-finanziamenti CNIPA per l'*e-government*, una piattaforma basata su tecnologie *open source*, per la costruzione di ambienti virtuali per la democrazia partecipativa. Detta soluzione – denominata "Ven.e-d": Veneto *e-democracy* – costituisce quindi uno strumento, non solo tecnologico ma anche metodologico, disponibile a riuso[192] per tutte le organizzazioni pubbliche interessate a realizzare un confronto aperto con la propria comunità di cittadini.

"Portale per il federalismo"

L'ipotesi progettuale, ottemperando all'impegno assunto in sede di programmazione di

[192] Vedi al riguardo l'azione specifica 1.4.2. Promozione del Riuso.

governo, prevede la realizzazione, all'interno del Portale Regione del Veneto, di un portale dedicato ai temi del federalismo, in grado di sfruttare la tecnologia "Ven.e-d" e di integrare le funzioni di "Réseau delle Autonomie Locali" e di portale multicanale, messe a punto dal progetto MyPortal.

Sviluppo di una Community L.R. 54/88

E' evidente che la definizione e l'attuazione di gran parte dei contenuti espressi dall'iniziativa richiederanno l'istituzione di un Gruppo di Lavoro, che veda la collaborazione della Direzione Sistema Informatico Regionale, di una rappresentanza degli EE.LL e dei CST che partecipano alla L.R. 54/88 per la realizzazione di una Community L.R. 54/88.

L'ipotesi di lavoro è quella di realizzare un portale di community e servizi a supporto della L.R. 54/88, indirizzati non solo a condividere informazioni e poter accedere ad attività di supporto (manualistica, moduli di formazione sull'utilizzo delle soluzioni, consulenza tematica on line, domande/risposte), ma anche a dare la possibilità di contribuire nella definizione evolutiva delle soluzioni (attraverso la formulazione di osservazioni, esigenze, richieste specifiche ecc., che verranno analizzate dalle ingegnerie specifiche e valutate nella definizione delle *release*), nonché poter disporre di servizi di newsletter, forum tematici (ad esempio in concomitanza di nuovi rilasci di soluzioni, o su temi di interesse della community), iscrizione ad eventi e seminari formativi in aula sulle soluzioni e servizi della L.R. 54/88.

In tale ambito, infine, va prevista anche la costituzione di una serie di servizi/applicazioni di *e-learning* su tematiche sia tecnologico-informatiche che amministrative, nonché sull'utilizzo delle soluzioni disponibili.

Azione 1.1.8 – Formazione in materia di *e-government*

Inquadramento

Appare evidente che per garantire il successo di tutte le azioni relative al settore dell'*e-government* e della società dell'informazione è necessario stabilire e realizzare una serie di interventi formativi, progettati ed attuati al fine di aggiornare/preparare adeguatamente tutto il personale coinvolto. Come abbiamo visto, il Net-SIRV vuole sempre più configurarsi come una rete aperta verso l'esterno, che coinvolge tutti gli attori presenti sul territorio; da ciò consegue che le attività formative dovranno essere orientate non solo verso il

personale interno dell'Amministrazione regionale, ma anche verso il personale di tutte le amministrazioni collegate tramite Extranet alla rete Net-SIRV. Nella progettazione degli interventi formativi, oltre ai classici corsi di alfabetizzazione di base ancora fortemente richiesti dalle PA locali[193], particolare attenzione andrà posta ai temi di:

- reti;
- sicurezza;
- cooperazione applicativa;
- riorganizzazione dei processi;
- adozione e gestione dei servizi di *e-government*.

Una corretta formazione su questi temi riveste infatti un ruolo fondamentale per poter attuare gli scambi e le connessioni tra le Pubbliche Amministrazioni e fornire così un servizio sempre migliore a cittadini ed imprese.

Contenuti

L'attuazione di questa azione dovrà essere preceduta da due azioni propedeutiche:

- analisi del livello di formazione degli EE.LL. sul territorio per identificare i temi di maggior interesse e le priorità di intervento;
- definizione dei percorsi formativi sui temi individuati.

[193] Da un'analisi condotta dall'Osservatorio CRC Veneto su dati raccolti tramite il Réseaux della società dell'Informazione, le amministrazioni venete da un lato mostrano forte interesse su alcuni temi molto "attuali" quali ad esempio l'*e-government* e la firma elettronica, dall'altro risulta comunque ancora molto forte la richiesta di formazione per l'alfabetizzazione informatica. Cfr. il "Rapporto 2006 sull'innovazione nella Regione del Veneto".

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

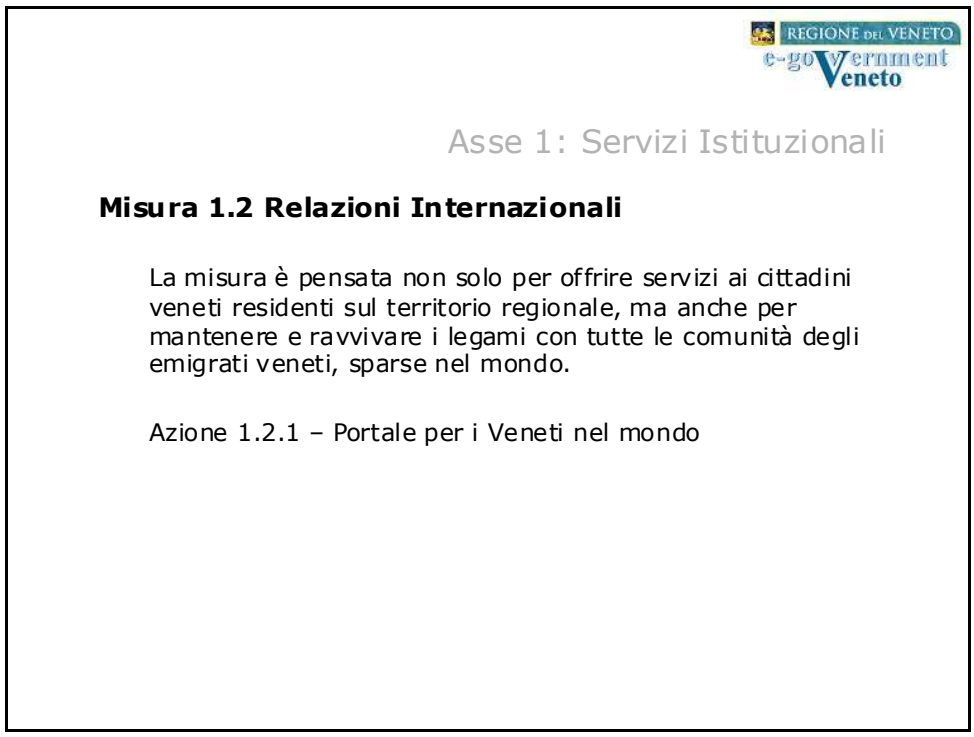
Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.1 *E-government*: 1.1.1. Potenziamento dell'Intranet Net-SIRV 1.1.2. Estensione ed ampliamento dell'Extranet Regionale Net-SIRV 1.1.3. Sviluppo di un sistema unificato per la gestione dei servizi Net-SIRV 1.1.4. Estensione dei servizi di sicurezza Extranet Net-SIRV 1.1.5. Diffusione della cooperazione applicativa 1.1.6. Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese 1.1.7. Sviluppare i servizi per la comunità degli EE.LL. del Veneto 1.1.8. Formazione in materia di *e-government*	"Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	Misura 1.3. Servizi per il governo Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Azione 1.5.2 Servizi per il Federalismo Fiscale Misura 2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso Misura 2.4. Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente Misura 2.6. Educare alla Società dell'Informazione Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Organizzazione ed ufficializzazione di gruppi di lavoro con il coinvolgimento delle strutture regionali per l'estensione a tutte le strutture regionali dei servizi dell'Intranet Net-SIRV. Realizzazione di un Comitato Guida con compiti di definizione delle *policy* di sicurezza. Organizzazione ed ufficializzazione di gruppi di lavoro con il coinvolgimento dei Centri Servizi Territoriali per l'estensione dei servizi del Net-SIRV tramite extranet. Azioni di supporto a carattere divulgativo e informativo nei riguardi dei potenziali fruitori dei servizi. Innovare la L.R. 54/88 attraverso l'istituzione di una Community degli EE.LL. e dei CST aderenti.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI CST del Veneto <u>Collaborazioni:</u> CRC Veneto Regione del Veneto Dir. EE.LL *Venice International University* e Istituti Universitari del Veneto.

5.4 Misura 1.2. – Relazioni internazionali

5.4.1 Descrizione generale

Il Veneto da sempre è stata una delle regioni italiane con maggiori propensioni verso l'estero, tendenza che si rileva sia analizzando il mercato delle esportazioni, sia analizzando la propensione alla delocalizzazione verso i paesi esteri delle aziende produttrici in Veneto. Sulla base degli ultimi dati rilevati dal Sistema Statistico Regionale[194], la Regione del Veneto nel 2005 si è confermata ancora la seconda regione italiana per valore complessivo di export, con una quota del 14% sul totale nazionale.

Anche altri indicatori, come il grado di produttività verso l'estero, che esprime il valore medio delle esportazioni per ogni occupato dell'industria in senso stretto, e il grado di apertura verso i mercati esteri, cioè il rapporto tra valore delle esportazioni e il valore aggiunto dell'industria in senso stretto, evidenziano la propensione del Veneto ad esportare i propri prodotti rispetto alla media nazionale.



Un altro indicatore molto interessante, che sottolinea la presenza del Veneto all'estero, è il

[194] "Il Veneto si racconta" – Rapporto Statistico 2005 – Regione del Veneto

numero delle aziende estere a partecipazione italiana, dove il Veneto si colloca come la seconda regione, al pari dell'Emilia Romagna e dopo la Lombardia (12,8% sul totale nazionale).

In questo scenario bene si collocano le potenzialità del Net-SIRV dove internet può divenire l'area progettuale finalizzata ad aprire il sistema regionale ed i servizi on line ai cittadini, alle imprese, alle comunità venete del mondo e alle altre regioni gemellate. A tal fine è stata ipotizzata la realizzazione della misura:

Azione 1.2.1 – Portale per i Veneti nel mondo

Estensione e riorganizzazione dei servizi già sviluppati all'interno del portale regionale per il "collegamento" di tutti i veneti nel mondo (imprese, comunità locali) con servizi di news, informazioni, forum, ecc., che funga da punto di contatto tra imprese, cittadini ed EE.LL., ma anche tenda a valorizzare le esperienze delle aziende venete nel mondo.

5.4.2 Azioni componenti

Azione 1.2.1 – Portale per i Veneti nel mondo

Inquadramento

L'azione si pone l'obiettivo di realizzare uno spazio virtuale per il "collegamento" di tutti i veneti nel mondo (associazioni, comunità, imprese, ecc.) con servizi di news, informazioni, forum, ecc., al fine di raccogliere e conoscere le comunità venete e di valorizzare i contenuti prodotti dai veneti nel mondo.

Questa azione deve rappresentare inoltre una premessa per lo sviluppo di attività promozionali e comunicative del "*made* in Veneto" (servizi culturali, turistici, economici, ecc.), attraverso la valorizzazione delle comunità di veneti.

Contenuti

L'azione non prevede la realizzazione di un portale *ad hoc*, quanto la riorganizzazione dei servizi internet del Portale Regionale Net-SIRV al fine di offrire una serie di servizi di base e applicativi indispensabili per poter consentire una consultazione aperta a tutti gli utenti *world wide*. Nell'ambito del Portale Regionale Net-SIRV dovranno essere quindi strutturati

alcuni sotto-portali Verticali di Settore quali:

- il Portale dei Cittadini e delle Comunità Venete nel Mondo in grado di fornire servizi di informazione, consultazione ed *e-community* quali ad esempio:
  - Servizi per la Conoscenza Istituzionale (Organizzazione regionale, funzioni e procedimenti);
  - Servizi Istituzionali di consultazione: BUR, Leggi regionali, delibere, gare, bandi, ecc.;
  - Servizi di comunicazione ai Servizi Regionali di Settore/Servizio;
  - Accesso ai servizi multilingue per le Comunità Venete nel mondo e alle informazioni delle associazioni del settore;
  - Accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Osservatorio;
  - Servizi di News e Newsletter rivolti ai cittadini e alle Comunità venete nel mondo con la collaborazione della stampa locale regionale;
  - Servizi di link agli EE.LL.;
  - Rubrica Unica regionale degli EE.LL. veneti per i cittadini;
  - Servizi di link e comunicazione con le Comunità venete nel mondo.
- Portale dei Siti di Gemellaggio on line:
  - Servizi informativi multilingue di contesto (territorio, ambiente, cultura, società, tradizioni, economia, ecc.);
  - Servizi per la conoscenza ed il contatto con realtà dell'impresa e l'economia;
  - Servizi a supporto della cooperazione on line;
  - Servizi per lo scambio di *know-how*;
  - Servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici on line per le scuole.

TABELLA DI CONTESTO

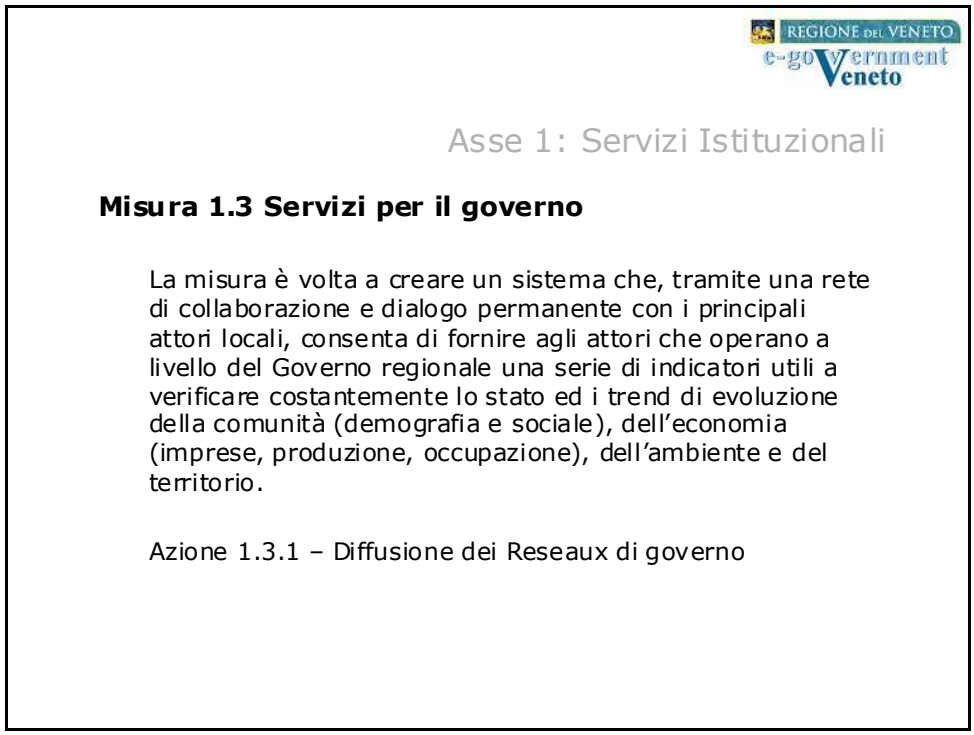
ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.2. Relazioni internazionali 1.2.1. Portale per i Veneti nel mondo	"Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	1.1.6. Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese Azione 3.1.3. Reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto		Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI Collaborazioni: Associazioni emigrati veneti nel mondo

5.5 Misura 1.3. – Servizi per il governo

5.5.1 Descrizione generale

Operare delle scelte di governo al giorno d'oggi non è un problema da poco: i tempi e le dinamiche con cui si svolgono e maturano i fenomeni economici, sociali, culturali, tecnologici diventano sempre più veloci, a tal punto che spesso non è più sufficiente disporre di strumenti per poter analizzare lo stato attuale delle cose, ma bisogna riuscire ad "anticipare" le tendenze dell'economia, la ridefinizione dei valori, la nascita di nuovi modelli sociali, il modificarsi degli atteggiamenti e dei bisogni dei cittadini per poter rapidamente far fronte a nuove necessità e predisporre con sollecitudine adeguati interventi. Ciò significa che ad un'ottica di tipo "statistico" debba subentrarne una di tipo "percettivo"; in quanto ciò che è "statistico" è già avvenuto, ciò che è "percepito" sta accadendo adesso.



Per questo motivo già nel documento "Linee guida di Evoluzione del SIRV", deliberato nel 1998, si identificava la necessità di costruire un modello di servizi informativi basati sulla disponibilità degli attori che operano a livello del Governo regionale, di indicatori utili a determinare costantemente lo stato ed i *trend* di evoluzione della comunità (demografia e

sociale), dell'economia (imprese, produzione, occupazione), dell'ambiente e del territorio.

Tale obiettivo è stato poi ripreso e declinato nel Piano Informatico e Telematico del Veneto e nel precedete Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, dove è stata prevista la realizzazione dei Réseaux di Governo che, tramite una rete di collaborazione e dialogo permanente sul territorio, consentisse all'Amministrazione regionale non solo di disporre di dati atti a creare "quadri statistici" sull'evoluzione regionale ma, anche e soprattutto, di funzioni atte a consentire una verifica continua delle "percezioni" presenti sul territorio relativamente all'evoluzione sociale, economica, culturale in atto.

Un "réseau" è costituito infatti da una rete permanente che consente di realizzare e mantenere un dialogo aperto con operatori, *opinion leader* ed esperti di un determinato settore/comparto, attraverso cui offrire periodicamente quadri aggiornati sulle "percezioni", nonché misurare costantemente, confrontare e verificare le proprie iniziative di governo in modo interattivo attraverso le opinioni, le constatazioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio.

L'ipotesi progettuale prevista nei due piani prevedeva la realizzazione di 12 "sistemi réseaux":

- Sistema delle Autonomie Locali
- Innovazione e *Net-Economy*
- Impresa: Industria
- Impresa: Piccola e Media Impresa
- Impresa: Primario (Veneto Agricoltura)
- Impresa: Artigianato
- Impresa: Turismo
- Ambiente (ARPAV)
- Sociale & Volontariato
- Sanità

- Educazione
- Comunità Venete

ai quali si affianca un Réseau sulla Società dell'informazione che si pone in maniera "trasversale" a tutti i comparti.

Tramite l'Accordo di Programma Quadro per la Società dell'Informazione[195] la Regione ha sviluppato una piattaforma *web-oriented* multi-réseaux, con funzioni di amministrazione centrale, che offre strumenti orientati ad aiutare le direzioni regionali e gli Enti locali nella realizzazione di un proprio réseau.

L'obiettivo finale dei Réseaux di governo dovrà essere quello di fornire servizi volti a:

- rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli attori del settore/comparto specifico, la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive in atto e delle problematiche emergenti sul territorio;
- consultare rapidamente attori di settore/comparto in merito ad ipotesi, iniziative e attività della Regione;
- interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità congiunturali o ambientali);
- porre componenti referenziate della comunità socio-economico regionale nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione regionale criticità, osservazioni, ecc..

Di particolare rilevanza sarà poi la modellizzazione di fenomeni e dinamiche di comparto e la determinazione di opportuni strumenti di rappresentazione ed interpretazione grafica, in grado di esemplificare i risultati derivabili attraverso l'analisi dei dati di réseau a vantaggio di una immediata comprensione e traduzione politica ed operativa da parte del management e della Giunta regionale, attraverso l'utilizzo di piattaforme e funzionalità proprie della *Business Intelligence*.

[195] Si fa qui riferimento al WP 10 – Réseaux di Governo

5.5.2 Azioni componenti

Azione 1.3.1 – Diffusione dei Reseaux di governo

Inquadramento

L'azione si pone l'obiettivo da un lato di diffondere la creazione dei Réseaux di Governo tramite l'utilizzo della piattaforma realizzata dal WP 10 dell'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione, dall'altro di creare una struttura organizzativa in grado sia di supportare i singoli referenti di Réseau, sia di coordinare tutte le attività di consultazione periodica e di analisi dei dati e delle "percezioni" raccolte tramite lo strumento.

Contenuti

La struttura organizzativa che dovrà essere creata per la gestione del servizio prevede l'istituzione di un unico **Amministratore Centrale** con funzioni di supervisione tecnologica/amministrativa, a cui faranno riferimento tre **Amministratori d'Area** con competenze specifiche, sia di livello tecnologico che manageriale/gestionale, su ciascuna delle tre macro-aree di intervento: Area Imprese, Area *Welfare* ed Area Innovazione e Territorio.

- Amministratore Area Imprese
    - Impresa: Industria
    - Impresa: Piccola e Media Impresa
    - Impresa: Primario (Veneto Agricoltura)
    - Impresa: Artigianato
    - Impresa: Turismo
    - Ambiente (ARPAV)
- Amministratore Area *Welfare*
    - Sociale & Volontariato

  - Sanità
  - Educazione

- Amministratore Area Innovazione e Territorio
  - Sistema delle Autonomie Locali
  - Innovazione e *Net-Economy*
  - Comunità Venete
  - Società dell'Informazione

Trasversalmente a queste figure, è opportuno individuare una risorsa, che lavori in staff con gli Amministratori d'Area, con il compito di supportare i referenti di Réseau nella stesura dei contenuti e nel loro *rendering* in un formato che sia idoneo ed efficace ad essere veicolato tramite lo strumento informatico.

La piattaforma realizzata viene infatti gestita da tre differenti livelli di utenti con differenti competenze:

- Livello Amministrazione generale
  - Visualizzazione Statistiche generali
  - Definizione delle linee guida e coordinamento delle Aree
  - Visualizzazione dati aggregati per Area
  - Visualizzazione rappresentazioni DSS (*Decision Support System*) mediante l'utilizzo di strumenti di *Business Intelligence*
- Livello Amministrazione Area
  - Gestione degli accessi dei Responsabili di Réseau
  - Visualizzazione Statistiche di Area
  - Definizione delle linee guida e coordinamento dei settori
  - Validazione dei questionari

- Visualizzazione dati aggregati per area
- Gestione documentazione
- Realizzazione rappresentazioni DSS dell'Amministrazione regionale mediante l'utilizzo di strumenti di *Business Intelligence*

- Livello Responsabile di Réseau
  - Definizione dei questionari
  - Gestione degli accessi al proprio Réseau
  - Visualizzazione statistiche di accesso
  - Gestione messaggi agli aderenti al Réseau
  - Attivazione/disattivazione dei questionari
  - Verifica dati compilati
  - Gestione delle FAQ on line personalizzate
  - Gestione documentazione

Una volta creata e definita la struttura organizzativa dovranno essere previste azioni di comunicazione e formazione per la diffusione e l'utilizzo dello strumento di Réseau per la creazione di 12 "sistemi réseaux" previsti.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.3. Servizi per il governo 1.3.1. Diffusione dei Réseaux di governo	"Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	Misura 1.1 - *E-government*: Misura 2.1. Interventi nell'area tecnologica / strumentale e infrastrutturale di rete Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Creazione di un comitato guida che veda coinvolti le organizzazioni responsabili della misura. Diffusione delle logiche di réseau all'interno dei diversi dispositivi di piano della Regione del Veneto. Definizione di azioni di informazione dei dati congiunturali di réseau/area attraverso la creazione di una newsletter, in collaborazione con la Dir. Informazione e Comunicazione.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI CRC Veneto *Venice International University* e Istituti Universitari del Veneto. <u>Collaborazioni:</u> Dir. Sistema Statistico Dir. Informazione e Comunicazione. Segreterie e Direzioni di settore Veneto Agricoltura ARPAV Veneto Innovazione Associazioni degli EE.LL. del Veneto Associazioni di categoria.

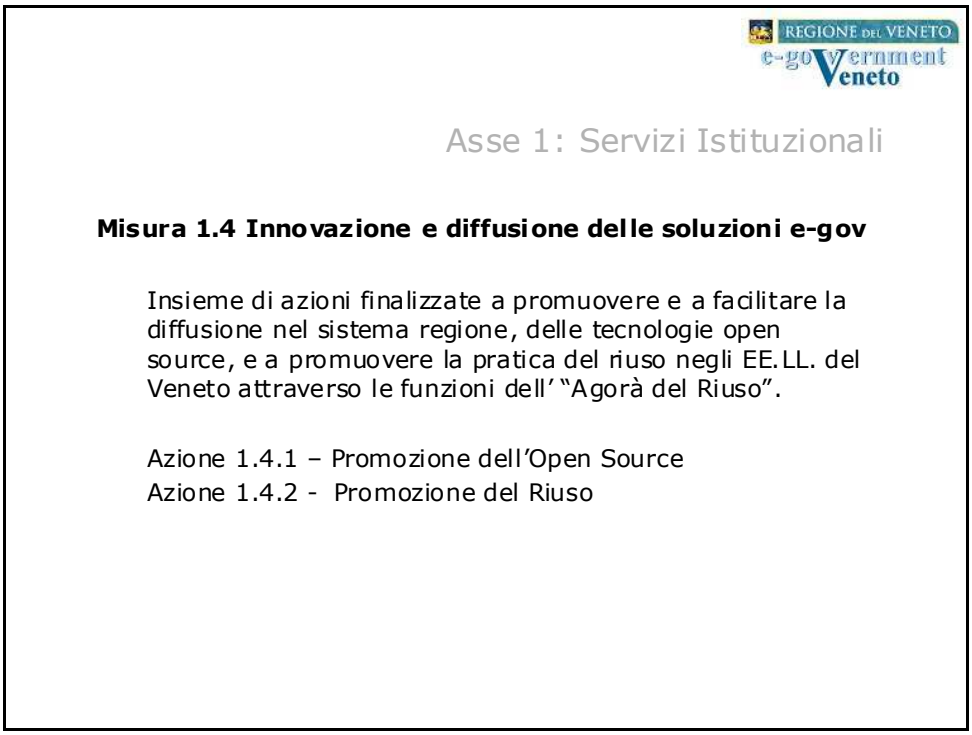
5.6 Misura 1.4. – Innovazione e diffusione delle soluzioni e-government

5.6.1 Descrizione generale

Negli ultimi anni, nell'ambito dello sviluppo dei servizi di *e-government*, due fenomeni si sono, per così dire, imposti all'attenzione pubblica come opportunità, da un lato, per le PA, di contenere la spesa informatica e capitalizzare quanto sviluppato attraverso i progetti realizzati, dall'altro, per gli operatori privati del settore, di sviluppare nuovi modelli cooperativi e di business con gli EE.LL.

Il primo è costituito dall'*open source*, che costituisce uno degli elementi più rappresentativi della recente evoluzione delle ICT, rappresentato dall'affermarsi di nuovi modelli di sviluppo e diffusione del software spesso riuniti ed identificati con il termine "*open source*", che hanno trovato uno specifico interesse non solo nel settore dei sistemi informativi per l'impresa, ma anche per quelli rivolti alle amministrazioni pubbliche.

Il secondo è legato alla teorizzazione, diffusione e legiferazione del riuso, quale strumento ideale per valorizzare e diffondere strumenti informatici/informativi – e non solo - sviluppati all'interno delle amministrazioni, grazie ad investimenti pubblici e al *know-how* non solo delle *software-house* coinvolte, ma anche dei funzionari e dei dipendenti delle amministrazioni coinvolte.



L'*open source*

Il fenomeno dell'*open source* può essere analizzato attraverso due principali chiavi di lettura:

- una strettamente tecnico-economica, per quanto riguarda le metodologie e le tecnologie di sviluppo, i modelli di business, le analisi costi/benefici, i problemi relativi alla manutenzione ed al supporto del software, ecc.;
- l'altra di tipo politico – sociale, sui temi della brevettabilità del software, sulle garanzie di accesso ai dati in tema di tutela della *privacy* e della sicurezza e sul ruolo della politica (e quindi delle pubbliche amministrazioni) in questo settore.

Nell'attuale dibattito, questa seconda chiave di lettura è molto presente soprattutto per quanto riguarda il ruolo delle pubbliche amministrazioni che, se da un lato stanno compiendo grandi sforzi nell'ambito dell'*e-government*, dall'altro hanno anche la necessità di incentivare e garantire lo sviluppo locale e l'accessibilità dei dati in formati aperti, non dipendenti da un singolo produttore.

L'adozione di una strategia di sviluppo software basata su un approccio *open source* si propone quindi di:

- sviluppare e promuovere soluzioni facilmente riusabili;

- promuovere ulteriormente e diffondere l'utilizzo di modelli dati e tecnologie architetturali standard;

- facilitare l'interoperabilità e l'integrazione cooperativa verso altri prodotti "*open*" o proprietari attraverso l'adozione di strumenti aperti;

- svincolare la logica dell'unico fornitore di sistema;

- abbattere costi di ingresso a modelli architetturali evoluti, rendendo maggiormente accessibile l'innovazione anche a realtà marginali.

A tutti gli effetti gran parte degli elementi appena citati sono i principi cardine sui quali si è sviluppato l'*open source,* e sanciti in molte delle licenze con le quali vengono diffusi i prodotti software *open source*, che risultano impossibili da rispettare nella quasi totalità del software cosiddetto "proprietario".

Tutto ciò nasce dalla specificità del software *open source*, che è rappresentata dalla possibilità di accedere completamente al codice, modificarlo liberamente, ricompilarlo ed eventualmente anche ri-distribuirlo con le modifiche ed il valore aggiunto apportato[196].

Il tema del software *open source* nella Pubblica Amministrazione è stato oggetto, nel corso del 2003, di analisi da parte di una Commissione istituita dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, che ha prodotto un rapporto che ne analizza le diverse dimensioni.

Sulla base del lavoro della Commissione, è stata pubblicata nella G.U. del 7 febbraio 2004 la direttiva del Ministro Stanca che, oltre a chiarire alcuni termini e caratteristiche, fornisce elementi e principi per lo "*Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni*".

In particolare sono state fornite alcune importanti indicazioni per:

- la valutazione tecnica dei prodotti da acquisire;

[196] Questi principi sono sanciti anche in una delle più diffuse licenze di distribuzione del software *open source*, la *Gnu Public License* (GPL).
- Libertà 0, o libertà fondamentale: la libertà di eseguire il programma per qualunque scopo, senza vincoli sul suo utilizzo.
- Libertà 1: la libertà di studiare il funzionamento del programma e di adattarlo alle proprie esigenze.
- Libertà 2: la libertà di redistribuire copie del programma.
- Libertà 3: la libertà di migliorare il programma e di distribuirne i miglioramenti, in modo tale che tutta la comunità ne tragga beneficio. L'accesso al codice sorgente ne è un prerequisito.

- la necessità per le pubbliche amministrazioni di acquisire la titolarità dei software sviluppati anche in base all'apporto che le pubbliche amministrazioni forniscono in fase di identificazione dei requisiti, analisi funzionale e collaudo degli stessi;

- la definizione di appositi capitolati che, oltre a garantire l'acquisizione della titolarità, prevedano la portabilità delle soluzioni sviluppate *ad hoc* su diverse piattaforme e ne facilitino il riuso da parte di altre pubbliche amministrazioni.

La promozione della Direttiva ed il compito di fornire adeguato supporto alle PA vengono affidati al Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, che ha attivato una specifica sezione del proprio sito (www.cnipa.gov.it) sul tema[197].

Il Riuso

Il tema invece del "riuso delle soluzioni" - intendendo per soluzione sia "procedure applicative", sia "software di *framework*", che "nuovi modelli organizzativi", o "metodologie progettuali" oppure "moduli formativi su temi specifici", ecc. -, sviluppate dalle amministrazioni tramite iniziative progettuali "realizzate con soldi pubblici" e rivolte alla costruzione di infrastrutture di rete, sistemi di interoperabilità e servizi ai cittadini e alle imprese, sta assumendo una particolare rilevanza in rapporto all'evoluzione e agli ulteriori sviluppi dell'*e-government* sia a livello locale che nazionale.

In questa fase particolarmente critica - improntata da un lato alla necessità di rispondere ad una forte domanda di innovazione da parte del "sistema paese" nel suo complesso, dall'altro alla esigenza di perseguire una maggiore razionalizzazione di impiego delle risorse finanziarie disponibili, basata anche su una migliore capitalizzazione delle esperienze, delle professionalità e dei risultati -, il riuso appare infatti essere uno dei possibili principali "motori di innovazione", in grado di potenziare, in tempi rapidi e con economicità d'approccio a vantaggio delle amministrazioni, tutte le possibili ricadute derivabili grazie agli investimenti attuati (o in corso di attuazione) ai vari livelli istituzionali per la costruzione dell'*e-government*.

[197] Altri riferimenti:
- Link tipo www.gnu.org www.fsf.org,
- Raccolta di licenze *open*: http://www.gnu.org/licenses/licenses.html
- L'indagine della "Commissione Meo", le Direttive del Ministro Stanca ed altri documenti normativi e di *policy* sono disponibili nella Sezione "*open source* e PA" del sito www.crcitalia.it.

Questa nuova opportunità di valorizzazione di investimenti informatici "pubblici" attraverso il trasferimento di *know-how* e soluzioni acquisite tra pubbliche amministrazioni ha trovato una sua formalizzazione all'interno di diversi dispositivi normativi a partire dalla legge 340/2000 fino al recente "Codice dell'Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - che al Capo V "*Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informativi*", art. 69 comma 1 stabilisce che "*le pubbliche amministrazioni, nel rispetto della Legge 7 agosto 1990, n.241 e del Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n.39, acquisiscono, secondo le procedure previste dall'ordinamento, programmi informatici a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato*", e tra queste elenca il "*riuso di programmi informatici sviluppati per conto e a spese della medesima o di altre amministrazioni*".

Lo stesso Decreto recita poi all'art 70 "*riuso dei programmi informatici*" che "*le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi applicativi realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno obbligo di dare in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni che li richiedano e che intendano adattarli alle proprie esigenze (…)*"

In questo ambito, come vedremo, la Regione del Veneto ha svolto e continua a svolgere un ruolo di primo piano e appare pertanto quantomai opportuno continuare a sviluppare una forte azione in questa direzione.

Le azioni componenti questa misura sono pertanto rivolte da un lato alla promozione dell'*open source*, dall'altro alla promozione del riuso delle soluzioni:

Azione 1.4.1 – Promozione dell'*open source*

Realizzazione di un laboratorio per l'*open source*, finalizzato alla verifica, identificazione, documentazione e promozione di piattaforme *open source* a vantaggio del sistema regionale.

Azione 1.4.2 – Promozione del Riuso

Sviluppo e attività di supporto per l'identificazione, la documentazione e la promozione di soluzioni a riuso, sviluppate e rese disponibili dall'Amministrazione regionale e dagli EE.LL. a vantaggio del sistema regionale.

5.6.2 Azioni componenti

Azione 1.4.1 – Promozione dell'*open source*

Inquadramento

L'*open source* (OS) sembra poter essere alla base di una strategia capace di costituire un buon *platfond* di riferimento per dirigere gli sforzi di un impegno coordinato ed innovativo in grado di rispondere alle esigenze di indirizzo generale evidenziate in premessa, attraverso attività volte a:

- innovare, in linea anche con quanto espresso dal CNIPA, l'azione della "L.R. 54/88" aprendola al mondo OS attraverso l'implementazione/integrazione su piattaforme OS, la costruzione di servizi di interoperabilità operanti attraverso software OS, la definizione di modelli di cooperazione applicativa basati su architetture OS;

- conseguire l'implementazione e favorire la diffusione di servizi innovativi capaci di sfruttare le opportunità che verranno offerte dalla banda larga attraverso l'adozione di architetture OS;

- effettuare azioni e attività di R&D rivolte alla costruzione di nuovi modelli cooperativi di sistema - impresa, PA, società civile – e di soluzioni a misura di PMI attraverso l'adozione di modelli di sviluppo e architetture OS;

attraverso azioni che si propongano di:

- stimolare la nascita e la diffusione di nuovi modelli di impresa e di business a vantaggio anche delle imprese locali ICT grazie alla promozione dell'OS a livello regionale;

- cogliere nuove opportunità progettuali in ambito nazionale ed europeo, in grado di ampliare la rete delle collaborazioni e delle *partnership* sulla base di strategie comuni OS con altre regioni continentali.

Va però detto che ad oggi l'OS, costituendo ancora, per molti versi, una sorta di "nuova frontiera" dell'informatica, presenta diverse connotazioni "giovanili" con "disomogeneità di maturità" dei diversi approcci in relazione a differenti componenti architetturali: mentre, ad esempio, l'OS risulta consolidato in relazione a sistemi operativi, piattaforme di *webserver*,

linguaggi e *free-software* di *Office Automation* (vedi ad esempio Linux, Apache, Java, Open-office, ecc.), ancora qualche difficoltà sussiste per una fruizione semplice e documentata di prodotti di livello applicativo riguardanti la gestione dei dati, la gestione documentale, il *work-processing*, i GIS, ecc., dove la situazione è tale da rendere l'OS avvicinabile solo da esperti informatici altamente qualificati, in grado di affrontare autonomamente le diverse problematiche di configurazione, compatibilità, interfacciamento, integrazione di sistema connaturate con questi prodotti.

Ciò evidentemente comporta seri problemi per una sua diffusione ampia ed un suo consolidamento sia in ambito pubblico che privato. In pratica: se si vuole far uscire l'OS definitivamente dagli ambiti accademici e dal suo utilizzo da parte di pochi "informatici", è indispensabile pensare ad un "intervento di base" capace di rendere maggiormente fruibile ed accessibile questa tecnologia.

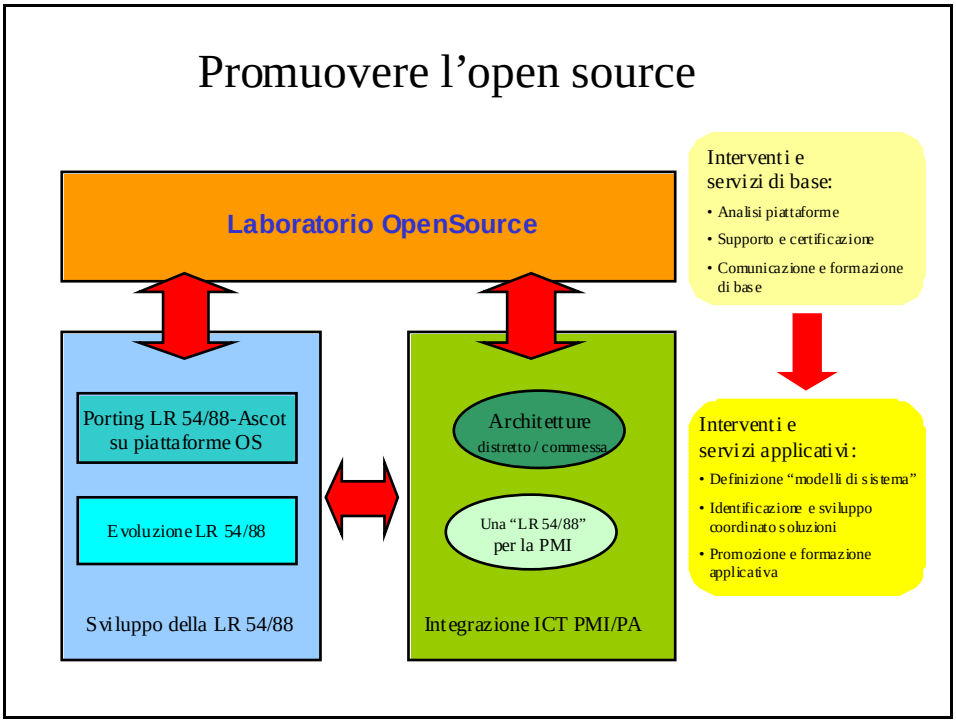
Appare quindi evidente che, per determinare le condizioni di contesto atte a rendere fattivo e concreto il perseguimento delle linee guida di intervento attraverso l'adozione di sviluppi e soluzioni OS, risulta innanzitutto opportuno procedere ad una azione strutturata in grado di introdurre nell'OS criteri organizzativi e modelli di business orientati a facilitarne la diffusione. Questo fatto è possibile a patto che si rendano disponibili servizi capaci di:

- favorire il pronto utilizzo di architetture, strumenti e soluzioni OS, grazie a iniziative di customizzazione di piattaforme, azioni di "certificazione" di *release* e strumenti di configurazione;
- documentare architetture, strumenti e soluzioni selezionate e certificate;
- formare sistemisti ed utenti nell'utilizzo di architetture, strumenti e soluzioni selezionate;
- rendere disponibili servizi di assistenza e supporto all'utilizzo di queste tecnologie.

Questo approccio appare imprescindibile se si vuole promuovere l'OS come vera e propria opportunità tecnologica di sviluppo e rilancio dell'ICT locale, ciò concorrendo a svincolarlo da visioni prettamente *e-deologiche* e superando la attuale logica di adozione dell'OS per singoli approcci "occasionali" di progetto.

Per questo motivo, dalla realizzazione di un "Laboratorio *OpenSource*" dovrebbero

discendere azioni di intervento operativo rivolte sia al settore pubblico (*porting* L.R. 54/88 verso piattaforme OS, evoluzione offerta L.R. 54/88) e privato (utilizzo di piattaforme OS per lo sviluppo di architetture di distretto/commessa, strumenti di integrazione PA/Imprese), con l'obiettivo, come vedremo, che detta iniziativa di servizio contribuisca allo sviluppo di "dinamiche di sistema" non solo a vantaggio degli utilizzatori di soluzioni ICT, ma anche dei fornitori di prodotti e servizi ICT operanti sui mercati locali.



Appare peraltro evidente che questa azione andrà a ragion veduta sostenuta con attività di comunicazione e promozione nell'ambito delle azioni di informazione ed incentivazione all'innovazione che la Regione dovrà sviluppare nel prossimo quinquennio, e sviluppando attività cooperative con altre amministrazioni regionali.

Contenuti

Nell'ottica quindi di strutturare una azione specifica rivolta allo sviluppo negli Enti locali dell'ICT, dell'*e-government* e di nuovi servizi ai cittadini e alle imprese (in particolare nell'ambito della L.R.54/88) e a supportare l'innovazione di sistema anche nelle PMI, basandosi sui nuovi modelli architetturali derivabili dall'OS, appare innanzitutto opportuno procedere alla definizione ed attuazione di una iniziativa rivolta alla adozione ragionata, allo sviluppo coordinato e alla promozione congiunta dell'OS nella PA e nella PMI.

Si tratta in sostanza di creare un "Laboratorio interregionale OS" con il duplice obiettivo di

realizzare servizi di cooperazione e supporto all'OS a carattere interregionale in grado di:

- favorire l'innovazione nella PA grazie alle nuove opportunità offerte dall'OS;
- muovere il comparto ICT locale, mediante una strategia integrata di sistema PA-*e-government*/PMI-*net-economy*.

In termini più specifici, il Laboratorio OS, per quanto concerne le azioni rivolte alla PA, dovrà rispondere ai seguenti obiettivi di servizio:

- qualificare l'OS per la PA grazie alla definizione di modelli architetturali (*stack*) "certificati"

In sostanza si tratta perseguire una logica di servizio nei confronti degli Enti locali tesa a individuare insiemi di piattaforme software di base e di strumenti OS utili nella costruzione di sistemi per gli Enti locali, determinarne l'affidabilità e la compatibilità reciproca in architetture complesse, sviluppare un sistema di documentazione e strumenti di installazione/configurazione a vantaggio di utenti finali, nonché di servizi di *help desking* per utenti e operatori ICT nella PA;

- creare un centro di competenza e supporto "interno" di riferimento per l'innovazione della L.R. 54/88 e per il potenziamento dei servizi trasversali (protocollo, atti, sistemi di gestione dei procedimenti amministrativi) in ottica OS

Il laboratorio si propone quindi di mettere a disposizione i risultati di qualificazione a chi è impegnato nelle attività di manutenzione, ampliamento ed evoluzione delle applicazioni e dei servizi messi a disposizione dalla Regione agli EE.LL. (in Veneto attraverso la L.R.54/88), ciò a vantaggio non solo di Ascot ma di tutta la gamma di soluzioni e servizi offerti;

- promuovere *partnership* con altre realtà regionali e/o locali ed operatori ICT sul tema dello sviluppo e della diffusione dell'OS nell'*e-government*

Esistono infatti, a livello nazionale ed europeo, diverse realtà ed organizzazioni pubbliche e private che si sono o si stanno orientando all'adozione dell'OS quale riferimento per lo sviluppo e la diffusione di nuovi strumenti e servizi di *e-government*, dal momento ch'esso appare una strada atta a facilitare il riuso delle soluzioni e a contenere gli "investimenti in licenze di piattaforma" a favore della produzione di "valore aggiunto applicativo". Pertanto

il laboratorio può funzionare anche come punto di riferimento per favorire fenomeni aggregativi più vasti, traducendoli in iniziative di riuso, cooperazione e progettazione comuni.

Pertanto la costituzione del Laboratorio OS andrà

- perseguita attraverso un approccio strategico non soltanto locale, ma che veda un coinvolgimento dell'iniziativa anche di soggetti deputati alla definizione ed individuazione degli standard di riferimento per l'interoperabilità, la cooperazione e il riuso (CNIPA), nonché in grado di indirizzare orientamenti e tendenze nella acquisizione di strumenti e servizi per la PA;

- supportata da una forte azione di comunicazione, di promozione e di qualificazione capace di far superare l'attuale approccio "e-deologico" nei confronti dell'OS, a favore di una sua adozione concreta, fattiva e capace di generare effettivamente modelli di sviluppo e ritorni economici nell'ICT;

- capace di orientare la domanda di informatica OS verso modelli architetturali e servizi innovativi sostenibili.

Appare peraltro evidente che un'azione tesa a definire una base di riferimento per l'OS nella PA (attraverso il conseguimento di obiettivi rivolti alla certificazione di piattaforme, documentazione, supporto alle iniziative istituzionali di sviluppo dell'ICT pubblica, promozione di *partership*, ecc.) possa risultare anche utile quale punto di riferimento per la qualificazione dell'OS nell'ambito del sistema economico delle PMI.

In particolare per questo contesto appare evidente che l'OS può costituire una opportunità per definire, sviluppare e introdurre modelli di interoperabilità e cooperazione tra PMI-PA (B2G) e viceversa (G2B), nonché tra le stesse PMI (B2B) attraverso l'implementazione di modelli di distretto virtuale e di gestione di commessa in grado di sfruttare al meglio l'informatica del web e, in divenire, la banda larga.

L'azione in questione andrà quindi tradotta in un progetto teso a strutturare e produrre attività e servizi di analisi, definizione e certificazione/rilascio di architetture OS per la Pubblica Amministrazione Locale in logica di "*stack*", cioè di un insieme di piattaforme, strumenti e funzioni applicative OS organizzate e valutate in compatibilità e affidabilità di *release*.

Quest'azione dovrà principalmente essere impostata secondo due filoni di attività:

- Architetture Client e strumenti di *Office Automation* e produttività personale OS;
- Architetture Server per la PA;

queste ultime dovranno poi essere in particolare rivolte a specifici ambiti di indagine quali:

- Architetture OS *based* di riferimento per le soluzioni ed i servizi della L.R.54/88;
- Strumenti OS per il *Content & Application Management System* sul Web: per lo sviluppo di portali informativi, basati su modelli redazionali, e servizi applicativi ASP, ciò a partire dall'iniziativa MY-PORTAL;
- Servizi OS Intranet per il *Document & Work-Flow Management*: per lo sviluppo e la gestione di iter procedimentali amministrativi on line, degli atti amministrativi e del protocollo in rete;
- Strumenti OS per il *Community-Web Management*, atti a favorire la diffusione dell'*e-democracy* e modelli/servizi per il lavoro cooperativo in rete[198];
- Servizi OS di CRM per la gestione dei rapporti con i cittadini e gli utenti dei servizi.

Come già in precedenza evidenziato, appare evidente che i risultati di queste attività potranno essere anche di utilità, e come tali verranno resi fruibili e potranno essere acceduti, anche dagli operatori della PMI, in quanto gli stessi strumenti potrebbero essere impiegati per la costruzione di soluzioni e servizi, da parte delle imprese locali ICT, utili alla costruzione di siti web industriali/commerciali, strumenti per la gestione di processi di produzione, lo scambio di documenti e specifiche di commessa, la condivisione di progetti e risultati di ricerca e produzione, la gestione di reti commerciali e di contatto con i clienti attuali e potenziali, ecc.

[198] A tal proposito merita ricordare il Progetto Ven.e-d della Regione del Veneto che, già basato sull'adozione di architetture OS, ha realizzato una piattaforma per l'*e-democracy* con applicazioni rivolte al Bilancio Sociale, al Piano Regionale di Sviluppo e al Tavolo di Partenariato.

Azione 1.4.2 – Promozione il riuso

Inquadramento

Il tema del riuso nel Veneto e in Italia ha avuto origine nella collaborazione "Regione - CNIPA - Progetto CRC[199]" grazie alla costituzione di un "Presidio Tematico sul Riuso"[200] che, in collaborazione con i referenti dei progetti locali cofinanziati dal primo avviso per l'*e-government*, ha già realizzato una analisi per l'avvio di un "Modello locale sul Riuso"[201].

Questo Modello locale di Riuso - sviluppato all'interno del progetto CSST e che è stato recentemente ultimato nella sua componente tecnologica, sviluppata peraltro in ambiente OS - prevede la costruzione di un insieme di servizi di portale – denominato "Agorà del riuso" – per lo scambio di esperienze e di risultati progettuali e la pubblicazione di soluzioni e opportunità di riuso prodotte dai progetti locali di *e-government*.

Il sistema Agorà fornirà tutte le funzioni di supporto atte a consentire la pubblicazione, la consultazione, la valutazione delle opportunità e la gestione dei contatti tra le Amministrazioni interessate ad avvalersi di soluzioni riutilizzabili.

Sotto il profilo amministrativo ed organizzativo il modello di riuso messo a punto all'interno del citato progetto, si basa su quattro elementi:

- l'individuazione e la messa a disposizione volontaria alle pubbliche amministrazioni – e quindi alla collettività - di "soluzioni a riuso" da parte di Enti che abbiano sviluppato progetti di *e-government* locali; disponibilità che non potrà che essere basata sulla effettiva proprietà delle soluzioni realizzate e su un chiaro rapporto contrattuale in merito con i soggetti privati coinvolti;

- la pubblicazione di "documentazione standard" atta a chiarire, alle amministrazioni interessate al possibile riuso di queste soluzioni, il contesto originario di realizzazione (ambito normativo, organizzativo, infrastrutturale, ecc.) ed il loro potenziale effettivo

[199] Vedi nota 10.
[200] Le azioni di "presidio tematico" sono state introdotte nel Progetto CRC nella seconda fase dell'*e-government*. In sostanza attraverso un Presidio Tematico il progetto CRC si propone di affrontare e analizzare un tema o una problematica di rilevanza nazionale a partire da una specifica esperienza locale (come nel caso del riuso) o dalla costituzione di un apposito gruppo di *expertise* (come nel caso del presidio tematico sull' "*e-democracy*", oppure quello sull' "*open source* nella Pubblica Amministrazione", ecc.).
[201] Vedi al riguardo la pubblicazione "Per una Strategia del Riuso per l'Egovernment. L'esperienza della Regione Veneto". Collana Rapporti Regionali del Formez (progetto CRC) 2004.

grado di riuso (con riferimento in particolare alle tecnologie adottate, ai processi implementati, alle funzioni disponibili, alla capacità organizzativa richiesta per la loro adozione, ecc.), consentendo quindi di rapportare la singola soluzione a riuso con la propria situazione di contesto in modo da poter meglio individuare gli eventuali investimenti necessari per una sua efficace adozione;

- l'adozione di un sistema di principi e norme "per il riuso" e di adesione all'Agorà, pensata per poter facilitare le relazioni e definire i comportamenti appropriati, rendendo certe e trasparenti le regole e le possibilità alla base dell'utilizzo delle "soluzioni a riuso" e delle convenzioni atte a regolamentare gli scambi;

- la definizione di una "convenzione tipo", finalizzata a chiarire scopi, durata, forme di consultazione e collaborazione tra gli Enti contraenti, rapporti finanziari e reciproci obblighi e garanzie, alla base della definizione del rapporto tra l'amministrazione conferente la soluzione a riuso e quella che intende avvalersene, col fine di garantire autonomia e responsabilità di iniziativa tra le parti.

L'"Agorà del Riuso" si propone quindi come ambiente dove le amministrazioni potranno conoscere le soluzioni disponibili, valutarle e attivare rapporti e meccanismi di relazione indispensabili per poter procedere alla definizione ed attuazione di progetti volti al loro riuso. La realizzazione delle infrastrutture e delle funzioni applicative necessarie alla gestione di una "Agorà del riuso" - che sarà aperta non solo alle amministrazioni locali, ma a tutte quelle che ne faranno richiesta - è stato pensata inserita nel "Centro di Sviluppo Servizi Territoriali" della Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto, realizzato grazie all'Accordo di Programma Quadro con il Dipartimento dell'Innovazione e le Tecnologie – II Fase dell'*e-government* – ed il Ministero dell'Economia, approvato alla fine del 2004.

Contenuti

L'Agorà del Riuso si pone quindi l'obiettivo di fornire supporto agli Enti locali garantendo servizi di:

- informazione sulle "regole del modello di riuso" proposto;

- pubblicazione di *case history* sul riuso;

- informazioni sui riusi realizzati;
- accesso alle PA e agli addetti ai lavori referenziati (per esempio i responsabili dei progetti di *e-government* e/o i dirigenti del CED e dei sistemi informativi delle amministrazioni locali);
- servizi di informazione standard sulle soluzioni di riuso disponibili ("Archivio locale del riuso": caratteristiche tecniche, storia, PA detentrice/i della proprietà, ecc.) ed elementi di valutazione preliminare (gli standard di documentazione);
- servizi di informazione sui referenti da contattare per poter utilizzare le soluzioni di riuso individuate e meccanismi di contatto, con disponibilità di stanze di lavoro dove potersi scambiare informazioni e delucidazioni sulle soluzioni da riutilizzare per l'approntamento di nuovi progetti;
- eventuali link di demo/dimostrazioni.

E' previsto che tutti i meccanismi di produzione delle informazioni, della documentazione standard e delle schede tecniche, ecc., relative alle soluzioni di riuso saranno gestiti tramite funzioni di tipo "redazionale", a disposizione delle amministrazioni che, in *partnership* con le realtà che hanno operato lo sviluppo, saranno interessate alla pubblicazione delle soluzioni progettuali realizzate.

L'Azione di promozione del riuso deve, quindi, essere basata su attività di coinvolgimento delle organizzazioni pubbliche e delle loro strutture che hanno concorso a sviluppare soluzioni di particolare interesse per lo sviluppo della Società dell'Informazione e dell'*e-government*. In tale contesto si rende inoltre necessario promuovere attività volte da un lato a far conoscere e diffondere la cultura del riuso e le metodologie di implementazione[202] non solo all'interno degli EE.LL. veneti, ma anche degli operatori ICT locali, al fine di individuare meccanismi e regole contrattuali atte a favorire detta pratica nel concreto, creando ad esempio specifiche linee di finanziamento, finalizzate a diffondere questa pratica sul territorio.

[202] Utile in tal senso è il lavoro svolto dal CNIPA, grazie soprattutto ai professionisti del CRC Veneto (R. Marin e A. Calvo), per la definizione di un manuale metodologico sulla progettazione e sviluppo del riuso dal titolo "Proporre un progetto di riuso", che ha anche costituito la base di partenza per le linee guida dell'Avviso promosso dal MIT.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov 1.4.1. Promozione dell'*open source* 1.4.2. Promozione del Riuso	"Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	Misura 1.1. *E-government* Misura 2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso Misura 2.3. Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario Misura 2.4. Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente Misura 2.5. Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on line Misura 2.6. Educare alla Società dell'Informazione Misura 3.3 Riuso dei sistemi informativi del territorio. Misura 3.4 Protezione Civile Misura 4.1 Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti. Azione 4.2.1. Sviluppo e	Definizione di una Legge Regionale sul riuso. Azioni coordinate di informazione e comunicazione. Determinazione di azioni di finanziamento / co-finanziamento a favore del riuso.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI Segreteria per la Programmazione regionale *Venice International University* <u>Collaborazioni:</u> CRC Veneto Regione del Veneto – Dir. Informazione e Comunicazione Associazioni degli EE.LL. del Veneto Associazioni imprenditoriali dell' ICT del Veneto.

		promozione di nuove soluzioni tecnologiche per l'impresa turistica		

5.7 Misura 1.5. – Servizi per la razionalizzazione economica/finanziaria della Pubblica Amministrazione

5.7.1 Descrizione generale

Come già sottolineato nella premessa di questo Asse di intervento, la gestione economica della PA nel suo complesso ed il perseguimento di obiettivi di contenimento della spesa, riduzione dei debiti e pareggio di bilancio, rappresenta una delle sfide più ardue tra quelle divenute ormai improcrastinabili.

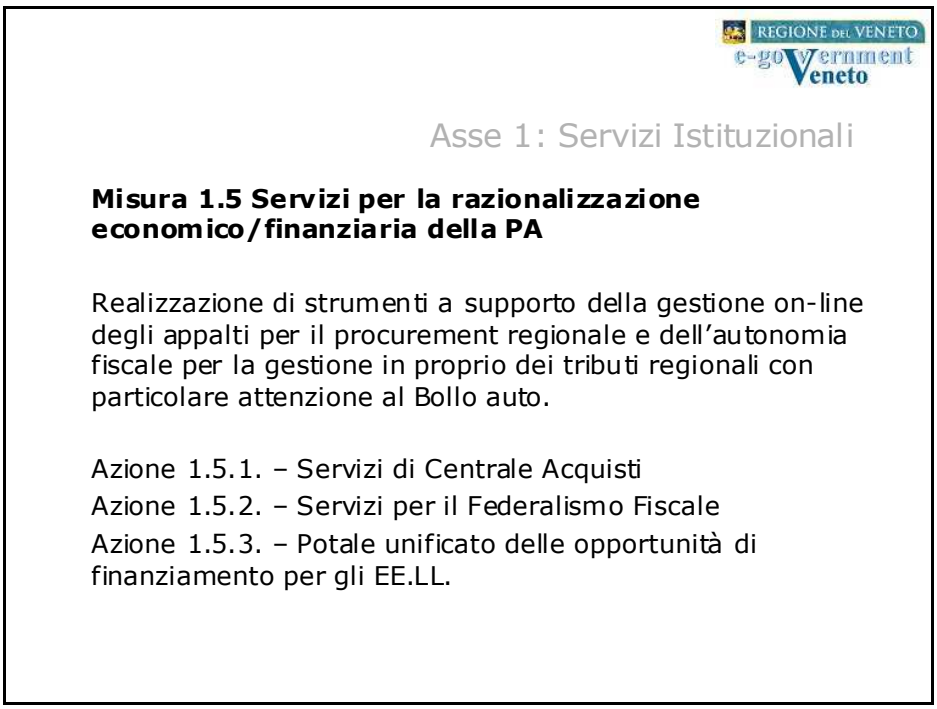
Il problema, va sottolineato, non riguarda solo e specificatamente l'Amministrazione regionale, ma tutto il sistema degli EE.LL., e solo insieme si può e si deve addivenire a forme di razionalizzazione e mediazione della spesa pubblica locale e globale. Non sarebbe infatti tollerabile il fatto che, a fronte di faticose mediazioni di una parte delle organizzazioni pubbliche locali rivolte a determinare pratiche di risparmio e previdenza nella gestione dei finanziamenti e delle spese correnti, altre invece determinino diseconomie e sprechi di denaro pubblico.

Ad ogni modo, le direttrici d'intervento non possono che essere rivolte ad affrontare il problema secondo le due componenti di:

- gestione equa ed autonoma del sistema delle entrate, dove il perseguimento del federalismo fiscale non può non confrontarsi, nei fatti, con la capacità di "evitare che il Veneto sia costretto a "subire" quantificazioni di risorse compiute esclusivamente dagli apparati burocratici delle Amministrazioni statali o di altri;

- gestione razionale ed ottimizzata delle spese, attraverso azioni coordinate di rilevazione dei fabbisogni, determinazione di presupposti per accedere ad economie di scala, creazioni di gruppi di acquisto, a partire dalle strutture regionali – interne ed esterne all'Amministrazione –, e aperti ad aggregazioni con altri EE.LL. del territorio;

il tutto attraverso meccanismi di trasparenza e autodeterminazione, in grado non solo di responsabilizzare gli EE.LL., ma anche di semplificare i rapporti con i cittadini e le imprese.



Le azioni componenti questa misura sono le seguenti:

Azione 1.5.1 – Servizi di Centrale Acquisti

Finalizzata alla costituzione di tutti gli strumenti tecnologici per la gestione di servizi di *e-procurement* per le PA del Veneto: gare telematiche, convenzioni on line, gestione gruppi di acquisto, osservatorio della spesa, ecc.

Azione 1.5.2 – Servizi per il Federalismo Fiscale

Indirizzata a conseguire tutti gli strumenti utili per l'amministrazione di una anagrafe tributaria regionale, la produzione di servizi on line di riscossione, gestione dei tributi e delle posizioni tributarie, ecc., atti a rendere maggiormente autonoma l'Amministrazione regionale, nella gestione dei propri tributi.

Azione 1.5.3 – Portale unificato delle opportunità di finanziamento per gli EE.LL.

Finalizzata alla realizzazione di un portale unificato di tipo informativo dove gli EE.LL., ma non solo, possano trovare tutte le informazioni necessarie per usufruire delle opportunità di finanziamento che la Regione mette a disposizione.

5.7.2 Azioni componenti

Azione 1.5.1. – Servizi di Centrale Acquisti

Inquadramento

L'*e-procurement* rappresenta una specifica opportunità all'interno di una più vasta strategia per l'*e-government*, caratterizzata da un uso intelligente delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, costituita da procedure, operazioni e modalità operative on line che consentono l'acquisizione di beni e servizi.

L'articolo 11 del DPR 101/2002 "*Regolamento recante criteri e modalità per l'espletamento da parte delle amministrazioni pubbliche di procedure telematiche di acquisto per l'approvvigionamento di beni e servizi*" ha previsto che il Ministero dell'Economia e Finanze (MEF) insieme all'allora Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri (struttura ora collocata nell'ambito del CNIPA), predisponessero strumenti elettronici e telematici, al fine di realizzare il cosiddetto "mercato elettronico per la Pubblica Amministrazione".

Il MEF ha quindi affidato ad una propria società *Inhouse* (Consip S.p.A.) la realizzazione di detto mercato digitale, conferendole anche il ruolo di gestore, in quanto dotata delle competenze tecnico-amministrative ed informatiche necessarie.

Lo stesso DOR 101/2002 ha poi disciplinato le procedure telematiche di acquisto, prevedendo da un lato la gara telematica – finalizzata ad una gestione on line dell'intero procedimento di gara in relazione all'acquisizione di beni e servizi al di sopra della soglia di rilevanza comunitaria, ora disciplinata anche dal testo unico statale in materia di appalti e servizi –, dall'altro il cosiddetto *marketplace* standard per gli acquisti sotto soglia.

Si tratta quindi di ulteriori strumenti e canali di *procurement*, che ampliano le possibilità di azione della PA, aggiungendosi a supporto dei tradizionali sistemi di scelta del contraente, tra cui il canale di acquisto fondato sulle cosiddette "Convenzioni Consip" (ex art. 26 della L. 488/1999 – o legge finanziaria per l'anno 2000).

La Regione del Veneto, al pari di altre amministrazioni[203], nell'ambito dei processi di

[203] Si cita a titolo di esempio il Progetto Intercent E-R ultimato ed avviato dalla Regione Emilia-Romagna, e

informatizzazione in chiave *e-government* e nell'intento di promuovere la realizzazione di servizi utili alla collettività degli EE.LL. veneti, ha dato avvio negli anni scorsi ad una iniziativa di collaborazione con il MEF e Consip S.p.A. – in primo luogo indirizzata ad azioni formative volte ad diffondere la cultura dell'*e-procurement* all'interno dell'Amministrazione - e definito con apposita deliberazione (DGR n. 1166/2004) la volontà di introdurre procedure telematiche di acquisto e di definire le procedure tecnico-amministrative necessarie per effettuare ordinativi sul *marketplace*, volte a configurare un primo nucleo di Centrale Acquisti regionale.

Detta centrale, oltre a rispondere ad obiettivi di razionalizzazione della spesa, dovrà svolgere il ruolo di interfaccia nei confronti dei fornitori e del mercato, incentivando la partecipazione delle PMI locali, favorendo lo sviluppo della concorrenza, lo sviluppo e la promozione di nuove strategie di acquisto e la promozione dell'utilizzo dei servizi ICT di *e-procurement* sul territorio.

Contenuti

L'azione concerne la realizzazione di strumenti, infrastrutture e strutture, nonché dei presupposti tecnico-amministrativi ed organizzativi finalizzati a promuovere e sostenere processi di ottimizzazione degli acquisti e di gestione di una piattaforma di *e-procurement* operante, in primo luogo, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione regionale, ma aperta a collaborazioni e servizi nei confronti anche di Enti ed organizzazioni pubbliche locali esterne alla Regione.

La struttura derivata dovrà consentire di conseguire un processo di ottimizzazione della spesa attraverso tre strumenti, resi disponibili in rete:

- **mercato elettronico**: atto a consentire di effettuare acquisti al di sotto della soglia comunitaria, direttamente da cataloghi on line, predisposti da fornitori selezionati attraverso una procedura di abilitazione;

- **gare telematiche**: procedura di scelta del contraente attuata con l'ausilio di strumenti informatici on line, basati su tecnologia web, che consente la presentazione e la classificazione delle offerte in tempo reale con metodologie e criteri predefiniti;

quello della Regione Lombardia in corso di realizzazione, entrambi finalizzati all'implementazione di una Centrale Acquisti regionale basata sull'utilizzo di tecnologie di *e-procurement*.

- **convenzioni quadro**: disponibili alle strutture pubbliche interessate – che peraltro possono consultare gli oggetti della convenzione (beni e/o servizi) e loro caratteristiche attraverso appositi cataloghi elettronici disponibili on line - a seguito di una gara telematica o tradizionale, sulla cui base i contraenti selezionati si impegnano ad accettare, alle condizioni e ai prezzi ivi stabiliti, ordinativi di fornitura fino ad una determinato quantitativo di beni o di servizi aggiudicato.

Nella sostanza quindi il portale centrale Acquisti renderà possibile:

la **gestione di cataloghi elettronici** tramite cui le strutture pubbliche interessate potranno aderire a convenzioni quadro e procedere alla consultazione di beni e servizi disponibili e al loro acquisto tramite firma digitale;

la amministrazione di **procedure di *marketplace*, per acquisti sotto soglia**, tramite cui le strutture pubbliche regionali e locali potranno:

- effettuare acquisti diretti a catalogo alle condizioni proposte dai fornitori selezionati;
- presentare richieste d'offerta a fornitori abilitanti la classe di prodotti e definizione dell'ordine per il prodotto migliore in termini di qualità e prezzo;
- richiedere e ricevere offerte orientative anche per prodotti non presenti sui cataloghi, specificandone attraverso la piattaforma le caratteristiche richieste.

la **gestione di gare telematiche** mediante apposito software, nelle diverse modalità:

- "a busta chiusa", in cui il contenuto delle offerte presentate da ciascun fornitore non è visibile dagli altri fornitori e dalla stazione appaltante fino al termine previsto per la presentazione delle offerte;
- "a busta aperta", in cui le offerte presentate da ciascun fornitore sono rese accessibili in forma anonima a tutti i partecipanti nel momento in cui l'offerta viene formulata.

Sono inoltre da prevedersi:

- info bandi e gare per le imprese private;
- servizio di "osservatorio acquisti";

- servizio per la rilevazione dei fabbisogni;
- procedure per la formazione di gruppi di acquisto.

Azione 1.5.2. – Servizi per il Federalismo Fiscale

Inquadramento

Il processo per la riorganizzazione in senso federalista della finanza locale e il graduale rafforzamento dell'autonomia tributaria di Regioni, Province e Comuni prendono il via con l'emanazione della legge Finanziaria per il 1997[204], in seguito attuata dal Decreto Legislativo 446/97. Le principali innovazioni di questo disegno di riforma possono essere sintetizzate in tre macro-blocchi:

- istituzione dell'IRAP (imposta regionale sulle attività produttive);
- istituzione dell'addizionale regionale all'IRPEF;
- riordino della disciplina dei tributi locali.

In seguito, con la Legge Costituzionale nr. 3 del 18 ottobre 2001[205] è stata ridisegnata la mappa delle competenze dello Stato e delle Regioni in materia tributaria. Il processo di attuazione del federalismo fiscale, sebbene ancora in continua evoluzione e trasformazione, ha cominciato a modificare in maniera netta la struttura delle entrate regionali: si è passati progressivamente da una finanza basata su trasferimenti statali ad una in cui le entrate tributarie gestite direttamente dall'Amministrazione rappresentano un ruolo prevalente.

In questo contesto, appare evidente come strumenti tecnologici a supporto del governo della finanza regionale assumano un ruolo di primaria importanza per fornire servizi di:

- supporto al governo delle entrate tributarie, attraverso la creazione di strumenti per la previsione e il monitoraggio del gettito dei tributi propri e delle compartecipazioni a tributi erariali;

[204] Legge 23 dicembre 1996, n. 662, art. 3, co. 143-159.
[205] Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione. Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3 (G.U. 12 marzo 2001, n. 59; G.U. 24 ottobre 2001, n. 248)

- supporto alla gestione delle entrate tributarie mediante la realizzazione di sistemi informativi strutturati *ad hoc* per guidare da un lato il cittadino e le imprese nella conoscenza delle entrate tributarie, dall'altro aiutare l'Amministrazione regionale nei processi decisionali;

- monitoraggio dell'attuazione del federalismo fiscale e più in generale dell'evoluzione del quadro della finanza regionale.

L'azione, quindi, si pone da un lato l'obiettivo di definire un modello gestionale, e dall'altro di realizzare gli strumenti informatici a supporto della struttura regionale sui Tributi che consentano sia la supervisione ed il controllo delle entrate, sia la gestione operativa dei tributi regionali.

Contenuti

L'iniziativa progettuale presenta contenuti di carattere infrastrutturale, formativo e divulgativo.

Dal punto di vista infrastrutturale andranno realizzati strumenti informatici in grado di supportare l'amministrazione regionale nelle fasi di:

- controllo e gestione delle entrate tributarie;

- monitoraggio dei gettiti dei tributi;

- supporto al contribuente (cittadini e imprese) nella conoscenza e nel calcolo delle entrate tributarie;

- determinazione delle imposte tramite strumenti di analisi del gettito delle entrate (*Decision Support System*) attraverso l'adozione di strumenti di *Business Intelligence*.

Accanto a questi aspetti più prettamente tecnologici andranno poi attuate azioni di formazione, comunicazione e sensibilizzazione verso i cittadini e le imprese all'utilizzo dei nuovi strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione regionale.

Come prima sperimentazione si ipotizza di realizzare una infrastruttura (tecnologica ed organizzativa) per la gestione della Tassa Auto, che potrà diventare il punto di partenza per la gestione di tutta la fiscalità regionale.

Azione 1.5.3. – Portale unificato delle opportunità di finanziamento per gli EE.LL.

Inquadramento

L'azione si pone l'obiettivo di realizzare un punto di accesso unificato per gli EE.LL del territorio, ma anche per cittadini ed imprese, dove trovare tutte le informazioni necessarie per poter accedere alle differenti linee di finanziamento promosse dalla Regione del Veneto, ma anche di livello nazionale e comunitario che possano interessare il territorio regionale.

Contenuti

L'azione non prevede la realizzazione di un portale *ad hoc*, quanto la riorganizzazione dei servizi internet del Portale Regionale Net-SIRV al fine di creare un unico spazio dove le pubbliche amministrazioni, i cittadini e le imprese possano trovare tutte le informazioni necessarie per poter accedere alle linee di finanziamento regionale, nazionale e comunitario che abbiano particolare rilievo per il territorio regionale.

Tramite questa sezione del portale regionale, gli utenti interessati potranno trovare:

- informazioni;
- riferimenti normativi e legislativi
- modulistica da scaricare.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.5 Servizi per la razionalizzazione economico/finanziaria nella PA 1.5.1 Servizi di Centrale Acquisiti 1.5.2 Servizi per il Federalismo Fiscale 1.5.3 Portale unificato delle opportunità di finanziamento per gli EE.LL.	"Action plan for the implementation of the legal framework for electronic public procurement", Bruxelles 2004	Misura 1.1 - *E-government* Misura 2.3. Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario	Eventuale creazione di una Agenzia specifica con il coinvolgimento degli EE.LL.	Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI, Dir. Bilancio e Dir. Affari Generali. Collaborazioni: Associazioni degli EE.LL. del Veneto

5.8 Misura 1.6. – Potenziamento degli Strumenti di Programmazione e controllo della Regione

5.8.1 Descrizione generale

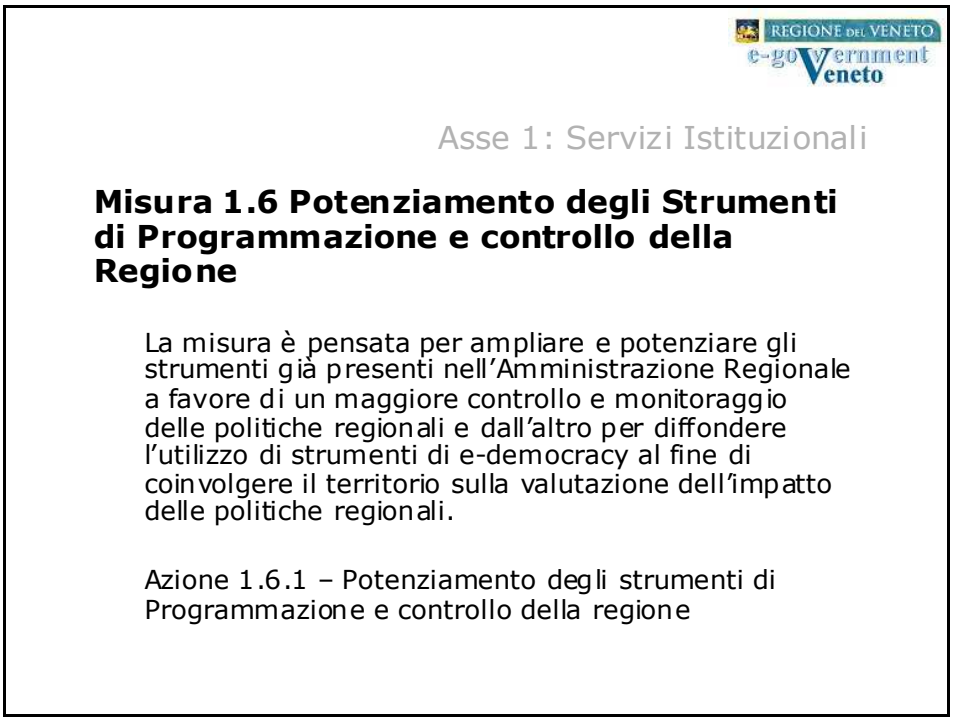
Il controllo e la valutazione sullo stato di attuazione e sui risultati conseguiti dalle politiche regionali di intervento è un'attività che risulta strategica nei processi di pianificazione e di indirizzo politico-amministrativo.

A tale scopo risultano molto importanti sistemi di controllo strategico che consentano:

- il monitoraggio e la valutazione dei piani e dei programmi regionali a carattere "specifico" (Piani di indirizzo settoriali, intersettoriali o integrativi e relativi piani attuativi);
- il monitoraggio degli strumenti di pianificazione strategica generale (programma di governo, piano regionale di sviluppo, ecc.);
- la valutazione dell'impatto complessivo delle politiche regionali sulla collettività e sul territorio;
- il monitoraggio strategico interno, finalizzato al monitoraggio dei processi di implementazione delle politiche regionali.

Questa misura, pertanto, è stata pensata da un lato per potenziare gli strumenti di Programmazione informatici già a disposizione dell'Amministrazione regionale (strumenti di reportistica, di project management[206], ecc.), dall'altro di diffondere l'utilizzo di strumenti di e-democracy già realizzati dalla Regione del Veneto[207] per coinvolgere il territorio nella valutazione delle politiche regionali.

[206] Si veda l'Azione 1.1.1 – Potenziamento dell'Intranet Net-SIRV
[207] Si fa qui riferimento al progetto di e-democracy Ven.e-d che è già stato utilizzato in questo settore per creare il primo forum sulla competitività (http://forumcompetitivita.regione.veneto.it).



La misura si compone di una sola azione:

Azione 1.6.1 – Potenziamento degli strumenti di programmazione e controllo della regione

Estensione, ampliamento e potenziamento degli strumenti già presenti nell'Amministrazione regionale a favore di un maggiore monitoraggio delle attività e delle politiche regionali.

5.8.2 Azioni componenti

Azione 1.6.1 – Potenziamento degli strumenti di programmazione e controllo della regione

Inquadramento

L'azione si pone l'obiettivo di ampliare e potenziare gli strumenti necessari per attuare un sistema di monitoraggio e valutazione finalizzato a verificare lo stato di sttuazione dei processi e i risultati conseguiti riguardo alle politiche regionali di intervento.

Tale monitoraggio dovrà essere concepito sia in maniera strettamente "interna" tramite

l'utilizzo di strumenti di monitoraggio delle attività svolte dall'Amministrazione Regionale nel conseguire ed attuare i programmi previsti, sia in maniera allargata con il coinvolgimento del territorio nella valutazione dell'impatto complessivo delle politiche regionali.

Contenuti

Per quanto riguarda il "monitoraggio interno" l'azione prevede il potenziamento e l'ampliamento degli strumenti messi a disposizione dell'Amministrazione ragionale. Tali strumenti dovranno in primo luogo consentire:

- la definizione dei risultati e degli effetti attesi, in funzione degli obiettivi strategici fissati dai programmi regionali e dai relativi processi di attuazione;
- l'individuazione di una serie di indicatori significativi attraverso cui monitorare in maniera articolata le diverse dimensioni e componenti delle politiche ragionali di intervento (processi, risultati, effetti), strutturati in maniera tale da monitorare l'intero processo di attuazione dei programmi;
- la costituzione di flussi informativi per la rilevazione delle informazioni più significative per valutare il processo di attuazione dei programmi.

Il coinvolgimento del territorio potrà invece essere attuato mediante la diffusione del portale di e-democracy Veneto E-Democracy (Ven.e-d). sviluppato dalla Direzione Sistema Informatico della Regione del Veneto, in risposta all'avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale[208] promosso dal CNIPA. Si tratta di uno strumento per la realizzazione, l'avviamento e lo sviluppo di comunità locali on-line di e-democarcy. La piattaforma realizzata mette infatti a disposizione una serie di servizi in rete per gestire, organizzare e creare aree di partecipazione ed animare il dibattito politico e sociale locale, basati sui consueti strumenti messi a disposizione da Internet: e-mai, mailing list, newsletter, forum, ecc..

Lo strumento è già stato utilizzato per creare il primo forum sulla competitività che, con il coordinamento della Direzione Programmazione, Veneto E-Democracy (Ven.e-d), si pone l'obiettivo di creare un punto di discussione tra cittadini, imprese ed Enti Locali per

[208] Gazzetta Ufficiale del 13 aprile 2004, n. 86

l'individuazione di soluzioni condivise che possano dare un rinnovato impulso allo sviluppo del territorio veneto.

L'azione mira pertanto anche a promuovere la diffusione dello strumento di e-democracy Ven.e-d per la creazione di nuovi luoghi di discussione aperti a cittadini, imprese ed Enti locali al fine di riuscire a valutare l'impatto complessivo delle politiche regionali sul territorio e la collettività

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 1: SERVIZI ISTITUZIONALI

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
1.6 Potenziamento degli Strumenti di Programmazione e controllo della Regione 1.6.1. Potenziamento degli Strumenti di Programmazione e controllo della Regione		Azione 1.1.1. Potenziamento dell'Intranet Net-SIRV Misura 1.3 – Servizi per il Governo		Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Programmazione

6 ASSE 2: Servizi alla persona

6.1 Premessa

Già a partire dal precedente Piano sulla Società dell'Informazione, la volontà di perseguire un utilizzo delle tecnologie dell'informazione finalizzato al miglioramento e alla generazione dei servizi innovativi alla persona ha costituito uno dei fattori chiave "*con l'obiettivo fondamentale di realizzare una Società dell'Informazione al cui centro non ci sia solo l'innovazione e l'ottimizzazione di processi produttivi o amministrativi, ma soprattutto vi sia l'attenzione per l'individuo e per la famiglia*[209]*"* .

Appare ormai evidente come l'uso delle tecnologie della comunicazione può e deve costituire un utile complemento alle politiche tese a potenziare l'attenzione alla persona e a rafforzare le reti dei servizi e della solidarietà sociale in grado di innalzare la qualità della vita.

Tutto ciò in risposta anche alle attuali tendenze evolutive che vedono la società veneta attraversare una fase di profonda trasformazione, dovuta, in special modo, alla compresenza di tre fenomeni:

- il progressivo invecchiamento della popolazione "autoctona" con la conseguente necessità di costituire nuovi e più efficienti servizi sociali e sanitari, in grado di valorizzare le risorse esistenti sul territorio, coadiuvare e sostenere l'assistenza in famiglia, massimizzando, per quanto possibile, l'approccio domiciliare rispetto a quello clinico attraverso la creazione di servizi e strumenti di monitoraggio in rete, grazie alle moderne tecnologie ICT e alla telemedicina;

- l'aumento dell'immigrazione, che sta comportando sempre di più la necessità di azioni innovative di supporto, integrazione ed assistenza agli extra-comunitari, attraverso attività che vedano gli EE.LL. coordinarsi sempre di più e meglio con il mondo del volontariato sociale e le organizzazioni di rappresentanza;

- il cambiamento in atto del tessuto economico, che sta richiedendo un profondo

[209] Vedi al riguardo Parte VI del documento precedente di piano "Verso la Società Veneta dell'Informazione – Linee guida, obiettivi strategici – Azioni e Misure progettuali di intervento".

sforzo nel rivedere la qualificazione del capitale umano, laddove al posto di un sistema di produzione incentrato sulla manualità e orientato al mercato locale/nazionale e/o continentale, si sta progressivamente imponendo un nuovo modello basato su innovazione di prodotto/processo, internazionalizzazione, orientamento al servizio, alta managerialità e professionalità dell'individuo, flessibilità e crescita continua delle competenze.

A questi elementi evolutivi si aggiungono una serie di fattori di contesto di primaria importanza quali:

- la necessità di introdurre misure di sistema volte al contenimento della spesa sanitaria nella salvaguardia dei livelli di servizio e della tutela della salute del cittadino;

- la crescita della rilevanza della spesa sociale a livello degli EE.LL., che si trovano a far fronte i prima linea con i temi del sostegno alle famiglie, dell'integrazione multietnica e della lotta a fenomeni di degrado sociale e culturale;

- l'esigenza di rafforzare l'azione del volontariato veneto, che continua a rappresentare un elemento vivo e fondamentale nella società locale: garanzia di servizio e qualità nella partecipazione alle attività ed iniziative di assistenza ai concittadini (fasce sociali deboli, anziani, ammalati), di intervento sul territorio (118, protezione civile, controllo ambientale), di animazione della cultura, delle tradizioni e del sociale locali (pro-loco, attività nei quartieri, organizzazione di eventi, assistenza all'infanzia, sport), di cooperazione a favore dei paesi svantaggiati (organizzazioni non governative)[210];

- la volontà politica di rilanciare l'"identità veneta" come riaffermazione e rafforzamento della cultura e dei valori della famiglia, del lavoro, della solidarietà propria di una "società aperta"; ciò, nel proponimento da un lato di accogliere chiunque voglia a sua volta riconoscersi in questi valori, dall'altro di rinsaldare sempre di più i legami dei Veneti nel mondo, che fanno del Veneto una importante potenziale "regione virtuale", se si tiene conto delle diverse comunità venete sparse nel mondo e del ruolo che

[210] Così come già affermato nel precedente piano "*La qualità della vita veneta, così come la conosciamo, sarebbe impensabile senza la sua disponibilità*" vei anche Parte III - "Verso la Società Venete dell'Informazione – Il Veneto di fronte alla Società dell'Informazione"

esse a loro volta svolgono nei confronti delle aree dove vivono ed operano.

Questo stato di cose ha trovato, nel corso degli ultimi anni, spazio ed espressione soprattutto attraverso la realizzazione di servizi "verticalizzati" di portale quali, ad esempio:

www.venetosociale.org, che si propone come punto di riferimento sui temi e le politiche sociali in Veneto "a 360 gradi": famiglia, area giovani, area minori, servizio civile. Nel portale sono presenti servizi informativi e generali (community, mail, links, news), documentali (archivio notizie, bibliografia, eventi, leggi, provvedimenti, documenti), area utente, con spazi per i protagonisti del fare nel sociale e strumenti di partecipazione di chat (rivolta a tutti coloro che vogliono scambiarsi pareri su temi e politiche di settore), forum (luogo di discussione ed approfondimento pubblico), newsletter.

www.venetolavoro.it, il "Portale del lavoro veneto" dell'Agenzia regionale, finalizzato a "fare il punto" su politiche, andamenti e progetti riferibili al tema lavoro nel Veneto. Strutturato secondo tre aree (Osservatorio e Ricerche, Progetti Speciali, Politiche del Lavoro) ed integrato con il SILR, il portale propone una serie di servizi informativi (*e-labor*, tirocini, adempimenti, ecc.), di utilità (normativa, area stampa, appuntamenti) e comunità (servizi per l'impiego, lavoratori, imprese);

www.formazione.individuale.it, il "Portale per la formazione individuale continua nel Veneto" dove, al di là dei servizi generali di news, di supporto (Forum, FAQ ed *help* on line), di informazioni per i lavoratori in merito a contrattualistica ed opportunità, e di "spazio enti" (per potersi referenziare/accreditare e proporsi nel portale), organizza e gestisce un "Catalogo dei Corsi", che propone l'offerta formativa, nonché strumenti per l'"Analisi dei Fabbisogni" (per identificare le competenze ed aiutare ad identificare il corso individualmente più utile) e l'"Autoformazione", che offre la possibilità di accedere a percorsi formativi interamente fruibili on line;

www.borsalavoroveneto.it: sistema aperto, gratuito e accessibile per facilitare il libero incontro tra domanda e offerta di lavoro. La Borsa Lavoro si basa su una serie di nodi regionali, in cui cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni, intermediari privati autorizzati e accreditati possono condividere risorse, informazioni, richieste, offerte attinenti al mondo del lavoro. Il Portale è strutturato secondo tre aree principali (Cittadini, Imprese, Intermediari) e propone fondamentalmente i servizi di "Cerchi Lavoro?", "Cerchi Personale?" e "Iscriviti alla Borsa", oltre a servizi informativi sulle politiche regionali del

lavoro, news e informazioni di "orientamento" (conferenze, master II livello, seminari, ecc.);

www.cicerone.it: promosso dall'Assessorato alle Politiche dell'Istruzione, Formazione e Lavoro, questo portale ha visto nel tempo un notevole e costante impegno rivolto al suo aggiornamento e promozione, attraverso anche azioni di integrazione con altre realtà del mondo web (si pensi ad esempio a "Univenetorienta", portale web per l'autovalutazione universitaria). Il portale si propone di rispondere alle esigenze di informazione e di scelta consapevole dei giovani e delle loro famiglie su: offerta formativa e universitaria, servizi offerti dalle Aziende regionali per il diritto allo studio, panoramica sulle realtà presenti sul territorio a supporto degli studenti; tipo di preparazione richiesta; opportunità professionali collegate al corso prescelto;

www.urpsanita.it: "Ufficio Relazioni con il Pubblico" on line, che al momento però si propone come progetto pilota con lo scopo di avviare la realizzazione di uno strumento in grado di veicolare in modo diretto ed in ottica di "sistema" il rapporto "cittadino – servizio pubblico", partendo dal principio che "*un servizio efficiente nella gestione dei rapporti con l'utente determina una percezione di buon funzionamento della struttura stessa*".

Il progetto prevede fondamentalmente l'organizzazione di due tipologie di servizi informativi ad accesso univoco per tutto il territorio regionale, sviluppati in formato ipertestuale ed accessibili attraverso un motore di ricerca specializzato e/o tramite la navigazione alfabetica per tipologie di argomento, relativi ad "informazioni descrittive" (riguardanti le strutture operative, la modulistica, ecc.) e "informazioni dinamiche" (riguardanti le prestazioni, le attività erogate, luoghi, modalità e orari di esecuzione dei servizi, farmacie di turno, ecc.).

Al di là dei risultati singolarmente ottenuti, appare evidente che l'azione svolta nel suo complesso in tale direzione, ha indubbiamente costituito un complemento fondamentale alla azione svolta nell'ambito dell'*e-government* e della crescita della *net-economy*: nei fatti queste azioni - per quanto singole e frammentarie - hanno comunque fÿÿto sì che ÿÿ Nÿÿazioneabbia iniziato a connotarsi sempre ni più come "*un sistema dei Veneti e non semplicemente di una rete per le pubbliche amministrazioni*".

Tuttavia, appare altrettanto evidente come l'azione fin qui intrapresa vada approfondita e rilanciata verso nuovi traguardi che:

- vadano oltre le logiche dei portali regionali e maggiormente correlino, nei fatti, sistemi

informativi, processi ed organizzazioni coinvolte, che concorrono alla produzione dei diversi servizi;

- si integrino - secondo il paradigma dell'*e-government* evoluto che mira a creare un rapporto "cittadino-PA" in termini "*one-to-one*" e non "un cittadino innanzi a molti palazzi" – all'interno dei portali territoriali di accesso alla PA (in particolare nel sistema MY-PORTAL), massimizzando obiettivi di interfaccia personalizzata in linea con le esigenze del singolo cittadino ed in rapporto allo specifico territorio in cui vive;

- non si limitino all'aspetto informativo (servizi di primo e secondo livello[211]), ma vadano oltre, proponendo anche veri e propri servizi applicativi on line, consentendo ai cittadini di operare funzioni e procedimenti in rete;

- non operino esclusivamente secondo la modalità "a domanda rispondo", ma si facciano parte pro-attiva nell'identificazione e nell'indirizzo di proposte ed opportunità a livello individuale;

- si propongano al territorio non solo attraverso il web, ma attraverso strumenti di multicanalità sfruttando la tecnologie mobili e quelle digitali in senso ampio (in particolare telefonia cellulare, tv-digitale).

Infine, rispetto al piano precedente, un tema indubbiamente da "rilanciare" è quello di pensare al "Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione" non soltanto come strumento per "agire" e favorire convergenza "*nella edificazione del futuro sociale del Veneto – e non solo di quello economico ed amministrativo – diventando elemento di armonizzazione e di stimolo nella crescita sociale e culturale della nostra regione*", ma come una opportunità per andare oltre, ponendo le basi per "*una crescita … vissuta in termini "ampi", "world wide": coinvolgendo tutte le Comunità Venete nel mondo ed aprendo le possibilità di condivisione e confronto con le realtà estere interessate a stabilire rapporti permanenti di scambio culturale, sociale ed economico con noi*".

Purtroppo questo tema, che nel precedente piano vedeva una azione specifica rivolta ai

[211] Si fa qui riferimento al programma della UE e-Europe, in parte ai cinque Livelli Transazionali G2C – G2B definiti dal Gruppo di Lavoro OCSE 2003 (questi ultimi individuano le diverse accezioni di transazione e identificano il livello pagamenti). I livelli individuati sono: 1) Informazioni 2) Scarico di documenti/moduli 3) Transazioni (registrazioni, attestati/licenze, acquisizione permessi, invio documentazione – presentazione dati/informazioni) 4) Pagamenti.

cosiddetti "sistemi di gemellaggio on line", è finito per passare in secondo piano per il fatto che - così l'esperienza di questi primi anni di *e-government* ha insegnato - "non basta pensare alla tecnologia, bisogna costruire soprattutto organizzazione"[212].

In altre parole, se i progetti non sono mancati e gli strumenti tecnologici per attuarli sono stati realizzati, è sovente emersa una carenza organizzativa nel farsi carico degli aspetti che vanno oltre l'approccio tecnologico, che però sono essenziali per mantenere costantemente vivi e fattivi questi scambi, attraverso azioni volte a concretizzare, ad esempio, azioni di promozione e marketing tese a valorizzare il lavoro svolto da queste realtà.

6.2 Il Net-SIRV per i Servizi alla Persona

6.2.1 Mondo sociale e terzo settore

L'attuale fase politica ed amministrativa del Veneto conferma una forte attenzione nei riguardi di obiettivi finalizzati alla produzione e all'integrazione di servizi indirizzati al sostegno delle fasce più deboli e della famiglia.

Lo sforzo è stato ed è, soprattutto, indirizzato verso i minori, gli anziani, i disabili e le categorie economicamente svantaggiate, nell'attuazione di un modello incentrato sui servizi alla famiglia, come nucleo portante della società, o nella produzione di servizi a sostituzione di questa, laddove non sia altrimenti possibile.

Così, come permane l'impegno per la tutela e la valorizzazione del mondo dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia attraverso una politica d'intervento mirata a costruire una cultura diffusa di attenzione, prevenzione e cura dei disagi minorili[213], dall'altro continua l'impegno nella produzione di interventi a supporto della famiglia e degli anziani in senso lato.

Per quanto concerne in particolare la politica dei servizi sociali per gli anziani la Regione

[212] Il tema del gemellaggio on line è comunque stato ripreso nell'ambito della misura 1.2. - Relazioni internazionali.
[213] Al Veneto è stato riconosciuto il ruolo di leader nell'applicazione della L. 285/97 "Disposizione per la promozione dei diritti per l'infanzia e l'adolescenza" e nella costruzione dell'Osservatorio sui minori – L. 451/97.

sta procedendo nello sforzo di:

- definire iniziative volte a sostenere l'integrazione sociale dell'anziano, valorizzando, per quanto possibile, le capacità di autonomia e partecipazione, e favorendo, ove possibile, l'assistenza domiciliare rispetto a quella residenziale in strutture esterne alla famiglia attraverso anche la formazione di personale qualificato;

- determinare una situazione di effettiva possibilità di scelta autonoma, da parte della famiglia, nell'identificazione dei servizi e delle organizzazioni cui rivolgersi per assistere e migliorare la qualità della vita dell'anziano.

I punti di azione individuati in tal senso possono essere riassunti:

- nella promozione di una cultura positiva dell'età anziana;

- nell'agevolazione dell'esercizio di funzioni socialmente utili da parte degli anziani;

- nel rafforzamento dell'integrazione socio-sanitaria;

- nella garanzia della continuità assistenziale;

- nella realizzazione di una valutazione globale dei bisogni e di una progettazione personalizzata degli interventi.

Con questo spirito l'Amministrazione si propone, negli anni a venire, in particolare di "*consolidare e sviluppare la strategia regionale rivolta alla domiciliarietà, cioè a quel complesso di obiettivi, azioni, interventi e servizi volti a creare le condizioni favorevoli perché la persona anziana possa permanere nel contesto del proprio sistema familiare e sociale, agevolando il mantenimento del ruolo e dei rapporti intergenerazionali*"[214]. Ciò andrà attuato anche attraverso azioni integrate volte a promuovere la cultura della domiciliarietà, alla quale va aggiunto il sostegno al lavoro di cura delle famiglie ed un forte incentivo al volontariato.

Come già evidenziato nella premessa al precedente Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, in quest'ottica "*i servizi sociali devono superare la tradizionale, ma riduttiva, distinzione tra persone autosufficienti e persone non autosufficienti e cercare di*

[214] "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" – Giunta Regionale del Veneto

offrire la migliore risposta possibile in termini di prestazioni e attività…", ciò tenendo conto delle variabili esistenti: dallo stato sanitario a quello mentale, dalla attività alla mobilità, allo stato sociale (abitazione, assistenza dei parenti, vicini, volontari), ecc.

Altro fronte importante è quello della disabilità, dove l'impegno primario negli anni a venire verrà rivolto allo "*sviluppo di un sistema organico di servizi integrati fra loro, aperti, accessibili, per rispondere in modo dinamico e flessibile ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie*" e al "*sostegno alle famiglie… garantendo informazione sugli aspetti socio-sanitari, il necessario supporto assistenziale…*".

Appare evidente come, in tutto ciò, le nuove tecnologie dell'informazione possano giocare un ruolo cruciale a supporto:

- della creazione di una rete integrata di servizi alla persona in grado di promuovere e sostenere azioni di coordinamento tra gli Enti locali e le numerose e qualificate realtà del Terzo settore;

- dell'introduzione e diffusione nelle case e nelle famiglie, di servizi in rete di domotica, teleassistenza e telemedicina in grado di innalzare le soglie di autosufficienza di anziani e disabili e di promuovere nei fatti – anche sotto il profilo dell'economicità – la domiciliarietà;

- della promozione e della diffusione, attraverso interventi mirati di riuso, di soluzioni applicative on line disponibili, sviluppate nella prima fase di sviluppo dell'*e-government* regionale.

Attraverso le moderne tecnologie ICT è inoltre possibile pensare di ampliare iniziative di "Vita Indipendente"[215] migliorando profondamente la quotidianità delle persone in assoluto più svantaggiate.

Per poter attuare una strategia così innovativa, appare però evidente la necessità di "coinvolgere" sia gli attori pubblici che quelli privati del settore, estendendo quest'approccio a tutto il comparto dell'intervento sociale locale, attraverso l'adozione di un sistema integrato di osservatori ed operatori del sociale, attivi nei diversi settori

[215] Si fa qui riferimento ad un insieme di progetti individuali promossi dalla Regione del Veneto, formulati per persone con disabilità fisico-motoria grave, ma capaci di autodeterminazione.

(anziani, minori, carcere, disabili, tossicodipendenze, ecc.), in modo da poter definire con competenza e tempestività le scelte più opportune in rapporto alla singola persona e/o alla famiglia assistita.

6.2.2 La sanità e il sistema sanitario regionale

Per quanto riguarda invece l'azione del governo regionale nei confronti del comparto sanitario, con diretta attinenza ai temi della Società dell'Informazione, diversi sono gli spunti e le iniziative di stimolo nella generazione di progetti innovativi.

Alla base si pone, innanzitutto, l'obiettivo di dare seguito ad un "modello organizzativo dell'offerta assistenziale" che "*dovrà essere disegnato come un continuum modulabile a forte integrazione socio-sanitaria, che, procedendo dal bisogno emergente dell'individuo in seno alla famiglia, sia in grado di dare risposte certe ma flessibili, garantendo adeguati livelli di assistenza omogenei per l'insieme del territorio regionale, in grado di rispondere anche sui piani di offerta tecnologicamente più avanzati, che debbono essere accessibili a tutti in modo paritetico, ancorché con regole definite. Parole chiave al riguardo dovrebbero essere "rete dei servizi" e "area vasta".*"[216]

Appare evidente che la banda larga, la telematica, l'interoperabilità in rete, le applicazioni di portale non possono che rappresentare dei fattori abilitanti di una azione complessa volta a fare rete e a conseguire questo modello finalizzato ad un uso ottimale, nei termini più ampi possibili, dei servizi socio-sanitari erogati sul territorio; ciò attuando integrazione, agendo sulla creazione di masse critiche e concorrendo ad un contenimento dei costi attraverso la condivisione di servizi e processi di *procurement* delle risorse. L'obiettivo è quindi quello di "*sempre di più perseguire ….. attivare economie di scala (servizi di eccellenza che servono i cittadini di più UU.LL.SS.SS.) ed economie di condivisione (gli stessi servizi di supporto servono più aziende)*"[217].

[216] Così come evidenziato dal "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" della Giunta Regionale del Veneto: "*E' innanzitutto necessario sottoporre a verifica la dimensione attuale delle Aziende UU.LL.SS.SS., ferma restando la forte integrazione ospedale-territorio, puntando a che essa sia la più idonea ad affrontare i problemi di governo del sistema. Si assiste in molte regioni ad ulteriori processi di ottimizzazione della dimensione ritenuta congrua per le Aziende sanitarie, a volte anche dove la dimensione è già provinciale. Il completamento del processo di aziendalizzazione, non può porsi questo problema. Oggi la dimensione aziendale deve avere una massa critica tale da affrontare la maggior parte dei problemi, altrimenti si rischia di avere la prevalenza di spinte localistiche e la duplicazione o triplicazione dei costi*".

[217] "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" – Giunta Regionale del Veneto.

A tale proposito i fattori chiave di intervento possono essere individuati nei seguenti ambiti:

- "il governo clinico e management", dove l'ICT può essere utile in:
  - processi di ricerca, analisi e conoscenza delle *best practice* aziendali adottate nell'ambito del sistema sanitario regionale, favorendo la costituzione di *community of practice*;
  - la diffusione del concetto di interoperabilità dei sistemi operativi interaziendali, attuata anche attraverso il criterio di federazione dei sistemi;
  - la realizzazione di un più capillare ed efficace sistema informativo di governo in grado di monitorare i vari segmenti/settori di spesa (ad es. farmaceutica / specialistica / ricoveri / accesso al Pronto Soccorso per utente e per Medico di medicina generale e Pediatra di libera scelta);
- "l'Assistenza Domiciliare Integrata", intesa quale formula assistenziale che realizzi, a domicilio del paziente di qualsiasi età, un progetto assistenziale unitario, limitato e continuativo nel tempo, dove l'ICT può concorrere alla creazione delle reti necessarie per conseguire un'indispensabile integrazione tra il sistema delle cure ospedaliere e quello delle cure residenziali;
- "il supporto ai processi di innovazione tecnologica" che riguarderanno "*da un lato lo sviluppo di tematiche generali di technology assessment per tutte le aziende sanitarie della Regione, dall'altro lo sviluppo di tematiche di particolare impegno quali l'ingegneria dei tessuti, lo xenotrapianto, la farmacogenetica, la robotica mini invasiva, la terapia genica, le nanotecnologie, le tecnologie ottiche e laser, le recenti istituzioni del'IRCCS oncologico (Padova), dell'IRCCS riabilitativo (Venezia)…., dovranno costituire perni generali di sistemi di rete per lo sviluppo della ricerca trasferenziale nei network di riferimento*"[218];
- la definizione ed attuazione di "criteri di innovazione e sviluppo" "*idonei a sostenere l'attuazione di adeguate politiche del personale*", all'interno dei quali "*deve essere adeguatamente valorizzato il sistema della formazione*" sia di base che specialistica, che manageriale, finalizzato a costruire un progetto professionale nell'ottica

[218] "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" – Giunta Regionale del Veneto

dell'eccellenza intesa come ricerca del miglioramento continuo (ECM).

Ad ogni modo, in tutto questo è necessario tenere conto del fatto che il perseguimento degli obiettivi generali di salute della popolazione non può prescindere dalla ricerca di soluzioni che individuino i percorsi di innovazione più opportuni, nel rispetto dei vincoli finanziari e contrattuali vigenti, nel "*convincimento – però - che il mantenimento e lo sviluppo di un buon sistema sanitario regionale è direttamente correlato allo sviluppo di politiche di acquisizione delle risorse, di gestione delle informazioni, di governo economico che massimizzino il risultato economico complessivo, in alcuni casi riducendo consapevolmente il risultato economico (o gestionale) della singola azienda*".

Per determinare uno sviluppo in questi termini, innanzitutto vi è l'esigenza:

- da un lato di creare un sistema di "*flussi informativi che devono essere fortemente centralizzati ed interfacciabili*" in modo da poter analizzare ed individuare qualità, risultati economici e di servizio sia a livello singolo che complessivo (struttura, azienda, area, regione);

- dall'altro di creare e mantenere tutti i presupposti atti a rendere concreta la priorità politica di tutto il sistema sanitario veneto, che è quella di "porre al centro l'utente", "*una politica che pervade l'intero sistema, ponendo al centro il diritto di libera scelta del cittadino*".

Se pertanto permangono alcuni obiettivi già tracciati dal precedente piano, quali:

- **l'integrazione tra il settore sanitario e quello sociale**; ciò soprattutto attraverso la definizione e condivisione informativa dei "piani di zona dei servizi sociali", che costituiscono il principale strumento di cooperazione delle attività sanitarie e sociali operative su un determinato territorio, mediante la collaborazione dei soggetti pubblici e privati ivi operanti;

- l'**orientamento dei servizi al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini**, mediante la capacità di interazione con il territorio realizzata attraverso le infrastrutture di rete (Intranet, Extranet ed internet Net-SIRV);

- il **supporto ai cittadini e ai medici di base nella conoscenza dei servizi offerti**, nella identificazione delle soluzioni più idonee a fronte di problemi e necessità,

nell'accesso alla prestazione, attraverso specifici servizi di Portale di orientamento e informazione;

- la **valorizzazione della professionalità degli operatori**, grazie alla produzione di servizi informativi atti ad evidenziare specificità ed eccellenze;

altri nuovi vanno aggiunti per cogliere meglio quanto precedentemente delineato, ed in particolare:

- **l'esigenza di diffondere sul territorio, attraverso il riuso, le *best practice* di fruizione ed applicazione delle tecnologie ICT** a favore delle aziende e dei cittadini, realizzate in questi anni nel Veneto e/o individuate in altre contesti regionali similari;

- **la necessità di interfacciare in banda larga tra loro le strutture specialistiche e queste con il territorio**, in modo da poter conseguire i presupposti per rendere possibile una più ampia condivisione e fruizione delle competenze e delle eccellenze a vantaggio dei cittadini (trasferimento di analisi, consulti remoti on line, integrazione informativa con i medici ed i pediatri di base, assistenza domiciliare, ecc.);

- **il bisogno di accentrare e condividere, sia su base locale che regionale, servizi informatici sia di base che applicativi**, in modo da evitare reduplicazioni di costi e/o razionalizzare la spesa ICT complessiva;

- **la possibilità, attraverso l'integrazione con i consueti canali di comunicazioni web dell'*e-government* locale, di rendere più facilmente accessibili e consultabili i servizi informativi/applicativi sanitari** attraverso anche logiche multicanale.

Non vi è dubbio che tutto ciò, se andrà conseguito nel Net-SIRV "*a lato e a supporto del processo in atto di "aziendalizzazione" del Servizio Sanitario Regionale, volto al miglioramento del rapporto costi/benefici, alla ottimizzazione delle strutture e dell'organizzazione del servizio sul territorio, al miglioramento dell'efficienza del processo di produzione (controllo di gestione, verifica e revisione di qualità, osservazione*

epidemiologica, sistema informativo direzionale, sperimentazione gestionale, ecc.)[219]", richiederà però, per poter essere attuato nei fatti, una grande prova di maturità e responsabilità da parte dei dirigenti e dei responsabili delle aziende, con capacità e dimostrazione di un profondo cambiamento culturale nei riguardi non solo delle tecnologie ICT, ma anche dell'organizzazione in senso lato e della concezione manageriale del proprio ruolo[220]. In definitiva, quest'ultima, è la vera sfida degli anni a venire.

6.2.3 Il lavoro e la formazione professionale

Il processo programmatorio regionale sviluppatosi a partire dal 2000 ha posto al centro degli interventi regionali "*la persona quale titolare di un diritto alla formazione e all'orientamento lungo tutto l'arco della vita e l'impresa quale motore dello sviluppo socio-economico territoriale*". L'attenzione in tal senso viene innanzi tutto posta particolarmente nei riguardi dei "*giovani e al loro pieno inserimento nella vita sociale e lavorativa*"[221].

"L'impegno è … quello di "costruire" percorsi educativi integrati che associno alla dimensione del sapere quella del saper fare valorizzando le attitudini personali anche attraverso adeguate politiche di orientamento scolastico, professionale e lavorativo".

Appare evidente come, anche in questo ambito, **le tecnologie dell'informazione possono e devono costituire uno strumento utile a "fare sistema" e a produrre servizi accessibili nei riguardi dell'intero territorio regionale**; ciò a partire innanzitutto dalla costruzione di strumenti partecipativi di governo, valorizzando – attraverso iniziative di "riuso intelligente[222]" - progetti già messi a punto dalla Regione in altri settori della vita economica e sociale[223].

---

[219] Vedasi quanto a suo tempo definito al riguardo nel precedente Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, relativamente all'Asse su *net-welfare* e sanità on line.

[220] Come sottolinea il programma di governo, infatti, 'i direttori generali e i loro collaboratori devono essere condotti a condividere iniziative di accentramento e/o condivisione di servizi comuni a più aziende, attuando l'atto di indirizzo sull'area vasta. In tal senso il paradigma dell'area vasta va coniugato innanzitutto con quello della dimensione regionale, poi a quella provinciale o interprovinciale, definendo anche in modo flessibile, i livelli di organizzazione comuni e di acquisizione delle risorse".

[221] "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" – Giunta Regionale del Veneto.

[222] Per "riuso intelligente" si intende un riuso capace di sfruttare al meglio prodotti software ed esperienze applicative già realizzate, riconfigurando gli strumenti disponibili sulla base ai nuovi contenuti e contesti organizzativi da affrontare. Vedi al riguardo quanto detto in premessa alla misura 1.4. – Innovazione e diffusione delle soluzioni *e-government*.

[223] Si fa qui riferimento alle iniziative CSST di Réseaux e al progetto Ven.e-d per l'*e-democracy*.

"La crescita del sistema è un obiettivo che la Regione si pone quale soggetto istituzionale competente in materia, ma nel quale devono essere coinvolti tutti gli attori dello sviluppo locale, dalle Imprese, alle Parti Sociali agli organismi bilaterali. Se la formazione costituisce la leva dello sviluppo locale è evidente che l'individuazione e la realizzazione di azioni formative mirate, che valorizzino la specificità del territorio, non può che essere frutto di una politica di concertazione e confronto con tutti gli attori dello sviluppo stesso, sia quelli istituzionali, nel rispetto del principio di sussidiarietà, che quelli economici e sociali, il cui ruolo sarà fondamentale anche nella costituzione di reti di partenariato a livello interregionale e comunitario".

Quanto alla diffusione dei servizi sul territorio, la strada da percorrere anche in questo caso, proseguendo e potenziando lo sforzo già in atto con la "Borsa Lavoro", passa attraverso una maggiore valorizzazione del lavoro già svolto, attraverso una **convergenza dei servizi di settore ed una loro collocazione all'interno dei portali territoriali di accesso integrato alla PA, promovendo in tale contesto la multicanalità** verso altri media emergenti (ad esempio la TV-digitale).

Ciò al fine di dare atto a quel modello a rete "*che consenta agli utenti di incontrare facilmente i diversi operatori, di scegliere le proposte che meglio rispondono alle esigenze, di essere accompagnati nelle azioni di servizio*"; una strategia a tutti gli effetti necessaria nell'attuale fase critica di sviluppo della nostra regione: un "*elemento imprescindibile per rinnovare il mercato del lavoro locale e nazionale nella prospettiva di creare servizi per l'impiego coordinati e integrati nei vari Paesi dell'Unione europea*" in grado anche di superare i confini nazionali.

Infine il tema della **formazione all'utilizzo delle tecnologie ICT e della rete, attraverso anche azioni di formazione a distanza e di *e-learning*.**

Va sottolineato come la questione in tal senso ha però una valenza più ampia: già nel precedente piano è stato posto in evidenza il fatto che "*elemento centrale, nella costruzione della Società dell'Informazione e della Net-economy venete sarà… la creazione di reali condizioni di diffusione in tutti gli ambiti sociali ed economici delle conoscenze e delle competenze informatiche necessarie per poter accedere e per poter realizzare un utilizzo consapevole dei servizi di rete. In altre parole, non basta procedere ad investire nella creazione di infrastrutture, al riordino delle competenze e dei procedimenti istituzionali, alla innovazione delle imprese e dei meccanismi di accesso al*

mondo del lavoro, se non si prevedono e si attivano iniziative volte a favorire la progressiva introduzione delle tecnologie e dei servizi di rete attraverso la diffusione delle competenze e conoscenze necessarie".

Deve quindi proseguire l'impegno volto a "*rimuovere ogni possibile causa di digitale divide*" sociale, attraverso azioni di alfabetizzazione informatica diffusa, "*a partire dal coinvolgimento delle giovani generazioni, dalla formazione di nuove figure professionali qualificate con competenze multidisciplinari*", mediante attività di riqualificazione professionale. "*Questo processo formativo "generale" non può, e non deve, essere limitato a competenze meramente tecniche, informatiche e tecnologiche: educare alla rete significa soprattutto porre le persone in grado di comunicare e pensare globalmente, di reperire ed analizzare criticamente l'informazione, di strutturare i dati in conoscenza, di costruire nuovi servizi per nuovi bisogni, di essere aperti a nuovi modelli organizzativi, di sapere comprendere ed accettare le differenze".*

Come già in passato sottolineato, ***"educare alla rete significa innanzitutto educare ad essere disponibili alla innovazione ed al cambiamento, non solo "tecnologico", ma anche "mentale". Non è una sfida che ci preoccupa (da sempre disponibilità e flessibilità sono atteggiamenti presenti nel modo di porsi dei veneti) ma va affrontata al più presto, se vogliamo continuare a crescere ed evolvere socialmente ed economicamente, come siamo stati capaci di fare fino ad oggi".***

6.2.4 Sviluppare le reti dei Servizi alla persona

Lo sviluppo delle reti on line di servizi alla persona andrà attuato mediante un piano coordinato di progetti ed interventi, supportato dall'azione d'indirizzo ed amministrazione del Governo Regionale del Veneto ed integrato con i processi concomitanti di sviluppo volti alla costruzione del sistema di *e-government*, della *net-economy* e dei servizi digitali per la cultura e la valorizzazione del territorio veneto.

L'obiettivo concreto rimane quindi quello di perseguire la realizzazione di una rete di informazione e comunicazione tra tutti gli operatori, pubblici e privati, attivi nel settore del sociale, del volontariato, della sanità, del mondo del lavoro e della formazione professionale, al fine di favorire i processi di conoscenza e coordinamento tra le varie realtà operanti sul territorio, e semplificare l'accesso ai servizi offerti da parte dei cittadini e delle famiglie.

A tale proposito l'azione dell'Amministrazione regionale, negli anni a venire, si concentrerà prevalentemente sull'obiettivo di predisporre ed attivare iniziative di:

strutturazione delle reti di partecipazione e cooperazione: attraverso il riuso delle soluzioni di Réseaux e *e-democracy*[224] per l'*e-government* regionale messe a punto dal CSST[225] della Direzione Sistema Informatico, ed organizzando le reti "fisiche" di soggetti e competenze (istituzioni, organizzazioni, *opinion-leader* di settore, operatori di settore/comparto);

indirizzo e regolamentazione mirata del settore a favore della nascita di processi in rete omogenei e condivisi: dirigendo nel tempo la propria azione, a partire da quanto rilevato e definito attraverso le reti della partecipazione e cooperazione, verso la definizione di standard operativi e di processo condivisi;

strutturazione della conoscenza in termini di offerta/opportunità di "sistema": rendendo sempre più agevole per il cittadino la possibilità di informarsi e orientarsi sui servizi e sui soggetti erogatori più efficaci ed efficienti, in ordine alla risoluzione dei propri problemi;

deburocratizzazione dei rapporti ed innalzamento dell'accessibilità da parte dei cittadini: attraverso non solo lo sviluppo e la diffusione di nuovi modelli di gestione delle richieste di prestazione progettati in modo da semplificare, grazie anche ad un utilizzo intelligente ed efficace delle nuove tecnologie informatiche e di rete, i procedimenti amministrativi, ma anche, attraverso l'adozione di sistemi "multicanale" (sportelli fisici e telefonici assistiti, call center, web, telefonia e terminaleria mobile, TV-digitale), l'accesso ai servizi stessi da parte dei cittadino;

diffusione dell'interoperabilità nei rapporti fra amministrazioni: in modo da rendere più semplice e trasparente il processo di identificazione e verifica, nonché più efficace ed efficiente la condivisione applicativa delle informazioni, scaricando il cittadino dell'onere di "fare il postino di se stesso" all'interno e tra le organizzazioni pubbliche che lo devono assistere;

diffusione sul territorio ed ampliamento degli attuali servizi alla persona offerti on line (*e-government*, *e-learning*, net-welfare, *e-health*): mediante progetti di riuso realizzati dalla Regione del Veneto - e non solo - a partire dalla prima fase di sviluppo dell'*e-government* nazionale, supportati dall'Agorà del Riuso e/o dal coinvolgimento dei Centri Servizi

[224] In primo luogo attraverso la diffusione della piattaforma Ven.e-d.
[225] Per approfondire i contenuti del progetto CSST si rimanda alla lettura del capitolo 3.3.2 - L'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione.

Territoriali (CST);

razionalizzazione dei servizi informatici e riduzione della spesa nel settore sanitario: attraverso azioni di riallocazione e/o accentramento di servizi informatici di base inerenti la gestione delle risorse professionali, l'acquisizione/gestione di quelle strumentali e la gestione documentale;

diffusione di modelli e strumenti applicativi a favore del volontariato: l'ipotesi è quella di mettere a disposizione di tutte le organizzazioni di volontariato, attraverso l'Agorà del Riuso[226], strumenti applicativi informatici in modo da aiutare il loro operato, favorendo il processo di diffusione di soluzioni *open source* e di organizzazione in rete, e supportandoli nelle problematiche della trattazione dei dati personali e sensibili;

sostegno alle iniziative di ricerca e sviluppo (R&D) per la costruzione di servizi e applicazioni originali per lo sviluppo in particolare del Net-welfare e dei servizi di Sanità on line: rivolte alla definizione e ingegnerizzazione di nuovi strumenti di comunicazione e di nuove applicazioni utili a coadiuvare i processi di produzione ed integrazione tra gli operatori di settore e di condivisione/trasferimento di conoscenze, di *expertise*, di eccellenza;

promozione dei servizi e supporto culturale all'utilizzo: non basta creare servizi on line ragionati ed efficienti, bisogna anche sapere e riuscire a comunicarli a tutti i potenziali fruitori; questo è ciò che l'esperienza sul campo di questi primi anni di sviluppo delle soluzioni *e-government* ci ha insegnato, ed è quello che va attentamente operato particolarmente in settori critici quali quelli dei servizi alla persona, dove sovente "chi ha bisogno" deve essere innanzitutto informato delle opportunità offerte (prima fra tutte la possibilità di conoscere ed accedere a questi servizi….). Per questo vanno definite e poste in atto azioni "mirate" tese ad informare e formare sia i cittadini che gli operatori di comparto, sulle possibilità di interazione offerte dal Net-SIRV nei riguardi delle soluzioni on line per i servizi alla persona.

Tutto ciò essendo coscienti che, se molto è già stato fatto sotto il profilo tecnologico negli anni passati, adesso si tratta di meglio razionalizzare, organizzare e diffondere sul territorio quanto è stato sviluppato in tal senso attraverso l'individuazione e l'adozione di

[226] Vedi al riguardo la misura 1.4. – Innovazione e diffusione delle soluzioni *e-government*.

"modelli sostenibili"[227].

6.3 Le misure previste

L'Amministrazione regionale intende pertanto proseguire nella definizione ed attuazione di iniziative in grado di orientare la Società dell'Informazione veneta verso la produzione di servizi innovativi alla persona, che vedano nella costruzione di reti di coordinamento tra i soggetti pubblici e privati - operanti nei comparti della sanità, del sociale, dell'orientamento e della formazione al lavoro, del volontariato - il fulcro dell'azione regionale volta al conseguimento di un governo partecipato dell'intero comparto a supporto delle persone e delle famiglie.

Welfare, servizi sanitari, diritto alla formazione e accesso al mondo del lavoro "*rappresentano elementi basilari e determinanti della qualità della vita, e pertanto vanno pensati come elementi fondamentali nella crescita evolutiva della società, attraverso anche un uso creativo e condiviso delle tecnologie dell'informazione*".

In particolare le azioni da intraprendersi nei prossimi anni devono:

- essere maggiormente correlate con lo sviluppo dell'*e-government* istituzionale, dei servizi di *Net-economy*, e delle applicazioni on line di valorizzazione e promozione del territorio, nonché delle iniziative di base di sviluppo infrastrutturale dell'ICT regionale (banda larga, CSST, Net-SIRV);

- configurare strumenti e servizi permanenti di comunicazione e confronto con l'Amministrazione pubblica ed in particolare con la Regione, in modo da rendere più immediati i rapporti con gli EE.LL. e gli operatori di comparto, nonché promuovere meccanismi di democratizzazione dei processi decisionali e di costante condivisione delle visioni e scelte di sviluppo del settore tra tutti gli attori coinvolti;

- consentire di capitalizzare al meglio i servizi e le esperienze sviluppate nel recente passato (prima fase di *e-government*) attraverso il riuso delle soluzioni, la promozione dei rapporti di collaborazione/cooperazione con altre amministrazioni regionali, l'integrazione e la convergenza verso i portali territoriali (MyPortal/CST),

[227] Per "modello sostenibile" si intende delle modalità di gestione, organizzazione ed erogazione dei servizi tale da far sì che la differenza tra benefici complessivi e costi risulti positiva.

l'orientamento alla multicanalità;

- avere l'obiettivo di razionalizzare le economie di produzione di servizi applicativi "interni" - ad esempio nella sanità, attraverso l'accentramento di funzioni ICT e applicative di base – ed "esterni" on line – attraverso una integrazione di *front-office* nei portali territoriali gestiti dai CST (Centri Servizi Territoriali);

- essere supportate da un insieme di "azioni accompagnatorie amministrative e di governo" intese a riorganizzare strutture e processi, determinare iniziative finanziarie atte ad incentivare e favorire il riuso, creare i presupposti per una reale razionalizzazione della spesa, assistere e responsabilizzare i CST nella loro azione di centri di servizi on line alla persona;

tutto ciò confermando e continuando a sostenere le attività volte a:

- favorire l'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione locali e lo sviluppo delle interconnessioni telematiche da parte degli operatori del sociale e del volontariato al fine di costruire sistemi di cooperazione on line in ambito locale, atti a ottimizzare le iniziative e le azioni sul territorio e a semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione ed il sistema socio-sanitario regionale;

- supportare il processo di informatizzazione delle realtà del volontariato locale, aiutandole nella amministrazione e gestione delle proprie attività e supportandole nelle problematiche di gestione dei dati (sicurezza e *privacy*);

- coadiuvare la diffusione degli strumenti on line nelle attività di informazione alle famiglie/formazione delle persone;

- coordinare le azioni di informazione ed accesso ai servizi offerti, nei confronti dei cittadini.

REGIONE DEL VENETO
e-goVernment Veneto

Asse 2: Servizi alla persona

Le misure previste

- Misura 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale di rete
- Misura 2.2.: Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso
- Misura 2.3.: Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario
- Misura 2.4.: Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente
- Misura 2.5.: Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on-line
- Misura 2.6.: Educare alla Società dell'Informazione

La costruzione del sistema veneto per i servizi on line alla persona, in termini di obiettivi e contenuti di dettaglio, sarà articolata secondo sei misure d'intervento:

- **Misura 2.1. - Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale di rete**: relativa agli aspetti infrastrutturali – informatici e telematici - e di servizio on line di portale regionale che l'Amministrazione intende realizzare/sostenere a supporto di questa area.

- **Misura 2.2. - Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso**: cui faranno riferimento le attività progettuali per la realizzazione di iniziative di diffusione, integrazione e fruizione di strumenti informativi e di accesso ai servizi di comparto attraverso azioni di riuso promosse dall'Agorà del Riuso.

- **Misura 2.3. - Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario**: finalizzata a individuare ed attuare interventi volti ad ottimizzare la produzione e la fruizione di servizi infrastrutturali ed applicativi di base rivolti in particolare al comparto amministrativo socio-sanitario, attraverso iniziative di accentramento e condivisione delle risorse in rete.

- **Misura 2.4. - Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente**: cui faranno capo le iniziative di diffusione degli strumenti di *e-learning*

e formazione professionale a distanza.

- **Misura 2.5. - Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on line**: che raccoglierà tutti gli interventi/investimenti tesi a sviluppare soluzioni innovative per i servizi alla persona e le organizzazioni del volontariato e le misure normative volte a facilitare la diffusione e la fruizione di quanto realizzato.

- **Misura 2.6. - Educare alla Società dell'Informazione**: che si propone di porre in atto tutti gli interventi a servizio della persona, atti a pubblicizzare il piano medesimo e a far cogliere al meglio le opportunità offerte dai servizi realizzati attraverso azioni di alfabetizzazione diffusa e supporto alla formazione scolastica.

6.4 MISURA 2.1. - Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale di rete

6.4.1 Descrizione generale

Realizzare, nell'ambito del Portale Regionale, una serie di azioni volte a costituire/potenziare:

- **Azione 2.1.1. – Portale Veneto Sociale e del Volontariato – nuovi servizi:** attraverso l'introduzione di una serie di servizi applicativi in grado di aprire il portale e rendere disponibili ai cittadini ulteriori strumenti informativi/applicativi per la conoscenza del Terzo Settore, la pubblicazione dei servizi offerti da EE.LL. e organizzazioni, e l'orientamento di famiglie e singoli cittadini nella individuazione delle opportunità esistenti in termini di servizi locali alla persona, in grado di rispondere meglio alle esigenze e bisogni;

- **Azione 2.1.2. - Portale Verticale della Sanità/URP Integrato on line:** in grado di organizzare a livello informativo univoco regionale e caratterizzare l'insieme delle strutture e dei servizi prodotti dal comparto come "sistema", in modo da meglio orientare il cittadino e gli operatori di base nella conoscenza delle possibilità, delle opportunità e delle tipologie, supportarli nelle scelte, guidarli nell'accesso ai servizi offerti.

Asse 2: Servizi alla persona

Misura 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica / Strumentale e Infrastrutturale di rete

Realizzazione di punti di accesso unificati per la fruizione dei servizi on-line socio-sanitari di tutto il territorio veneto

Azione 2.1.1. – Portale Veneto Sociale e del Volontariato – nuovi servizi
Azione 2.1.2. - Portale Verticale della Sanità/URP Integrato on-line

6.4.2 Azioni componenti

Azione 2.1.1. - Portale Veneto Sociale e del Volontariato

Inquadramento

Veneto Sociale rappresenta un punto di riferimento per il terzo settore del Veneto, in grado di declinare le politiche ed i valori del *welfare* regionale attraverso una articolata serie di servizi rivolti alle famiglie, alle categorie svantaggiate e disabili, ai giovani ecc. Appare però opportuno - così come raccomandato ed avviato dal piano precedente - potenziare e caratterizzare ulteriormente l'insieme dei servizi e delle strutture presenti sul territorio come "sistema" attraverso il coinvolgimento degli EE.LL. e delle realtà del volontariato e lo sviluppo di funzioni informative/applicative in grado di:

- favorire la conoscenza del sistema delle organizzazioni, pubbliche e private, del sociale ed in particolare del volontariato operanti sul territorio regionale, nonché delle attività, iniziative e progetti da queste condotte;
- aiutare il cittadino bisognoso nella conoscenza delle opportunità e delle tipologie di servizio esistenti sul territorio, nonché delle modalità di accesso ai servizi offerti;
- aiutare il cittadino interessato alle realtà del volontariato (associazioni, comunità

terapeutiche, iniziative di sostegno, ecc.) ad offrire la propria opera o supporto economico e/o professionale;

- realizzare un punto di riferimento per gli operatori di comparto, a vantaggio del coordinamento, del confronto e delle possibili sinergie di azione sul territorio.

La qualità del *welfare* veneto è molto legata a quanto il volontariato veneto è stato ad oggi in grado di esprimere ed offrire nei confronti della società locale nel suo complesso. Si tratta di rafforzare e porre in atto tutti gli strumenti utili alla creazione di una rete integrata di servizi alla persona in grado di promuovere e sostenere azioni di coordinamento tra gli Enti locali e le numerose e qualificate realtà del Terzo settore, realizzando uno spazio virtuale "adeguato e all'altezza di questa realtà così ricca di solidarietà ed umanità" quale quella veneta.

Contenuti

La costruzione dei nuovi servizi del portale verticale richiederà la formazione di un Gruppo di Lavoro specifico che veda la collaborazione dell'Amministrazione regionale (Direzione Sistema Informatico e Servizi Sociali) con il coinvolgimento di rappresentanti della Consulta del Volontariato regionale.

Al gruppo sarà affidata la definizione, progettazione e, attraverso la collaborazione di strutture del volontariato, la gestione dei contenuti di portale.

Sono previsti servizi di:

- Volontariato/Terzo Settore on line: informazioni sui servizi sociali regionali e locali e sul volontariato;
- Servizi di Link alle strutture *welfare* e di volontariato presenti sul territorio;
- Servizi Net-GIS per la conoscenza amministrativa e la localizzazione dei servizi e delle realtà di volontariato operanti sul territorio;
- Rubrica unica del *Welfare* e del Volontariato Regionale con possibilità di indirizzare e-mail alle strutture ed i servizi connessi ad internet;
- Servizi di News e Newsletter sul *Welfare* ed il Volontariato veneti tramite i quali i cittadini e gli operatori di settore potranno informarsi e/o essere direttamente

informati (comunicazione pro-attiva regionale) su:

- attività delle strutture, dei servizi e attività delle organizzazioni di volontariato;
- normative, disegni di legge statali, comunitari e regionali in materia sanitaria;
- progetti e iniziative territoriali;
- attività di sviluppo del *Net-welfare* e servizi applicativi offerti;
- casi di studio, *success story* e *best practice* nel *welfare* e nel volontariato;
- richieste di aiuto, sovvenzione e sponsorizzazione verso i cittadini e le imprese.

- Servizi informativi e di assistenza all'utilizzo riguardanti strumenti applicativi informatici per il *Welfare* ed il Volontariato disponibili per il riuso;
- Servizi di informazione e forum di Osservatorio del mondo Sociale e del Volontariato:
  - Osservatorio per l'infanzia e l'adolescenza (L. 451/97);
  - Osservatorio del Volontariato;
  - Osservatorio sull'handicap;
  - Osservatorio di tutela e promozione della persona (L.R. 41/97);
  - Osservatorio sui problemi della popolazione carceraria (L.R. 5/96);
  - Osservatorio sulla Persona Anziana;
  - Osservatorio sulle Dipendenze e devianze.
- Banche dati e rappresentazioni statistiche, analisi geotematiche, ecc.

In sede progettuale andranno analizzati quali servizi informativi/applicativi già disponibili e/o nuovi dovranno essere poi declinati secondo logiche multicanale, in modo da potenziarne un accesso ed una fruibilità diffusa (telefonia mobile, TV-digitale).

Inoltre, andrà definita una logica di fruizione attraverso i servizi locali di portale territoriale (MyPortal) gestiti dai CST (Centri Servizi Territoriali) referenziati dalla Regione, e l'integrazione da/verso applicazioni on line referenziate dall'Agorà del Riuso e/o acquisite

nell'ambito degli accordi di collaborazione promossi dalla Regione.

Azione 2.1.2. - Portale Verticale per la Sanità veneta / URP Integrato on line

Inquadramento

Il progetto URP Integrato è nato dalla volontà dell'Assessorato alle Politiche Sanitarie della Regione del Veneto, del Coordinamento dei Direttori Generali e del Coordinamento degli Uffici per le Relazioni con il pubblico delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Venete. L'URP rappresenta il servizio che all'interno dell'organizzazione sanitaria è preposto ai rapporti con i cittadini.

"Da questo punto di vista, l'aspetto dell'immagine che la struttura sanitaria è in grado di esprimere riveste importanza strategica per l'organizzazione stessa: un servizio efficiente nella gestione dei rapporti con l'utente determina una percezione di buon funzionamento della struttura stessa[228]*".*

Ciò va inteso a partire dalla Carta dei Servizi e da una serie di informazioni di base sia di tipo descrittivo (strutture operative, modulistica, procedure di accesso, ecc.), che dinamiche e periodiche (prestazioni ed attività erogate, luoghi, modalità ed orari di erogazione dei servizi, farmacie di turno, ecc.). Una delle principali criticità che si pongono per il cittadino utente che intende avvalersi del servizio sanitario, è "*quella di poter disporre di un quadro completo ed aggiornato delle possibilità offerte*" e degli eventuali servizi collaterali disponibili (ad es. la possibilità di usufruire di un servizio di accompagnamento e/o a domicilio di determinate prestazioni per persone anziane)[229].

In questa situazione, per il cittadino l'insieme dei servizi sanitari offerti non appare come "sistema", ma solo come un intricato labirinto, di cui, al massimo, si conoscono solo alcuni percorsi, poche possibilità.

Il Portale Verticale per la Sanità veneta on line si configura, quindi, come uno strumento di "sintesi" in grado di comporre costantemente un quadro aggiornato sulle risorse e sulle

[228] "Programma di Governo per l'VIII legislatura 2005-2010" – Giunta Regionale del Veneto.
[229] *"Sovente questa carenza di informazione viene sopperita attraverso le indicazioni del medico di base (che però spesso soffre anche lui di una conoscenza parziale o non aggiornata del sistema), se non addirittura tramite il passa parola tra conoscenti… L'alternativa è quella di rivolgersi a sportelli o contatti telefonici, che però con estrema difficoltà possono valutare le reali esigenze dell'utente o comunque definire in modo personalizzato risposte concrete alle sue necessità*".

capacità di servizio espresse dalle strutture locali, nonché in grado di mettere a comune denominatore eccellenze e competenze specialistiche; il tutto a supporto di uno sforzo correlato nella costruzione di logiche di "rete dei servizi" e di "area vasta" cui le attuali strutture sanitarie devono conformarsi con l'obiettivo di razionalizzare il proprio operato nei confronti del territorio e delle collettività locali.

In tutto ciò va valorizzato il ruolo del medico e del pediatra di base, nonché delle farmacie.

Contenuti

La prosecuzione ed il potenziamento del progetto richiederà la definizione di una attività concertata tra Direzione del Sistema Informatico con Direzione Sanitaria, e che coinvolga, oltre ad Aziende locali, le rappresentanze dei medici di base e delle farmacie.

Permane strategica la realizzazione dei seguenti contenuti di portale:

- L'"Ospedale Virtuale Veneto": con lo scopo di presentare l'insieme di tutti i servizi sanitari offerti sul territorio secondo una logica univoca regionale. Attraverso l'ospedale virtuale il cittadino potrà prendere diretta conoscenza delle possibilità e risorse offerte dal sistema regionale in termini di prestazioni, attrezzature e servizi, usufruendo di meccanismi di navigazione e ricerca basati sulle proprie necessità. Una volta individuata l'informazione relativa alla struttura/prestazione/servizio di interesse, sarà possibile accedere direttamente ai servizi di link, net-gis, comunicazione, prenotazione on line, ecc. messi a disposizione dal portale per approfondire l'informazione di interesse;

- Link Sanità on line: servizi di link verso le strutture sanitarie e le applicazioni per l'accesso ai servizi operanti sul territorio veneto;

- Servizi Net-GIS: per la conoscenza amministrativa e strutturale geografica e dei servizi territoriali sanitari distribuiti sul territorio, e per poter valutare le possibilità di comunicazione/accesso a queste strutture messe a disposizione dai servizi di trasporto pubblico locale;

- Accesso a servizi on line di prenotazione CUP e refertazione digitale: queste funzioni saranno rese accessibili, attraverso link delocalizzati (situati ad esempio presso i portali territoriali dei CST), agli operatori di base (medici di famiglia) e alle farmacie

che potranno connettersi in modo controllato mediante sistemi di riconoscimento digitale e generare le richieste dei servizi/prestazioni per i cittadini per mezzo dei dati identificativi della tessera sanitaria e/o della CIE. Attraverso questa funzione sarà possibile indirizzare richieste ufficiali di prenotazione on line[230], nonché di consultazione di referti digitali, alle strutture sanitarie connesse che renderanno attivo questo servizio presso i propri CUP/URP;

- Servizi di News e Newsletter Sanità Veneta on line: tramite i quali i cittadini e – soprattutto - gli operatori di settore potranno informarsi e/o essere direttamente informati (comunicazione pro-attiva regionale):
  - sulle iniziative e novità organizzative di comparto;
  - sulle normative, sui disegni di legge statali, comunitari e regionali in materia sanitaria;
  - sulle attività di R&D di comparto;
  - sulla attività di sviluppo della Sanità veneta on line;
  - sui casi di eccellenza ed i risultati del comparto sanitario veneto.
- Opportunità professionali: servizio informativo riguardante la richiesta di collaboratori, la possibilità di stage presso le strutture sanitarie, la disponibilità di posti di lavoro, concorsi, ecc.

Anche in questo caso in sede progettuale andranno inoltre analizzati quali servizi informativi/applicativi già disponibili e/o nuovi dovranno essere poi resi maggiormente fruibili, secondo logiche multicanale, in modo da potenziarne un accesso diffuso sul territorio (telefonia mobile, TV-digitale). Inoltre andrà definita una logica di fruizione attraverso i servizi locali di portale territoriale (MyPortal) gestiti dai CST (Centri Servizi Territoriali) referenziati dalla Regione.

[230] Mediante i sistemi di interoperabilità messi a punto in primis dal progetto IESS e INTEROP oggetto della azione 1.1.5. - Diffusione della cooperazione applicativa.

TABELLA DI CONTESTO

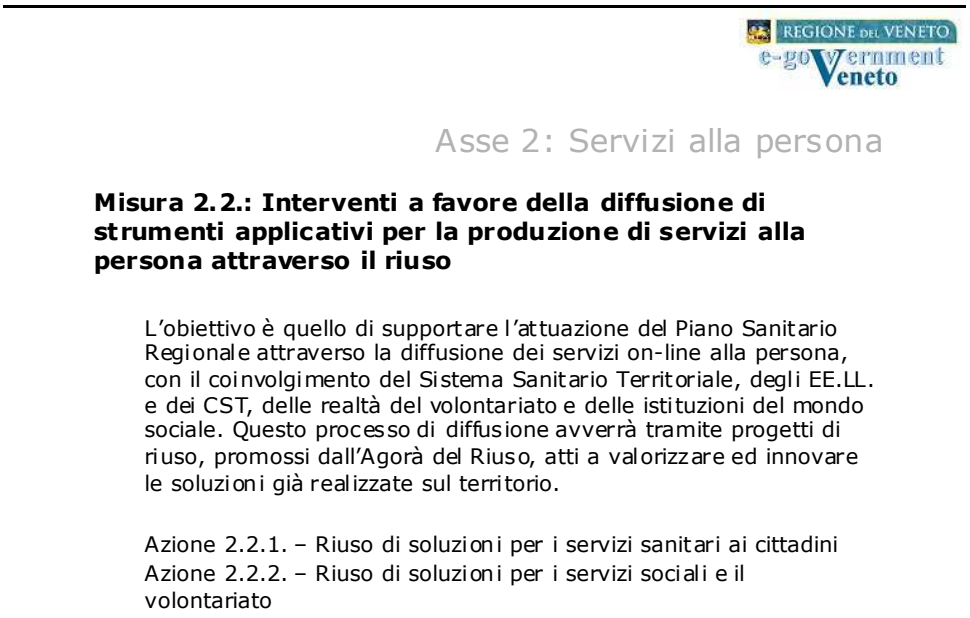
ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.1. Interventi nell'area tecnologica / strumentale e infrastrutturale di rete 2.1.1. Portale Veneto Sociale e del Volontariato – nuovi servizi 2.1.2. Portale Verticale della Sanità/URP Integrato on line	Piano di azione "*e-health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-health Area*", Bruxelles 2004	Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.3. Servizi per il governo Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso Misura 2.5. Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on line Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Definizione iniziative di coinvolgimento e sensibilizzazione attraverso l'operato del CRC del Veneto. Organizzazione ed ufficializzazione dei gruppi di lavoro con coinvolgimento delle strutture regionali, delle rappresentanze di categoria e dei comitati strategici (consulte). Individuazione e coinvolgimento di realtà pilota. Determinazione ed implementazione di regole organizzative ed operative alla base dell'aggiornamento dei flussi informativi e delle modalità di erogazione dei servizi on line. Azioni di supporto a carattere divulgativo e informativo nei riguardi dei potenziali fruitori dei servizi.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Risorse Socio Sanitarie - , Aziende Sanitarie, CST <u>Collaborazioni:</u> Consulta del Volontariato. Associazioni del terzo settore.

6.5 MISURA 2.2. - Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso

6.5.1 Descrizione generale

Obiettivo principale della misura è quello di favorire sul territorio la nascita di centri servizi e sportelli on line per i servizi alla persona, attraverso il coinvolgimento delle Aziende Sanitarie, degli EE.LL. e dei CST, delle realtà del volontariato e delle istituzioni del mondo sociale sulla base di progetti di riuso atti a valorizzare ed innovare le soluzioni realizzate nella prima fase dell'*e-government* e dai *work-project* facenti capo al progetto CSST.



Sono previste tre sottomisure:

- **Misura 2.2.1. – Riuso di soluzioni per i servizi sanitari ai cittadini:** nell'ambito dei quali la Regione del Veneto si è impegnata particolarmente su tre fronti:

  - la diffusione di funzioni di sportello on line per la prenotazione delle prestazioni, presso gli uffici CUP, Farmacie, Distretti, Medici di Medicina Generale, mediante *contact-center* e via rete internet, con visione integrata delle

disponibilità e degli accessi attraverso meccanismi di interoperabilità (Progetto IESS);

- la produzione e trasmissione e accessibilità delle refertazioni mediante funzionalità di portale (Progetto IESS e Telemed-Escape);

- l'erogazione di CNS/CRS per l'identificazione dei cittadini nella fruizione dei servizi di rete (Soluzioni CSST e Progetto INTEROP).

- **Misura 2.2.2. – Riuso di soluzioni per i servizi sociali e il volontariato:** attraverso la promozione di soluzioni conseguite attraverso iniziative progettuali realizzate per l'*e-government* da EE.LL. del Veneto (ad es. il Progetto PS-Web Polesine-gov) o nell'ambito di sviluppi attuati da altre amministrazioni regionali con cui la Regione del Veneto abbia sottoscritto accordi di collaborazione (come ad es. il progetto di Cartella Sociale della Regione FVG e o l'iniziativa progettuale con Regione Lombardia e FVG per la realizzazione di servizi di interoperabilità per il sociale), e altre soluzioni che andranno comunque a confluire nell'ambito del servizio "Agorà del Riuso" del CSST.

6.5.2 Azioni componenti

Azione 2.2.1. - Riuso di soluzioni per i servizi sanitari ai cittadini

Inquadramento

La diffusione delle soluzioni a riuso attraverso progetti di trasferimento concernerà in primo luogo i risultati conseguiti attraverso i progetti IESS e Telemed-Escape realizzati grazie ai cofinanziamenti RVE/MIT della prima fase di sviluppo dell'*e-government*. Il **Progetto IESS** ha avuto come obiettivo principale quello della ingegnerizzazione di funzionalità che consentano:

- l'accesso diretto da parte del cittadino, attraverso lo strumento telematico, ad alcuni servizi essenziali del Sistema Sanitario Regionale;

- la costituzione del Fascicolo Sanitario Personale dell'utente, con aggregazione dei dati di prestazione, per l'accesso a tali informazioni da parte dei medici, mediante opportuni meccanismi di sicurezza, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Tali obiettivi sono realizzati attraverso l'integrazione dei sistemi informativi delle Aziende ULSS coinvolte[231], in termini di standardizzazione semantica e tecnologica, per consentire la gestione in cooperazione dei processi e l'erogazione standardizzata e su base sovra-aziendale dei servizi relativi, con impiego della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e della Carta di Identità Elettronica (CIE) quale strumento di autenticazione e firma.

Il progetto ha previsto l'utilizzo dello strumento telematico per l'erogazione al cittadino dei servizi di:

- prenotazione delle prestazioni, presso CUP, Distretti, Farmacie, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta e domicilio dell'utente, mediante *contact-center* e via rete internet attraverso servizi specializzati di portale, con visibilità integrata delle disponibilità offerte dagli erogatori di entrambe le Aziende. Il sistema prevede la funzionalità di pagamento della quota di partecipazione alla spesa a carico del cittadino, attraverso Carta di Credito o utilizzo della stessa CNS;

- trasmissione delle refertazioni, presso Distretti e Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, mediante portale, con i meccanismi di sicurezza tipici del sistema a doppia tessera (operatore e cittadino);

- trasmissione diretta, in formato elettronico, delle prescrizioni, dal Medico di Medicina Generale e Pediatra di Libera Scelta alle Farmacie per le prescrizioni farmaceutiche, e ai Distretti e ai CUP per le prescrizioni di prestazioni, impiegando sistemi di autenticazione identici a quelli descritti.

Tali servizi sono erogati mediante soluzioni di cooperazione applicativa per l'integrazione dei sistemi informativi delle due Aziende Sanitarie.

Analogamente è stata conseguita l'implementazione del Fascicolo Sanitario Personale del cittadino, con accesso alle basi-dati distribuite delle prestazioni residenti presso le strutture di erogazione, mediante l'utilizzo di un indice regionale degli assistiti, sulla cui base è possibile implementare un *datawarehouse* per la verifica di appropriatezza ed il controllo della spesa.

[231] Il progetto ha visto in particolare il coinvolgimento delle Aziende Sanitarie di Bassano del Grappa e di Mirano. I servizi di prenotazione via portale e *contact-center* sono stati resi disponibili all'intero bacino di utenza delle due Aziende (ca. 405.000 residenti). I servizi con CNS/CIE sono stati sviluppati a carattere sperimentale rispetto a 100.000 abitanti, coinvolgendo ca. 80 medici di medicina generale e 20 farmacie.

Il sistema si basa sull'attivazione di flussi di informazione tra i seguenti attori: Regione, Aziende Sanitarie, Ospedali, Distretti e Servizi Territoriali, CUP, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Farmacie, Strutture interne delle Aziende.

I servizi di comunicazione attivabili sono i seguenti:

- flusso delle prescrizioni: dai Medici di Medicina Generale alle Farmacie, ai Distretti e ai Servizi di Prenotazione;
- flusso delle refertazioni: dagli Ospedali e dalle strutture ambulatoriali territoriali ai Medici di Medicina Generale e ai Distretti;
- flusso delle prenotazioni: dal cittadino, dalle Farmacie e dai Medici di Medicina Generale e dalle strutture di prenotazione ai CUP.

La strutturazione dei flussi utilizza lo standard XML ed è basata su una standardizzazione semantica dei contenuti, secondo le direttive internazionali (in articolare HL7). Per l'autenticazione e la firma digitale è possibile utilizzare una carta con microprocessore standard CNS/CIE, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, con doppia tessera (cittadino, operatore) secondo il modello già sperimentato dal progetto Netlink. Il sistema di sicurezza prevede l'utilizzo della firma digitale e di protocolli di rete sicuri (ad es: IPSEC, HTTPS), nonché sistemi di protezione fisica all'accesso (*firewall*).

TeleMed-ESCAPE rappresenta invece una evoluzione dell'esperienza maturata a suo tempo nel Progetto ESCAPE (oggetto del precedente Piano di Sviluppo), pensato e sviluppato con l'obiettivo di smaterializzare l'enorme mole di documenti cartacei clinici ed amministrativi prodotti ogni anno dalle Aziende sanitarie, conservandone inalterata la validità e l'efficacia legale. A partire da questa esperienza è stato attivato un sistema interamente digitale di gestione del documento informatico (firma digitale tramite *smart card* RSA come previsto dalla legge, trasmissione in rete del documento cifrato, estrazione, conservazione su supporti ottici non riscrivibili, certificazione), valutando nel contempo l'impatto organizzativo, clinico ed economico conseguente all'introduzione di questo nuovo sistema di gestione della documentazione informatica sanitaria ed amministrativa, in conformità alla normativa vigente in materia.

TeleMed-ESCAPE[232] rappresenta quindi già un riuso innovativo di ESCAPE e punta al miglioramento del servizio reso al cittadino, attraverso la creazione di canali di gestione e distribuzione di referti firmati digitalmente: invio a domicilio tramite Postel, estrazione dal proprio PC tramite internet, estrazione dalla postazione informatica del MMG e ritiro presso i distretti socio sanitari. Anche in questo contesto è stato inoltre previsto l'utilizzo della CNS/CIE. Il progetto ha inoltre conseguito una strutturazione standardizzata del referto in XML in modo da consentire anche una integrazione con il data base dell'estrattore (ad es. cartella clinica del Medico di Medicina Generale) e la determinazione di uno schema comune di riferimento per le applicazioni dipartimentali produttrici di referti ed i laboratori[233].

I benefici diretti attesi per i cittadini riguardano la possibilità di ricevere il documento sanitario personale, nel momento stesso della sua produzione, presso il recapito prescelto (estrazione attraverso internet, PC del Medico curante, portale, sportello distrettuale sul territorio), tutelando in maniera assoluta la sicurezza e la riservatezza delle informazioni in esso contenute, potendo evitare nel contempo la necessità di spostamento fisico per il ritiro.

Entrambi i progetti hanno visto inoltre una integrazione/valorizzazione di quanto sviluppato in termini di strumenti di interoperabilità anagrafica dal **progetto INTEROP**, e vedono nel **WP 10 del progetto di sviluppo dei servizi CSST**, il punto di riferimento per la gestione/manutenzione delle CNS/CIE.

Infine, un accenno al progetto **MARis**, che, sfruttando tecnologie *open source* e standard aperti (DICOM, HL7, IHE) ha permesso di implementare un sistema per la gestione del *workflow* clinico del servizio di radiodiagnostica con gestione integrata di immagini e referti[234]. Anche questa rappresenta una esperienza di eccellenza da capitalizzare nel

[232] Vedi anche www.telemedescape.it. Il progetto è risultato vincitore per l'area Sanità, categoria Governo Clinico del Forum P.A. 2003. Il progetto ha visto il coinvolgimento delle Aziende sanitarie già aderenti ad ESCAPE (U.L.S.S. di Treviso, U.L.S.S. di Venezia, U.L.S.S. di Belluno, A.S.L. di Città di Castello con la collaborazione locale di Medici di Medicina Generale (50), sportelli territoriali, cittadini e ulteriori Aziende del Veneto (U.L.S.S. ed Azienda Ospedaliera di Padova, U.L.S.S. di Pieve di Soligo), della Lombardia (A.S.L. ed A.O. di Mantova e Cremona inserita su espressa richiesta della Regione Lombardia), del Friuli V.G. (A.S.L. ed A.O. di Pordenone, di Udine, di Trieste).

[233] Ciò riguarda sia la struttura fisica, che la definizione delle componenti (nomi, ecc.), attraverso l'applicazione ove possibile di standard internazionali, quali ad esempio HL7 per l'interoperabilità tra applicativi.

[234] Il progetto, implementato dalla Università e dall'Azienda Ospedaliera di Padova, ha sviluppato un sistema per la gestione delle cartelle radiologiche (RIS: *Radiological Information System*), in ambiente ASP, RDBMS

settore dell'innovazione delle applicazioni sanitarie.

Contenuti

Oltre ad avere lo scopo di replicare le soluzioni in modo da diffondere i servizi sul territorio, ampliando sempre di più la massa di cittadini che potranno accedere on line ai servizi in oggetto, le azioni di riuso dovranno proporsi anche contenuti volti a ricontestualizzare ed innovare le soluzioni conseguite sulla base delle diverse organizzazioni ed evoluzioni tecnologiche intercorse; dovranno però porsi anche l'obiettivo di "linckare" detti servizi all'interno dei portali territoriali locali (MY-PORTAL - CST) e tradurli in funzioni capaci di essere veicolate in multicanalità (sportello assistito, sportello virtuale web, funzioni si telefonia cellulare, servizi su TV-digitale). Andranno inoltre attuate tutte quelle attività complementari finalizzate a far conoscere a tutti i potenziali utenti la disponibilità ed i vantaggi dei servizi sviluppati, nonché ad analizzare i risultati ed a guidare i singoli progetti verso situazioni di reale sostenibilità delle nuove modalità di accesso e fruizione, secondo la logica "take-of"[235].

Azione 2.2.2. – Riuso di soluzioni per i servizi sociali e il volontariato

Inquadramento

Le soluzioni di riferimento saranno quelle referenziate nell'ambito dell'Agorà del riuso.

Come tale, l'iniziativa prevede sostanzialmente il sostegno e la promozione di soluzioni utili a pubblicare e rendere accessibili i servizi sociali attraverso soluzioni sviluppate nella prima fase dell'*e-government* quali, ad esempio:

PS-Web[236]: applicazione on line che organizza e coordina informazione e funzioni di accesso alle Prestazioni Sociali (PS) ed a quelle agevolate (PSA) in particolare con l'obiettivo di:

- sviluppare network di relazioni permanenti basati su servizi internet/intranet per gli

independent, con interfacce verso le piattaforme ed i sistemi informativi aziendali (CUP, Pronto Soccorso ecc.), realizzate su piattaforma Java utilizzando librerie *open source*. Il sistema di archiviazioni immagini (PACS) è stato realizzato in collaborazione con il progetto internazionale DCM4CHE.

[235] Si fa qui riferimento a quanto indicato nel manuale "Proporre un progetto di Riuso" – Renzo Marin e Nicola Cracchi Bianchi; Edito da CNIPA/Formez, giugno 2005.

[236] La soluzione in oggetto è stata in particolare sviluppata nell'ambito del progetto Polesine-gov presentato dalla Provincia di Rovigo in risposta al primo avviso nazionale per i progetti di *e-government*.

operatori sociali e del volontariato, costruendo sistemi di cooperazione on line per ottimizzare le iniziative sul territorio e per semplificare i rapporti con la PA ed il sistema sociale locale;

- mettere a disposizione di cittadini ed operatori (sportelli assistiti) funzioni per la determinazione degli indici socio-economici per le agevolazioni di fruizione dei servizi;

- avviare e supportare l'informatizzazione e la semplificazione dei procedimenti di accesso alle PSA, coinvolgendo gli Enti locali, il volontariato ed i servizi decentrati facenti capo a istituzioni pubbliche e private, realizzando una banca dati locale dei dati sui servizi richiesti, prodotti ed erogati;

- realizzare sistemi di comunicazione permanente con la PA, per rendere più immediati i rapporti con gli Enti locali e promuovere la democratizzazione dei processi decisionali e la costante condivisione delle scelte di sviluppo.

Sotto il profilo informativo, l'applicazione mette a disposizioni funzioni per l'accesso a:

- Assegno per il nucleo familiare;

- Assegno di maternità;

- Asili nido e altri servizi educativi per l'infanzia;

- Mense scolastiche;

- Prestazioni scolastiche (libri scolastici, borse di studio, ecc.)

- Agevolazioni per tasse universitarie;

- Prestazioni del diritto allo studio universitario;

- Servizi socio-sanitari domiciliari;

- Servizi socio-sanitari diurni, residenziali, ecc.;

- Agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas, ecc.);

- Contributo canoni alloggiativi;

- Altre prestazioni economiche assistenziali.

Cartella Sociale[237]: soluzione creata al fine di fornire uno strumento di supporto alla gestione delle attività di assistenza sociale delle amministrazioni comunali. La soluzione, operante in ambiente web, risponde a diverse esigenze di gestione anagrafica degli assistiti, semplificazione del lavoro degli assistenti sociali, miglioramento della qualità del dato anagrafico, gestione delle richieste e degli interventi nel campo dell'assistenza sociale, gestione delle pratiche di assistenza, monitoraggio delle fase di progresso-regresso dell'assistito, supporto per analisi ed elaborazioni statistiche.

Per quanto concerne la gestione delle funzioni a supporto dell'operato degli assistenti, queste concernono, oltre alla gestione delle "pratiche di assistenza" - nell'ambito delle quali sono organizzate tutte le informazioni in grado di supportare nella valutazione della situazione personale e familiare dell'assistito e dei tipi di intervento necessari da attivare a lato dell'Ente locale e delle reti di servizi sociali, per meglio venire incontro alle esigenze rilevate –, strumenti per la valutazione dei risultati nel periodo di assistenza e di gestione del diario dei colloqui e degli impegni. Il tutto in modo coerente con le normative alla base della sicurezza, della riservatezza e della privacy sui dati e le informazioni personali e sensibili rilevate.

Altrettanto utile si è poi rivelato l'utilizzo delle moderne tecnologie ICT operanti via web per l'organizzazione di **Comunità di pratica per i servizi sociali e sanitari**, che attraverso semplici strumenti di scambio e condivisione di alcune informazioni riguardanti stato degli assistiti, interventi effettuati, azioni suggerite a colleghi, ecc. consentono ai professionisti responsabili dell'assistenza sociale e sanitaria di poter cooperare nella individuazione dei bisogni e nella loro soluzione.

Un discorso specifico merita poi la diffusione di **strumenti *open source*** che potranno essere utilizzati da tutte le realtà del volontariato locale con contenimento di costi: l'Agorà del Riuso, infatti, prevede non solo la condivisione di software applicativi, ma soprattutto delle esperienze e delle soluzioni organizzative/sistemistiche in forma documentata.

Contenuti

[237] Come ad esempio la soluzioni messa a punto dalla Regione del Friuli Venezia Giulia, considerata di eccellenza.

Tutte le azioni di riuso dovranno però essere indirizzate – attraverso un coinvolgimento del CSST – verso una integrazione di queste soluzioni con le applicazioni presenti negli Enti locali, *in primis* quelle rese disponibili dalla L.R. 54/88.

"*Come già evidenziato*[238]*... l'attuale assetto degli strumenti applicativi messi a disposizione degli EE.LL sulla base della L.R. 54/88 va innovato in contenuti e modalità operative al fine di favorire l'integrazione e la cooperazione locale, secondo la logica dello sviluppo federativo e della costruzione del Sistema delle Autonomie Locali, che veda il coinvolgimento di tutte le forze locali economiche e sociali, nella definizione e nello sviluppo di un comune progetto di evoluzione della società, comprensivo delle tematiche della crescita e della tutela sociale*."

A partire dalla Misura 1.2.B. del Piano di Sviluppo della Società veneta dell'Informazione 2001-2005, sono stati intrapresi "*una serie di interventi finalizzati alla diffusione tra gli EE.LL. della cultura e dell'impiego di strumenti informatici evoluti, applicativi e di comunicazione, basati sull'utilizzo standard internet*"; impegno che tutt'ora continua nella volontà di favorire la nascita e la crescita di reti di servizi rivolti alle comunità locali e alle persone, attualmente rafforzata dalla nascita sul territorio dei CST.

L'innovazione della L.R. 54/88 in questi anni ha comportato:

- lo sviluppo di soluzioni per la pubblicazione di informazioni e servizi di portale con logica redazionale, che possono essere resi accessibili alle associazioni e alle organizzazioni del mondo sociale e del volontariato locale, per strutturare e pubblicare i propri siti e servizi informativi nell'ambito del sito territoriale di appartenenza (MY PORTAL);

- la possibilità, attraverso i siti comunali, di partecipare al Sistema Integrato delle Autonomie Locali e pertanto di poter mantenere continuamente un filo diretto con le istituzioni locali e l'Amministrazione regionale connesse in rete;

- lo sviluppo di strumenti di interoperabilità e cooperazione applicativa per l'integrazione di informazione in maniera standardizzata ed in forma "sicura e controllata", e l'accesso a dati anagrafici.

[238] Vedi quanto detto nel precedente piano per l'*e-government* veneto; Parte VI "Verso la Società Veneta dell'Informazione".

Appare quindi evidente la necessità di procedere alla definizione e sviluppo di progetti di riuso in grado di valorizzare appieno gli sforzi attuati dall'Amministrazione regionale in questi ultimi anni nello sviluppo di azioni e strumenti tesi a "fare sistema".

La misura prevede anche in questo caso di integrare per quanto possibile detti servizi all'interno dei portali territoriali locali (MyPortal - CST) e di declinarli, laddove si rilevi utile, in funzioni capaci di essere veicolate in multicanalità (sportello assistito, sportello virtuale web, funzioni si telefonia cellulare, servizi su TV-digitale). Da prevedersi infine tutte le azioni accompagnatorie volte a promuovere, diffondere e formare all'utilizzo di questi strumenti.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso 2.2.1. Riuso di soluzioni per i servizi sanitari ai cittadini 2.2.2. Riuso di soluzioni per i servizi sociali e il volontariato	Piano di azione "*e-health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-health Area*", Bruxelles 2004	Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Definizione delle linee di finanziamento specifico volte a favorire e diffondere la pratica del riuso. Definizione iniziative di coinvolgimento e sensibilizzazione attraverso l'operato del CRC del Veneto alle opportunità dell'Agorà del Riuso. Organizzazione ed ufficializzazione dei gruppi di lavoro con coinvolgimento delle strutture regionali, delle rappresentanze di categoria e dei comitati strategici (consulte). Individuazione e coinvolgimento di realtà pilota. Integrazione delle misure con le azioni di sviluppo dei Réseaux di comparto. Determinazione ed implementazione di regole organizzative ed operative alla base dell'aggiornamento dei flussi informativi e delle modalità di erogazione dei servizi on line. Azioni coordinate di supporto a carattere divulgativo e informativo nei riguardi dei potenziali fruitori dei servizi.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Risorse Socio Sanitarie - , Aziende Sanitarie, CST <u>Collaborazioni:</u> Consulta del Volontariato. Associazioni del terzo settore.

6.6 MISURA 2.3. - Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT nel comparto socio-sanitario

6.6.1 Descrizione generale

Con particolare riferimento al comparto dei servizi sanitari e come illustrato nei paragrafi introduttivi, la Regione del Veneto ritiene prioritario, al fine di procedere ad una razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse mantenendo un alto livello dei servizi erogati in termini di qualità ed efficienza, procedere ad una rivisitazione del sistema nel suo complesso "*in grado di dare risposte certe ma flessibili, garantendo adeguati livelli di assistenza omogenei per l'insieme del territorio regionale, in grado di rispondere anche sui piani di offerta tecnologicamente più avanzati, che debbono essere accessibili a tutti in modo paritetico, ancorché con regole definite. Parole chiave al riguardo dovrebbero essere "rete dei servizi" e "area vasta""*.

REGIONE DEL VENETO
e-goVernment Veneto

Asse 2: Servizi alla persona

Misura 2.3.: Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario

Interventi volti ad ottimizzare la produzione e la fruizione di servizi infrastrutturali ed applicativi di base rivolti in particolare al comparto amministrativo socio-sanitario, attraverso iniziative di accentramento e condivisione come previsto dal nuovo Piano Socio Sanitario Regionale.

Azione 2.3.1 - Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario

Appare evidente come in rapporto a questa necessità, le tecnologie dell'informazione e le reti a banda larga possano fornire un supporto importante nella attuazione di iniziative volte a determinare una ri-mappatura di processi e di servizi, secondo logiche di "accentramento fisico /decentramento virtuale" atte a dare delle risposte concrete verso la

costituzione di "reti di servizi" e "aree vaste di accesso", concorrendo, se non altro, in termini di contenimento/ottimizzazione dei costi tecnologici di base.

In particolare, le architettura di servizio basate su ASP, (*Application Service Providing*) ormai consolidate e mature, consentono la creazione di Centri Servizi in grado di fornire, grazie anche alla disponibilità sempre più diffusa delle reti ad alta velocità[239], servizi applicativi condivisi e cooperanti.

Un tale approccio consentirebbe di:

- valorizzare investimenti già operati in favore di una revisione del SIRV finalizzata al potenziamento dei servizi di rete e alla creazione del CSST (Centro Sviluppo Servizi per il Territorio) e della creazione di procedure ed acquisizione risorse per la sicurezza, la continuità dei servizi on line ed il *disaster recovery*;

- procedere a integrazioni e semplificazioni architetturali informatiche in grado di contenere costi sistemistici di base e/o volti ad introdurre economie di scala;

- orientare la produzione di servizi on line applicativi verso soluzioni condivise di eccellenza;

- razionalizzare la spesa riguardante la manutenzione delle soluzioni applicative, rendendo possibile recuperare risorse economiche per il rilancio degli investimenti in innovazione evolutiva delle medesime soluzioni informatiche;

- standardizzare in modo più efficiente contenuti, procedure e funzioni a favore di una "logica emergente di sistema", valorizzando al meglio gli strumenti già messi a punto dai progetti di "*e-government* prima fase" della Regione (INTEROP, MyPortal, IESS, Telemed-ESCAPE, CSST), e concorrendo a costituire un sistema indotto di flussi dati e informazioni atte a semplificare un controllo di gestione direzionale di comparto a livello regionale;

- costruire – magari in parte mutuandole da esperienze già realizzate presso altre amministrazioni regionali e/o aziende sanitarie – strumenti e servizi di *Business Intelligence,* finalizzati ad supportare analisi rivolte all'individuazione di strategie per il

[239] A questo proposito si tenga ad esempio conto che già l'85% delle strutture sanitarie dispone ed utilizza usualmente connessioni a banda larga.

controllo della spesa ed il conseguimento di modalità razionali, più efficaci ed efficienti, nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni sul territorio, e determinare un'azione di rapida diffusione attraverso dinamiche di riuso.

6.6.2 Azioni componenti

Azione 2.3.1 - Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario

Inquadramento

Al fine di conseguire gli obiettivi sopra illustrati, l'ipotesi esecutiva dovrebbe prendere le mosse dalla definizione ed attuazione di uno o più progetti pilota coordinati da CSST e Direzione Risorse Socio Sanitarie regionale che vedano il coinvolgimento di più Aziende sanitarie contermini, per la costituzione di CST per l'informatica sanitaria, che, avvalendosi di architetture ASP, siano in grado di erogare servizi in forma associata per il territorio di riferimento per quanto concerne:

- le **Applicazioni per la Gestione Amministrativa Aziendale**: in primo luogo le procedure ed i servizi software per la gestione delle risorse professionali, la contabilità ed il controllo di gestione;
- le **Piattaforme per la Gestione Documentale**: atte a raccogliere, organizzare e mantenere in formato digitale la documentazione amministrativa, la refertazione digitale e le cartelle cliniche;
- i **Servizi di *E-procurement*** per l'acquisizione condivisa di risorse strumentali e di consumo: in modo da razionalizzare non solo i processi di approvvigionamento, ma da configurare economie di scala ed una gestione più efficace della logistica in ordine alle esigenze e all'efficienza dei servizi serviti;
- i **Servizi di *Business Intelligence*** per l'analisi dei costi, il monitoraggio dell'utilizzo delle risorse e l'individuazione di criteri e modelli più efficienti ed efficaci per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni sul territorio.

Contenuti

Come tale quindi questa misura non riveste un significato prettamente tecnologico, ma richiederà necessariamente un *reengineering* dei processi in uso, ed una approfondita valutazione dei possibili risultati conseguibili, con definizione di un *business plan* in grado di esplicitare al meglio obiettivi e risultati economici, a partire da una valorizzazione di quanto già disponibile, in termini di piattaforme e risorse applicative, all'interno del sistema informativo regionale.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.3. Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario	Piano di azione "*e-health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-health Area*", Bruxelles 2004	Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.3. Servizi per il governo Azione 1.4.2. Promozione del Riuso Azione 1.5.1 Servizi di Centrale Acquisiti Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Organizzazione ed ufficializzazione dei gruppi di lavoro con coinvolgimento delle strutture regionale coinvolte (DSI-CSST, DSS, DG ASL) ed individuazione e costituzione di CST per la sanità. Individuazione e coinvolgimento di realtà pilota. Integrazione della misura con l'azione di sviluppo del Réseau di comparto. Determinazione ed implementazione di regole organizzative ed operative alla base dell'aggiornamento dei flussi informativi e delle modalità interne di erogazione dei servizi. Azioni di formazione del personale coinvolto.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e CSST; Dir. Risorse Socio Sanitarie ASL

6.7 MISURA 2.4. - Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente

6.7.1 Descrizione generale

Come descritto in premessa a questa sezione, la Regione del Veneto ha dato vita negli anni recenti ad un grande sforzo rivolto all'orientamento e alla formazione professionale, con particolare attenzione non soltanto all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, ma anche alla attuazione di una politica tesa a rendere concrete risposte al "diritto ad una formazione permanente". In tale contesto già il precedente piano aveva posto in evidenza l'importanza che "tutte le iniziative di formazione, rivolte alla riqualificazione professionale, prevedano l'acquisizione di nuove competenze correlate con l'utilizzo dei nuovi strumenti informatici e di comunicazione". Ciò ha prodotto soprattutto politiche di sviluppo di portali specializzati di settore.

Inoltre l'Amministrazione regionale, al riguardo, ha inteso promuovere non solo iniziative rivolte ai lavoratori dipendenti, ma anche agli imprenditori ed al *management* delle piccole e medie aziende, in modo da realizzare un ampio coinvolgimento sulle nuove opportunità offerte, capace di favorire una rapida innovazione nei processi produttivi ed organizzativi d'impresa e nel modello economico veneto nel suo complesso. Stesso discorso è stato implementato nei confronti della Pubblica Amministrazione e degli EE.LL., con particolare attenzione volta a determinare una riqualificazione professionale degli operatori pubblici – funzionari e dirigenti -, al fine di "accelerare l'adozione degli strumenti e delle tecnologie messe a disposizione dal Net-SIRV".

Diverse sono state poi le iniziative locali rivolte a sostenere lo sviluppo di competenze e figure professionali con competenze specialistiche nel settore dell'*Information & Communication Technology*, dell'organizzazione aziendale, della progettazione e costruzione di servizi b-web e applicazioni di *e-business*. La presenza di queste figure professionali, in grado di orientare le scelte aziendali in merito al miglioramento del proprio assetto produttivo e delle proprie strategie d'impresa all'interno della *Net-economy*, è diventata uno dei fulcri della nuova fase di innovazione ed internazionalizzazione dell'economia veneta.

La misura in oggetto è pertanto intesa a:

proseguire lo sforzo prodotto in tale direzione, orientando però le politiche di sviluppo degli attuali servizi di portale verso:

- attività di integrazione all'interno dei portali territoriali locali secondo logiche evolute dell'*e-government* del servizio personalizzato al cittadino (MY-PORTAL), e con il coinvolgimento dei CST;
- la messa a disposizione delle imprese di veri e propri servizi applicativi per l'espletamento delle pratiche del lavoro;
- lo sviluppo di criteri e strumenti di servizio pro-attivo nella identificazione ed indirizzo di proposte ed opportunità a livello individuale;
- proposta al territorio non solo attraverso il web, ma anche in multicanalità, sfruttando i nuovi canali di comunicazione (ad es. TV-digitale).

incentivare l'adozione di standard di piattaforma individuati e messi a punto negli anni passati, in particolare per quanto concerne lo sviluppo di attività di *e-learning*, di partecipazione (Ven.e-d) e condivisione documentale, mettendoli a disposizione delle comunità professionali e delle strutture impegnate nella formazione professionale.

6.7.2 Azioni componenti

Azione 2.4.1 - Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente

Inquadramento

Nell'ambito delle politiche rivolte alla formazione professionale e del lavoro, la Regione è quindi già profondamente consapevole del proprio ruolo ed ha già operato nel recente passato per concorrere l'innovazione nell'impresa e la creazione dei presupposti professionali, indispensabili per la sua piena attuazione.

Il precedente piano al riguardo sottolineava il fatto che "*…considerando il tessuto delle PMI e i distretti industriali tipici del modello produttivo di filiera e a rete del Veneto, i nuovi scenari macro-economici porranno al sistema delle PMI nei prossimi anni un problema*

pressante di adattabilità delle imprese e dei lavoratori di fronte alle sfide della "nuova economia":

- *l'economia digitale, che sarà il motore dello sviluppo del terzo millennio;*
- *l'economia globale: a livello macro-economico si prevede una forte riorganizzazione dei processi produttivi su scala planetaria;*
- *lo spostamento sia di risorse finanziarie che di persone verso le attività a più alto valore aggiunto.*[240]*"*

Queste dinamiche in parte si sono già espresse (si pensi ai pesanti processi di delocalizzazione produttiva e alla internazionalizzazione verso i paesi europei dell'est), in parte stanno attuandosi ed in forma sempre più pronunciata (si pensi ad esempio alle nuove relazioni con la Cina).

Ad ogni modo è ormai dimostrato che il baricentro dell'offerta di lavoro è passato dagli "specialisti del fare", a quelli del "saper fare" con crescita della domanda di "lavoratori della conoscenza", in grado di fornire alle aziende le competenze necessarie per aiutarle a costruire nuove strategie e nuovi strumenti di analisi, produzione e commercializzazione atti a mantenerle competitive.

Quella che nel precedente piano era tracciata come un'evoluzione[241], oggi è divenuta una realtà contingente e necessaria per l'impresa.

In tale contesto non si ritiene più opportuno porre comunque l'accento su questi aspetti nei riguardi dei quali le strutture deputate della Regione proseguono l'intensa attività di progettazione e promozione di attività formative all'avanguardia nell'ambito delle azioni FSE, quanto porre in evidenza e valorizzare lo sforzo intrapreso in questi anni nello

[240] "Relazione di Analisi della Gestione Finanziaria per l'esercizio 2000"; Segreteria Regionale al Bilancio e alla Finanza - Regione del Veneto, Giunta Regionale.

[241] *"Il pericolo di molte aziende e soprattutto per le aziende distrettuali molto legate ad una logica produttiva è che in una economia che si va sempre più globalizzando il distretto diventi un polo esclusivamente produttivo, una grande fabbrica a disposizione delle reti commerciali. Il loro operatori devono seguire percorsi "rapidi" ed "efficaci". La flessibilità, il saper fare e lavorare in alleanza, la conoscenza, sembrano essere i fattori competitivi più importanti per il futuro del sistema delle PMI, rendendo la formazione una leva sempre più indispensabile. I fabbisogni professionali più rilevanti sono di conseguenza quelli legati ad esigenze della formazione continua: integrazione, miglioramento dei processi, orientamento al mercato e al cliente, accompagnamento alle rapide evoluzioni tecnologiche e dei mercati, adattamento della forza lavoro esistente al gap tecnologico."*

sviluppo di iniziative di sviluppo e sperimentazione di nuovi strumenti per la formazione a distanza (moduli formativi on line), l'apprendimento in rete o più in generale di applicazioni per l'on line *learning*[242]. Dette attività hanno condotto, a partire anche da componenti open *source*[243], allo sviluppo di una piattaforma di *e-learning* per l'erogazione, in primo luogo, di moduli formativi all'interno dell'Amministrazione regionale.

Diverse e molteplici sono le attività ed iniziative formative che sono state implementate ed erogate grazie al portale per l'*e-learning* messo a punto dalla Direzione Sistema Informatico: dalla Cisco *Academy* (moduli di formazione informatica di base, erogati in modalità *blended learning*[244]), al progetto "Gnam-gnam" (realizzato in collaborazione con Veneto Agricoltura riguardante i temi dell'alimentazione e dell'educazione alimentare nelle scuole, attivo in modalità on line), all'iniziativa formativa "Condizionalità" (con argomento le buone condizioni agronomiche ed ambientali rivolto a personale tecnico, in modalità *blended learning*); ed ancora "Lingua Inglese" (formazione di lingua inglese per dipendenti, in modalità on line), "*Web collaboration*" (formazione interna in *blended learning* all'utilizzo dell'intranet regionale), "Informatica di base", ecc.

L'attività svolta sotto il profilo ingegneristico ha innanzitutto consentito di capitalizzare le esperienze attraverso la realizzazione di "*learning object*[245]" che costituiscono a tutti gli effetti dei "blocchi didattici" autonomi, che possono essere assemblati tra loro in base alle esigenze del discente. Questo approccio[246] ha fatto sì che la Regione del Veneto abbia, anche nel caso dell'*e-learning*, intrapreso un percorso rivolto a creare i presupposti per un riuso intelligente degli investimenti attuati, in modo da abbattere i costi per la produzione di nuovi percorsi formativi ed il contenimento dei costi di manutenzione delle tecnologie adottate. Inoltre, ciò ha consentito di creare anche i presupposti per promuovere l'interoperabilità tra sistemi di *e-learning* secondo un approccio collaborativo/federativo[247].

[242] Per un approfondimento del tema si rimanda alla consultazione di http://elearning.regione.veneto.it
[243] In particolare attraverso 'adozione della piattaforma Moodle' (vedi www.moodle.org).
[244] Formazione mista (*blended*), nella quale la formazione in aula e quella a distanza (*e-learning*) compongono un unico percorso formativo.
[245] La definizione più accreditata è quella che definisce i *learning object* come "ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento". Come tale un *learning object* può essere considerato come una sorta di "atomo della conoscenza" autoconsistente, dotato di un ciclo di vita che ne consente il costante aggiornamento, le personalizzazioni, la manutenzione e l'interoperabilità con gli altri simili.
[246] Basato sullo standard SCORM.
[247] A tale proposito da sottolineare l'impegno profuso dall'Amministrazione nell'ambito del progetto "Rete FAD – Le regioni italiane insieme per l'*e-learning*".

Contenuti

Le attività promosse dalla misura in oggetto saranno pertanto rivolte a promuovere ulteriormente il riuso di questi risultati con l'obiettivo di:

- continuare l'impegno nella formazione all'utilizzo degli strumenti informatici non solo nei riguardi del personale regionale, ma anche estendere questi moduli formativi agli Enti locali del territorio del Veneto, al mondo delle PMI, ai cittadini;

- favorire il "processo di formazione continua" che dia a ciascuno competenze sempre aggiornate attraverso la valorizzazione del discente, la personalizzazione dei contenuti, la flessibilità dei tempi di fruizione, l'interattività e la collaborazione, l'accesso agevolato alle risorse disponibili (multicanalità).

Tutto ciò in risposta alla crescente domanda di "adeguamento delle competenze" così diffusa sia nel mondo pubblico che privato in termini di migliore qualificazione, adeguamento al cambiamento tecnologico, riconversione, ampliamento e/o acquisizione di nuove conoscenze.

Grazie quindi alle soluzioni sviluppate e al loro riuso ci si propone inoltre – così come anche dettato dal precedente piano - di operare una azione di maggiore coordinamento tra le iniziative di qualificazione e riqualificazione professionale attuate sia in ambito pubblico che privato, affinché sia anche sempre più dato spazio alle problematiche della *Net-economy* e della Società dell'Informazione, volta a:

- far sì che nell'ambito di ogni attività formativa (da quelle riguardanti il settore primario a quelle relative il terziario avanzato), sia dato spazio, secondo opportuni diversi livelli di contenuti ed approfondimenti, alle tematiche delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione e alle possibilità da queste offerte nel settore professionale specifico in oggetto;

- far sì che nell'ambito di ogni attività formativa sia dato spazio anche a iniziative di informazione sul Net-SIRV e sui servizi per l'impresa e la *Net-economy* previsti nel Piano di Sviluppo;

- sviluppare azioni di formazione rivolte a perseguire/continuare:

    - lo sviluppo di competenze per l'implementazione e la gestione dei servizi di *e-*

government locale non solo mediante lo sviluppo ma anche attraverso iniziative di riuso;

- la formazione sul territorio di figure professionali da impiegare nelle strutture di assistenza e sviluppo dei servizi ICT dei CST, dei servizi alle imprese PMI, ai distretti, ecc.;

- lo sviluppo di attività formative professionali volte a supportare le innovazioni tecnologiche e organizzative in materia di ICT;

- lo sviluppo di attività di formazione professionale rivolte alla creazione di manager/imprenditori nel settore dei servizi per la società dell'informazione;

lo sviluppo di attività formative volte alla creazione di figure professionali gestionali e tecniche per la conduzione dei progetti strategici di cooperazione e sistemi di rete tra PMI, EE.LL., Sanità e *Welfare.*

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.4. Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente	Comunicazione della Commissione "Realizzare uno spazio europeo dell'apprendimento permanente", Bruxelles 2001 Proposta di RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO sulla costituzione del "Quadro europeo delle Qualifiche e dei Titoli per l'apprendimento permanente", Bruxelles 2006	Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 2.6. Educare alla Società dell'Informazione Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto Azione 4.1.6: Sviluppo e promozione nuove soluzione per le imprese di servizi Azione 4.2.1. Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per l'impresa turistica	Promozione delle soluzioni disponibili all'interno dell'Agorà del Riuso. Organizzazione ed ufficializzazione di gruppi di lavoro con i CST, gli EE.LL. interessati, le organizzazioni PMI ecc. per la promozione di iniziative progettuali di riuso sul territorio regionale. Integrazione della misura con l'azione di sviluppo dei Réseaux dei comparti coinvolti.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e CSST; Dir. Risorse Socio Sanitarie ASL

6.8 MISURA 2.5. - Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno del Net-welfare e della Sanità on line

6.8.1 Descrizione generale

Come noto, l'evoluzione dell'organizzazione sanitaria di assistenza sul territorio deve in questi anni fare i conti con l'esigenza di razionalizzare la spesa a favore della costruzione di "reti di servizi" capaci di rispondere in modo omogeneo alle esigenze dei cittadini attraverso la capacità di produrre risposte flessibili e personalizzate secondo i bisogni individuali. Per questo risulta sempre più importante – nello logica di "fare ed essere sistema" nei fatti - riuscire a mettere a fattore comune competenze ed eccellenze, rendendo possibile richiedere ed operare valutazioni e diagnosi in rete, facendo sì che l'analisi medica effettuata tramite apparecchiature digitali possa essere all'occorrenza inviata ed analizzata da centri specialistici situati magari in zone differenti della regione.

Tutto ciò risulta oggi più perseguibile grazie alla disponibilità di connessioni a banda larga e alla disponibilità, presso i laboratori di analisi, di apparecchiature digitali, in grado di trattare i dati medici secondo formati condivisibili in rete. Quello che va attuato è la definizione di meccanismi e funzioni customizzati in grado di integrare la condivisione delle informazioni di analisi, cartella clinica, funzioni di videoconsulto e gestione della refertazione da remoto ed in modo integrato.

Oltre a ciò, come è desumibile dall'analisi dell'evoluzione demografica e sociale della nostra regione, sussiste poi l'esigenza di procedere allo sviluppo di un sistema integrato tra le reti del *Net-welfare* e della Sanità on line veneta, che resta uno dei principali obiettivi nella costruzione della società dell'informazione, dal momento che:

- nuove esigenze e servizi deriveranno dal progressivo invecchiamento della popolazione correlato ad una vita media sempre maggiore, e dalla rapida trasformazione in termini multietnici e multiculturali cui la società veneta nel suo complesso sarà sottoposta;

- il contenimento della spesa sanitaria e la razionalizzazione della spesa sociale può e deve essere conseguito anche attraverso le tecnologie ICT disponibili, che possono

innalzare i livelli di autonomia di anziani e disabili, rendendo perseguibile una politica di assistenza domiciliare fondata sul monitoraggio della salute, la teleassistenza e l'integrazione tra famiglia, servizi sanitari e volontariato sociale;

- emerge l'esigenza di fare ed essere sempre di più "sistema" tra istituzioni, servizi e volontariato - nelle sue varie accezioni -, al fine di ottimizzare le iniziative, gli investimenti ed i risultati operativi e di costruire vere e proprie "reti di servizi" capillari sul territorio.

Così come messo in evidenza anche dal precedente piano:

"L'obiettivo fondamentale di quest'ambito strategico è quello di migliorare i servizi offerti ai cittadini prodotti dalle strutture pubbliche o private, oppure attraverso le associazioni del volontariato, sia promovendo on line le attività in essere, sia ricercando modalità innovative di produzione e consumo a livello individuale e sociale, sia, infine, sperimentando e fornendo nuovi servizi alla persona. Da questi obiettivi deriva, in definitiva, direttamente la nascita di nuovi modelli organizzativi sul territorio per l'incremento della qualità della vita, attraverso una più equilibrata partecipazione, sul territorio, di tutti i cittadini veneti ai processi sociali, una maggiore corresponsabilità amministrativa, una riduzione delle condizioni di esclusione.

Lo scopo centrale del Net-welfare veneto è quindi in sintesi, quello di creare i presupposti per realizzare una nuova organizzazione del sociale veneto più "aperta", "consapevole" e "partecipata"".

Come abbiamo visto, negli ultimi anni alcuni passi in questa direzione sono stati fatti: sono stati sviluppati – grazie alla prima fase dell'*e-government* – strumenti per la produzione di servizi informativi on line su servizi sociali, funzioni applicative per la gestione delle anagrafiche, strumenti software per assistere gli operatori, per lo sviluppo di "comunità di pratica" finalizzate all'assistenza socio-sanitaria partecipata sul territorio. Ciò ha concorso a creare quindi una prima offerta di soluzioni disponibili al riuso. Tuttavia ancora poco è stato fatto in relazione alla possibilità di usufruire delle medesime tecnologie per portare ed erogare, per quanto possibile, direttamente i servizi socio-sanitari e di supporto nelle case delle famiglie e degli assistiti, anche in ragione del fatto che per servizi di questo tipo è necessario disporre di connettività a banda larga fino ad oggi piuttosto limitata.

Asse 2: Servizi alla persona

Misura 2.5.: Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on-line

Interventi/investimenti tesi a sviluppare soluzioni innovative per i servizi alla persona e le organizzazioni del volontariato e le misure normative volte a facilitare la diffusione e la fruizione di quanto realizzato

Azione 2.5.1.: Sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on-line
Azione 2.5.2.: Sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana

A tal fine, l'Amministrazione regionale intende incentivare iniziative di ricerca e sviluppo di nuove soluzioni informatiche in grado di supportare al meglio:

- **Misura 2.5.1.: Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on line**, la nascita e lo sviluppo di servizi di rete per la trasmissione di dati medici di analisi e teleconsulto;
- **Misura 2.5.2.: Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana**, la creazione di assistenza domiciliare on line, capace di integrare strutture/infrastrutture sanitarie e realtà del volontariato presenti sul territorio nella attività quotidiana di impegno nell'assistenza e nella continuità della cura dei cittadini bisognosi.

6.8.2 Azioni componenti

Azione 2.5.1. - Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on line

Inquadramento

La volontà di creare funzioni di rete per la condivisione di dati clinici e di analisi ed il teleconsulto attraverso una rete di poli on line per la diagnostica specializzata, passa

innanzitutto attraverso la necessità di realizzare una serie di presupposti organizzativi ed operativi che andranno verificati assieme al governo e agli attori del settore. Infatti, per la realizzazione di questi servizi non basta solo la disponibilità delle tecnologie e delle infrastrutture tecnologiche, ma deve anche corrispondere un impegno da parte delle realtà presenti sul territorio, basato su un comune modello logico di operare poggiante su comuni standard procedimentali ed informativi di riferimento.

Per questo motivo andrà definito una gruppo di ricerca, con la supervisione delle strutture regionali del Sistema Informatico e della Sanità deputate, che, a partire dalle attività in atto e dalla attuale configurazione del sistema sanitario regionale, individui questi modelli organizzativi e definisca gli standard procedimentali, informatici ed informativi, che dovranno essere garantiti nell'ambito dei servizi Net-SIRV.

Parallelamente alla definizione di questi presupposti, andranno progettate ed attuate una serie di iniziative pilota che, al fine di garantire replicabilità e riusabilità delle soluzioni sviluppate, dovranno avvalersi di strumenti standard di interoperabilità e cooperazione applicativa già messi a punto nei progetti di *e-government* e, per quanto possibile, essere basate su tecnologie standard e *open source*.

Contenuti

Sotto il profilo applicativo la misura dovrà consentire:

- la strutturazione di adeguate reti di interconnessione ad alta velocità tra le strutture mediche coinvolte;
- l'integrazione tra sistemi di analisi medicale e diagnostica computerizzata, funzioni di rete e videoconferenza, refertazione digitale in rete;
- la predisposizione di meccanismi per la consultazione ed il consulto medico on line, attraverso cui i medici di base possano contattare e confrontarsi con colleghi specialisti operanti nelle strutture regionali;
- lo scambio on line di "cartelle cliniche" di cittadini trasferiti tra differenti strutture territoriali o inviate al medico di base.

Tutti questi servizi dovranno essere pensati e realizzati sulla base dei meccanismi di comunicazione e sicurezza messi a disposizione dal Net-SIRV, e saranno amministrati dal

Centro Tecnico già previsto per lo sviluppo dei servizi di *e-government*.

Dovranno essere inoltre pensate integrazioni verso i progetti già realizzati, con soluzioni indirizzate al riuso[248]. L'identificazione degli operatori abilitati avverrà tramite *smart card* basata su standard CNS con microprocessore e firma elettronica, atta a garantire l'accesso ai soli professionisti qualificati (medico di base e medici operanti nelle strutture ospedaliere)[249].

Azione 2.5.2. - Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana e disabile.

Inquadramento

Le moderne tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni possono essere estremamente utili per costruire sistemi di servizi atti ad aiutare le famiglie e a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dell'anziano e del disabile, concorrendo a favorire progetti di assistenza domiciliare grazie anche alla sempre più ampia disponibilità di connessioni a banda larga. E' evidente che l'obiettivo in questo caso non è tanto quello di sviluppare applicazioni software che prevedano l'interazione diretta con apparati informatici, quanto di avvalersi dei sistemi di telecomunicazione e delle reti telefoniche fisse e mobili disponibili per costruire servizi informatici/informativi "nascosti", in grado di fornire informazioni di assistenza, rendere fruibili dispositivi di domotica atti ad innalzare il livello di autosufficienza, porre agevolmente e immediatamente in contatto la persona anziana/disabile con chi è pronto a fornire il proprio aiuto, realizzare monitoraggi periodici sullo stato di salute, mettere a disposizione le informazioni alla comunità di pratica che lo assiste, ecc.

Anche in questo caso è opportuno che le iniziative pilota che verranno effettuate, al fine di garantire la massima replicabilità e riusabilità delle soluzioni sviluppate, siano per quanto possibile basate su strumenti standard di cooperazione applicativa e su tecnologie *open source.*

[248] Vedi quanto riportato alla Misura 2.2.1.
[249] Ciò mutuando quanto già fatto nell'ambito del progetto IESS.

Contenuti

Anche in questo caso è prevista la costituzione di un gruppo di ricerca ed il suo finanziamento per l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di questi nuovi strumenti "in rete" a supporto della persona anziana/disabile, ed in grado di mantenerla in contatto con le strutture sanitarie locali, i familiari e gli operatori di servizio per:

- servizi di teleanalisi e monitoraggio sanitario parametrico di base;
- fruizione di servizi di domotica;
- servizi di richiesta aiuto e contatto (fonia e automatico);
- servizi di prenotazione on line di prestazioni sanitarie e servizi di assistenza e mobilità.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.5. Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on line 2.5.1. - Sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on line 2.5.2. - Sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana	Piano di azione "*e-health - making healthcare better for European citizens: An action plan for an European e-health Area*", Bruxelles 2004	Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 2.1. Interventi nell'area tecnologica / strumentale e infrastrutturale di rete Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	Organizzazione ed ufficializzazione di un gruppo di progetto con coordinamento della DSI e DSS. Coinvolgimento di Università, Aziende Sanitarie, rappresentanze del volontariato, per la progettazione esecutiva, la sperimentazione e la valutazione *ex ante/ex post*. Definizione di dispositivi di finanziamento *ad hoc*, con analisi di economicità/sostenibilità (eventuali modelli di business). Definizione di una legge 54/88 per il *Net-welfare* e la Sanità on line. Promozione delle soluzioni che verranno rese disponibili all'interno dell'Agorà del Riuso. Integrazione della misura con l'azione di sviluppo dei Réseaux dei comparti coinvolti.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e CSST; Dir. Risorse Socio Sanitarie *Venice International University*

6.9 MISURA 2.6. - Educare alla Società dell'Informazione

6.9.1 Descrizione generale

La misura nasce dalla necessità di proseguire nello sforzo attuato negli anni passati per diffondere nei diversi comparti (*e-government*, *net-economy*, sanità on line, ecc.) la conoscenza delle opportunità offerte, attraverso una azione capillare e distribuita sul territorio.

Come riportava il precedente piano, "*è fondamentale che alle iniziative di sviluppo del Net-SIRV e della Società veneta dell'Informazione … vengano fatte corrispondere una serie di iniziative rivolte a cogliere alcuni obiettivi propedeutici, che il sistema veneto nel suo complesso dovrà porsi per poter creare le condizioni ottimali al pieno sfruttamento delle opportunità offerte nell'ambito delle diverse iniziative progettuali descritte nel piano. Il successo dell'e-government, della Net-economy e del Net-welfare veneti sarà infatti condizionato ampiamente dalla capacità di formare cittadini in grado di avvalersi al meglio dei servizi e della conoscenza prodotta e gestita attraverso questi sistemi*".

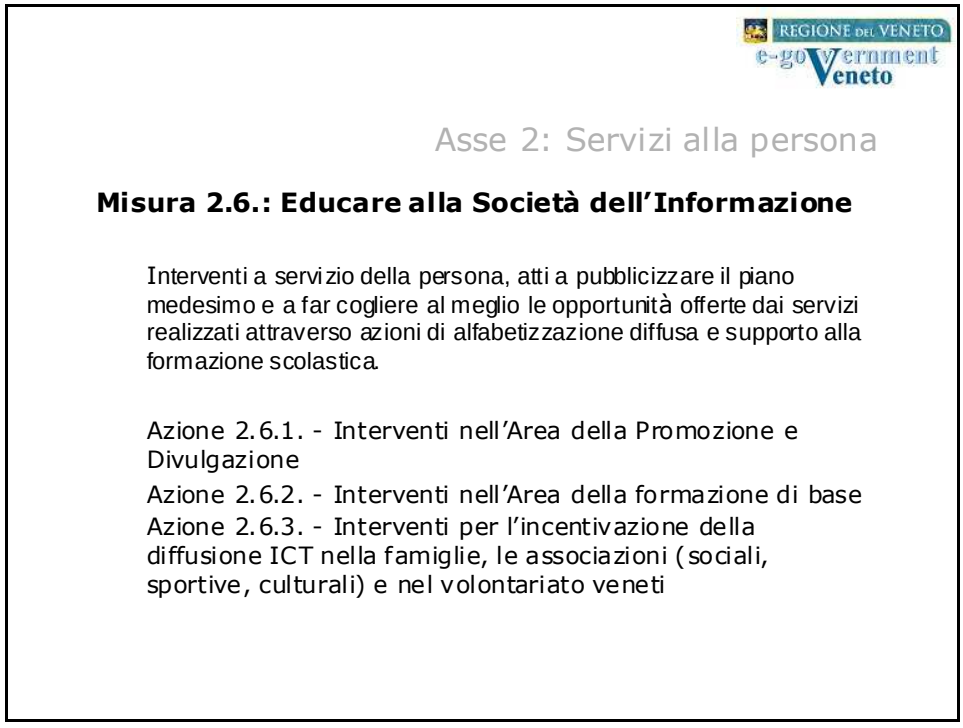
A tal fine si rende quindi necessario continuare a proporre azioni di:

Divulgazione e promozione: con l'obiettivo di diffondere le conoscenze circa le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per migliorare la produzione e l'accesso ai servizi (pubblici e privati) e favorire l'interazione tra le diverse componenti sociali: amministrazione pubblica, imprese, istituzioni ed operatori del mondo sociale e culturale, cittadini e famiglie. A tale scopo nei prossimi anni fondamentale dovrà essere l'azione del CRC del Veneto, che dovrà estendere – in collaborazione con le strutture regionali di comparto - la propria azione al di là di quanto fatto fino ad oggi - fondamentalmente rivolto agli Enti locali -, promovendo iniziative di informazione volte a far comprendere e valorizzare l'utilizzo delle tecnologie innovative come strumento di sviluppo e competitività nella PMI e nelle imprese artigiane, nel *welfare* e nel settore sanitario.

Alfabetizzazione informatica di base: continuare lo sforzo rivolto alla alfabetizzazione di base permane un imperativo dominante; "*lo scopo non è solo quello di migliorare il livello medio di competenza nell'uso degli strumenti informatici e telematici, al fine di abbattere rischi di digital divide, ma anche e soprattutto di creare la basi per innovare le capacità*

lavorative, organizzative ed imprenditoriali dei veneti. Procedere verso la società dell'informazione non significa infatti solo abbattere le barriere all'accesso dell'utilizzo dello strumento informatico, quanto aiutare nell'uso consapevole dello stesso per acquisire/costruire conoscenza, potenziare le proprie capacità di rapporti, cooperare, collaborare e lavorare on line con gli altri (cittadini, imprese, istituzioni pubbliche, ecc.)". In quest'ambito sarà fondamentale cercare di proseguire le azioni di coinvolgimento di tutto il sistema scolastico veneto, ed in particolare dei docenti, nella progettazione e realizzazione di attività educative finalizzate non solo ad imparare ad usare il computer ed internet, ma anche e soprattutto ad utilizzare il computer ed internet come strumenti di apprendimento, mediante percorsi formativi in grado di ampliare competenze tecniche e tecnologiche dei discenti, assieme a nuove conoscenze e capacità linguistiche, espressive, relazionali.

Iniziative a supporto della diffusione tecnologica nelle famiglie: oltre alle iniziative di incentivazione all'innovazione previste per la PMI e le aziende artigiane, l'Amministrazione regionale intende promuovere attività volte ad incentivare e semplificare l'accesso al credito per acquisto di strumenti informatici da parte delle famiglie e degli studenti.



La realizzazione delle iniziative volte a supportare lo sviluppo della Società veneta dell'Informazione e del Net-SIRV prevede una articolazione secondo quattro aree di intervento:

- **Misura 2.6.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione**: tesa a

realizzare una adeguata comunicazione di tutte le iniziative progettuali componenti il piano di sviluppo.

- **Misura 2.6.2.: Interventi nell'Area della formazione di base**: riguardante tutte le iniziative rivolte al mondo della scuola e della formazione professionale.

- **Misura 2.6.3.: Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nella famiglie, le associazioni (sociali, sportive, culturali) e nel volontariato veneti**: cui faranno riferimento le iniziative volte ad agevolare l'acquisizione delle tecnologie ICT nella società veneta.

6.9.2 Azioni componenti

Azione 2.6.1. - Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione

Inquadramento

La misura si configura, a garanzia della realizzazione di una adeguata attività di informazione e divulgazione a cura del CRC della Regione del Veneto, che consenta a cittadini e imprese di conseguire una conoscenza completa ed aggiornata sulle iniziative riguardanti, sia a livello regionale che locale, lo sviluppo della società veneta dell'informazione, al fine di comporre e mantenere un quadro sempre attuale su:

- opportunità progettuali e di finanziamento/cofinanzimento a livello europeo, statale, regionale e locale;

- iniziative progettuali in atto;

- risultati sulle iniziative progettuali;

- *best-practice* nella società dell'innovazione veneta;

- dati/osservatorio sulla società veneta dell'informazione.

Tutte queste attività non solo dovranno ovviamente "convergere" in un servizio on line dedicato, ma dovranno anche andare a costruire un piano di comunicazione permanente "integrato": internet, stampa, televisione.

Contenuti

Realizzazione attività di:

Piano di Promozione e Comunicazione integrata sulla Società Veneta dell'Informazione

Il Piano prevede che, per ogni Area di Programmazione e attività/progetto componente, quota parte dei finanziamenti (pari, in quest'ultimo caso a non meno del 15% dell'investimento complessivo) siano destinati ad attività marketing di comunicazione per la promozione ed informazione sul territorio (marketing di piano e progetto). Mediante queste risorse la Regione, in collaborazione con il CRC del Veneto, dovrà annualmente definire un piano di comunicazione basato su un *mix* di:

- congressi e seminari espressamente dedicati alle problematiche dell'*e-government*, *Net-economy* e *Net-Welfare* e Sanità on line;
- articoli e comunicati stampa;
- presenza attiva a manifestazioni fieristiche di settore;

da realizzarsi anche mediante il coinvolgimento attivo di EE.LL., associazioni di categoria ed i partner tecnologici. Così come già ribadito nel piano precedente, "*è opportuno considerare queste attività non semplicemente come iniziative di immagine, ma come attività atte a catalizzare i principali fattori che potranno condizionare in gran parte il successo del piano medesimo: corresponsabilità del progetto con le istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio regionali, condivisione degli obiettivi di servizio con tutti i soggetti, pubblici e privati, operanti sul territorio nella produzione ed amministrazione dei servizi alla persona, nell'economia e nel mondo sociale, coinvolgimento dei cittadini e delle imprese.*"

Réseau e Portale della Società Veneta dell'Informazione

Il CRC del Veneto, in collaborazione con la Direzione Informatica – Ufficio Relazioni con il Territorio e gli Enti locali, ha dato vita, nel corso dell'attuazione del piano precedente, ad

uno specifico Réseau[250], che vede il coinvolgimento degli Enti locali veneti, *in primis* quelli che si avvalgono della L.R. 54/88. Dopo questa prima fase, che è servita soprattutto a prendere conoscenza del grado di informatizzazione e delle risorse e delle iniziative di *e-government* definite ed attuate sul territorio, appare necessario estendere le funzioni dell'attuale réseau verso servizi atti a configurarlo come "portale verticale dedicato alle tematiche dello sviluppo della società veneta dell'informazione", punto di riferimento permanente per la nascita e la gestione di una comunità virtuale, in grado di riassumere al suo interno tutte le forze locali impegnate nella progettualità e nello sviluppo dell'internet veneta attraverso:

- servizi per la conoscenza delle opportunità progettuali nello sviluppo della Società Veneta dell'Informazione;
- accesso ai dispositivi normativi europei, statali, regionali sulla Società dell'informazione;
- servizi informativi sulla progettualità: attività in atto, stati di avanzamento; progetti realizzati, *best-practice* e link on line;
- servizio bandi di progetto;
- accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Osservatorio;
- integrazione e promozione dell'Agorà del Riuso;
- servizi di News e Newletter rivolti ai cittadini e alle imprese sulla Società Veneta dell'Informazione;
- servizi di link e comunicazione con gli EE.LL., Associazioni, Consorzi, Imprese ecc. impegnate nella costruzione della Società Veneta dell'Informazione.

[250] Si rimanda alla lettura di quanto illustrato alla misura 1.3. – Servizi per il governo.

Azione 2.6.2. - Interventi nell'Area della formazione di base

Inquadramento

Il tema della formazione di base continua a rivestire un ruolo centrale non solo nello sviluppo ma anche e soprattutto nell'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e conseguentemente nelle opportunità offerte dalla società dell'informazione nell'ambito lavorativo, del sociale e del progresso economico. In tale ambito va prevista la definizione ed attuazione di iniziative per l'informatizzazione didattica e l'alfabetizzazione informatica - in particolare nella scuola dell'obbligo e superiore.

Si tenga conto al riguardo che l'Amministrazione regionale, non essendo quella scolastica materia di intervento diretto, intende in quest'ambito proporre forme di collaborazione con le unità didattiche locali e le associazioni di riferimento. L'obiettivo, già evidenziato, è quello di favorire la diffusione nelle scuole della cultura informatica, orientando le giovani generazioni verso un utilizzo "intelligente" della tecnologia informatica e di internet, col fine di educare i futuri utenti all'utilizzo di servizi di rete e, a partire da questi, di introdurre progressivamente nelle famiglie la conoscenza delle opportunità offerte. E' noto infatti come i ragazzi in età scolare siano particolarmente disponibili e recettivi nei riguardi delle nuove tecnologie che, oltre alle occasioni di gioco e acquisizione di nuove conoscenze, possono, in un ottica multidisciplinare, essere un utile supporto anche per ampliare la capacità di socializzazione e di espressione dell'individuo.

Contenuti

In prima ipotesi le attività che potranno essere sviluppate in quest'ambito sono:

- continuare nella progettazione di percorsi didattici, anche itineranti, rivolti a docenti (scuole elementari e medie) e studenti (scuole superiori), finalizzati alla alfabetizzazione informatica e all'utilizzo di internet;
- finanziamenti per la costituzione di aule didattiche informatizzate nelle scuole dell'obbligo;
- mettere a disposizione delle scuole superiori strumenti sviluppati dalla Regione per la partecipazione democratica e la cooperazione (Ven.e-d, per poter costruire siti ed intranet d'istituto) e l'*e-learning* (con messa a disposizione di pacchetti formativi di

base per l'ECDL, l'apprendimento della lingua inglese, ecc.);

- supporto nella diffusione e formazione all'utilizzo degli strumenti di *web-design* e *publishing* messi a disposizione nell'ambito della attività di *e-government* finalizzata all'innovazione della L.R. 54/88 "MyPortal" (versione *open source*);

- progetti scolastici di realizzazione di prodotti multimediali/siti inerenti contenuti storici, culturali, artistici, ambientali locali;

- realizzazione di concorsi a premi per siti scolastici.

L'insieme delle iniziative dovrà essere definito da un apposito gruppo di lavoro che veda la collaborazione della Direzione Informatica regionale, della Direzione Formazione e del CRC del Veneto con le istituzioni locali dell'Educazione, e potrà essere realizzato mediante il coinvolgimento di realtà del mondo ICT e della formazione locali, nonché aperte ad azioni di sponsorizzazione da parte dei privati.

Azione 2.6.3. - Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nella famiglie, le associazioni (sociali, sportive, culturali) e nel volontariato veneti

Inquadramento

Nell'ambito del piano precedente, in particolare nell'area dedicata alla *Net-economy,* è stata posta molta enfasi sulla "*necessità di incentivare le PMI e le aziende artigiane sulla strada dell'acquisizione tecnologica (strumenti hardware, soluzioni applicative, connettibilità e competenze) a favore dell'innovazione e della nascita di sistemi b-web, volti a realizzare "nuovi modi di operare", in rete e sui mercati globali*".

A tale scopo la Regione del Veneto, nell'ambito del DOCUP, ha promosso iniziative di sostegno, attraverso anche l'accesso a contributi ed agevolazioni per l'adeguamento impiantistico, sia sulla base di provvedimenti rivolti a favorire la qualità e l'innovazione nelle imprese grazie alla loro connessione in rete, sia nell'ambito dei cosiddetti "Patti Territoriali" (L.R. 13/1999).

E' evidente che queste forme di intervento andranno maggiormente razionalizzate al fine di armonizzarle il più possibile con le azioni previste dal piano, non solo per massimizzare le sinergie e le ricadute delle reciproche iniziative, ma soprattutto per promuovere reale innovazione sul territorio.

Un discorso specifico va invece fatto, attraverso la misura in oggetto, per le "associazioni", gli studenti e le famiglie.

Per quanto attiene le associazioni, in particolare operanti nel settore del Volontariato, nel precedente piano, alla parte dedicata al *Net-welfare*, si evidenziava la "*necessità di realizzare uno specifico dispositivo normativo finalizzato a facilitare l'adozione e l'utilizzo delle tecnologie informatiche e di rete al fine di facilitare la nascita di un "sistema regionale del Volontariato" in grado di massimizzare le sinergie interne, coordinarsi al meglio con le strutture del sistema sanitario, fornire più efficacemente la propria opera preziosa ai cittadini e alle categorie più bisognose di assistenza della società (anziani, disabili, ecc.)*".

Il presente piano "rilancia" questa ipotesi con l'obiettivo di far sì che contestualmente si fissino standard operativi e informativi volti a semplificare i rapporti con Pubblica Amministrazione, e a mettere a disposizione strumenti applicativi informatici utili per lo svolgimento delle attività in modo più efficiente e sicuro; dovrà anche prevedere una opportuna dotazione finanziaria per rendere possibile l'acquisizione di hardware – magari attraverso il riuso delle dotazioni dimesse da EE.LL. e imprese, grazie all'utilizzo di software *open source*[251] - e connettibilità da parte di queste realtà, al fine di facilitare lo sviluppo del *Net-welfare* regionale.

Infine, con l'obiettivo di rendere ancora più efficace le azioni di formazione previste nella scuola dell'obbligo, è previsto che la Regione del Veneto, in accordo con le Fondazioni Bancarie, individui e attivi nuove forme di aiuto per l'acquisto di strumenti informatici nell'ambito degli istituti scolastici (magari anche in questo caso attraverso il riuso di apparecchiature fondato su applicazioni *open source*) ed agevolazioni per gli studenti ad integrazione di quelle attuate dallo Stato (bonus PC, ecc.), "*al fine di dare un segno concreto della reale volontà di sviluppare una logica di accesso effettivamente "democratica" (aperta a tutte le fasce sociali) ai servizi in rete alla base del funzionamento della società dell'informazione*".

[251] Si fa qui riferimento ad inziative di cooperative ONLUS operanti sul territorio regionale, che propongono "progetti di riciclaggio tecnologico" attraverso l'impiego di software open-source.

Contenuti

In questo contesto la Regione del Veneto, avvalendosi del CRC e di TEDIS, si propone di progettare ed attuare un insieme coordinato di interventi atti a conseguire gli obiettivi operativi sopra delineati, primariamente attraverso una razionalizzazione delle misure e degli interventi già esistenti e la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione ed orientamento.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 2: SERVIZI ALLA PERSONA

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
2.6. Educare alla Società dell'Informazione 2.6.1. - Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione 2.6.2. - Interventi nell'Area della formazione di base 2.6.3. - Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nelle famiglie venete	Comunicazione della Commissione "Investire efficientemente nell'istruzione e nella formazione: un imperativo per l'Europa", Bruxelles 2003 "*Education and Training* 2010" *The success of the Lisbon Strategy hinges on urgent reforms* (*Joint interim report of the Council and the Commission on the implementation of the detailed work programme on the follow-up of the objectives of education and training systems in Europe*), Bruxelles 2003	Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso Misura 2.4. Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto Azione 4.1.1: Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per la gestione di impresa in modalità utility computing	Definizione ed attuazione di una Legge Regionale "54/88" per il *Welfare* ed il Volontariato Creazione di un gruppo di lavoro tra Direzione Sistema Informatico, Programmazione e strutture di comparto per la progettazione delle iniziative con coordinamento del CRC e di VIU. Azioni di sensibilizzazione e confronto con le Fondazioni Bancarie. Promozione dell'Agorà del Riuso e apertura al mondo delle scuole.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI CRC Veneto *Venice International University* <u>Collaborazioni:</u> Direzioni di settore

7 ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

7.1 Premessa

Le infrastrutture

L'asse "Ambiente e Territorio" punta a completare e potenziare l'attuale infrastruttura telematica della Regione del Veneto e a valorizzare le infrastrutture fisiche (strade, ferrovie, porti, ecc.) del territorio regionale, attuali e future, attraverso l'introduzione e l'utilizzo delle nuove tecnologie di rete nel settore della mobilità e dei trasporti e ad affrontare alcuni temi chiave relativi alla sua fruizione (informazione catastale) e alla gestione delle emergenze (protezione civile)[252].

Il primo obiettivo rappresenta la naturale prosecuzione di tutta una serie di azioni programmatorie e attuative che sono partite dal Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto (approvato con DGR n. 56 del 18 gennaio 2002) e dal Piano di Sviluppo della Società dell'informazione (DGR n. 2386 del 9 agosto 2002) che tracciavano le linee guida necessarie per far evolvere il Sistema Informativo Regionale Veneto (SIRV) da un sistema incentrato sull'Amministrazione regionale a una rete che colleghi e favorisca lo sviluppo di servizi innovativi per la collettività sul territorio regionale (Net-SIRV), a partire dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e dalla rete internet.

L'obiettivo dei due Piani, grazie anche all'introduzione delle nuove tecnologie, è stato infatti quello di vivacizzare le dinamiche locali riducendo al contempo i divari sociali e territoriali esistenti, non solo nei confronti della conoscenza e dell'economia digitale, ma anche dello sviluppo e della qualità della vita in generale. Tra gli obiettivi di particolare respiro e interesse si possono infatti citare:

- lo sviluppo dell'infrastruttura telematica e l'impiego delle tecnologie digitali;
- la creazione dell'*e-government* veneto, basato sulla costituzione del sistema delle autonomie locali secondo un disegno coordinato tra i vari livelli amministrativi;

[252] In tale contesto non vengono affrontati i temi del monitoraggio e tutela ambientale che fanno capo, in quanto a responsabilità istituzionale, al sistema informativo dell'ARPAV ed oggetto di specifica pianificazione da parte dell'Agenzia regionale.

- la semplificazione e il miglioramento dei rapporti e dell'interoperabilità tra le diverse componenti dell'amministrazione pubblica locale e tra questa e i cittadini e le imprese;

- il supporto alla globalizzazione e l'internazionalizzazione dell'economia e della società veneta, tramite lo sviluppo e la produzione dell'informazione adeguata per il governo dello sviluppo locale e per il supporto agli attori dell'economia e della produzione.

Lo sviluppo della Società dell'Informazione sia per quanto riguarda la generazione e l'utilizzo dei nuovi servizi di *e-govemment* della Pubblica Amministrazione, sia per sostenere la competitività del tessuto imprenditoriale della nostra regione, sia per quanto riguarda i processi di inclusione dei cittadini non può prescindere dalla disponibilità di una adeguata infrastruttura telematica - basata su mix tecnologici riguardanti le reti in fibra, i collegamenti satellitari e *wireless* - in grado di sostenere e soddisfare le richieste della società civile ed economica. Per rispondere a questa domanda pressante ed estesa di connettività ad elevate prestazioni (banda larga) l'amministrazione regionale ha definito e finalizzato una serie di nuove *policy* attuative per l'incentivazione dello sviluppo delle infrastrutture telematiche. In particolare, ricordiamo:

- l'Accordo di Programma Quadro in materia di *e-government* e società dell'informazione (APQ) che la Regione del Veneto ha siglato in data 28 settembre 2004 con il Ministero dell'economia e delle finanze ed il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e che ha portato alla realizzazione del Centro Sviluppo Servizi Territoriali del Veneto (CSST), ovvero di una struttura (tecnologica ed organizzativa) il cui compito è quello di garantire la diffusione dei servizi innovativi su tutto il territorio regionale, con particolare attenzione alle zone Obiettivo 2;

- il primo atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro "Società dell'informazione nella Regione Veneto" approvato con DGR n. 1604 del 28 giugno 2005 e siglato in data 27 luglio 2005;

- il secondo atto integrativo all'Accordo di Programma Quadro, attualmente alla firma, derivante dalla DGR n. 889 del 28 marzo 2006 che destina le risorse CIPE delle delibere n. 34 e 35 del 27 maggio 2005 per lo sviluppo della settore Società dell'informazione attraverso la stesura della "Relazione di accompagnamento

interventi ad integrazione APQ 7 Società dell'Informazione" presentata a marzo 2006.

Dal punto di vista dell'analisi e delle ricerche sul tema della diffusione della banda larga in veneto meritano di essere segnalate due indagini condotte dall'Amministrazione regionale, in particolare:

- lo Studio sulla banda larga nella regione Veneto volto ad analizzare lo stato delle infrastrutture attuali di telecomunicazioni per la realizzazione della banda larga sul territorio regionale, presentato a novembre 2005;

- il Documento Strategico Regionale relativo al Quadro Territoriale Infrastrutturale, capitolo IV sulle "Infrastrutture immateriali del Veneto" approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 1149 del 18 aprile 2006.

In questo scenario di dinamismo tecnologico e di costante e continua crescita d'interesse per le nuove infrastrutture telematiche, come fattore di competitività e di qualità della vita, è cresciuta la consapevolezza – sia nel sistema degli attori pubblici che nei soggetti privati – di estendere il più possibile l'accesso alle reti a banda larga. Risulta cruciale, pertanto, riuscire a valorizzare le progettualità già realizzate per permettere di finalizzare al meglio i prossimi interventi sia dal punto di vista economico che tecnologico.

Il tema invece delle nuove tecnologie come leva di valorizzazione degli investimenti infrastrutturali rappresenta un tema di più recente interesse: un sistema d'infomobilità, un nuovo sistema integrato per la logistica, modalità innovative di accesso e fruizione per la mobilità veneti, rappresentano delle sfide importanti per cogliere a pieno i frutti delle politiche di accesso realizzate e in progetto dall'amministrazione regionale in questi anni. Si tratta di realizzare iniziative e progetti in grado non soltanto di implementare soluzioni tecnologiche di avanguardia, ma soprattutto di pensare a modelli organizzativi e gestionali in grado di abilitare e coinvolgere tutti gli attori di queste filiere rispettando e valorizzando *mission*, ruoli e attività di ogni anello della catena. La dimensione organizzativa rappresenta, quindi una leva importantissima per il successo di queste progettualità e assegna necessariamente all'amministrazione regionale una fondamentale e cruciale attività di *governance*.

I prossimi anni vedranno il Veneto in prima linea nello sviluppo di nuovi sistemi di mobilità, grazie alla realizzazione di opere molto importanti per la razionalizzazione delle

infrastrutture e della mobilità (basti pensare ad esempio al progetto SFMR, al nuovo passante di Mestre, alla nuova Romea, ecc.) e di mutazione dei flussi trasportistici (si pensi ad esempio al tema del Corridoio 5).

Risulta quindi importante procedere fin d'ora nella determinazione anche di tutti quei presupposti tecnologici e informatici atti a creare e facilitare un'ampia fruibilità nei confronti questi nuovi scenari di mobilità e logistica regionale.

La conoscenza del territorio

Oltre alle tematiche a carattere infrastrutturale, questo asse di intervento si propone di affrontare un altro tema particolarmente critico della gestione territoriale: quello della conoscenza in materia di destinazioni d'uso e catasto.

Per quanto concerne le problematiche di conoscenza territoriale, le misure ivi previste non sono tanto rivolte agli aspetti prettamente tecnologici, per i quali si fa riferimento a quanto già previsto nell'ambito dell'Asse di intervento 1 sui "servizi istituzionali", quanto alla necessità di valorizzare e diffondere esperienze già in atto sul territorio regionale a livello locale, soprattutto nell'ambito dei Centri Servizi Territoriali.

Alcune di queste nuove realtà aggregative degli EE.LL., che stanno sviluppando portali territoriali rivolti alla produzioni di servizi on line a cittadini ed imprese, hanno visto come fulcro centrale della propria azione, quello della conoscenza territoriale ed *in primis* della gestione dell'informazione catastale.

Questi processi si collocano all'interno di un contesto caratterizzato dal Piano di Decentramento del Catasto ai Comuni, in esecuzione della Legge n. 59 del 1997, così come definito dal D. Lgs. n. 112 del 31/3/1998. Tale impianto legislativo istituzionale, sta concorrendo a ridisegnare i rapporti tra Stato ed Enti locali ed assegna un ruolo determinante ai Comuni per quanto riguarda le funzioni catastali.

Centrale, in tutto ciò, il tema dell'interoperabilità e dell'interscambio fra l'Agenzia del Territorio e le Regioni e l'integrazione fra queste e le Amministrazioni Locali, che di fatto rappresenta il nodo critico della questione per poter unificare la gestione delle informazioni catastali con quelle territoriali prodotte dagli Enti locali e dalle Regioni.

L'Agenzia del Territorio, a seguito di quanto stabilito nel Decreto Legge del 4 Luglio 2006,

n. 223 all'art. 37, comma 54, in materia di circolazione e fruizione della base dati dei dati catastali, ha attivato nuovi servizi telematici - ciò a partire dal dicembre 2006 – per fornire i dati catastali agli enti che ne facciano richiesta per svolgere le proprie attività istituzionali[253] e realizzare la componente di interscambio che consente mediante cooperazione applicativa, di accedere ai dati catastali e di proporre aggiornamenti ai dati medesimi. Ma è solo un primo passo, tenuto conto che, come previsto dalla Finanziaria 2007 (L. 296/06) a decorrere dal 1 novembre 2007 i Comuni eserciteranno direttamente, anche in forma associata o attraverso le Comunità Montane, le funzioni catastali.

Appare evidente la necessità che la Regione, vista la rilevanza della tematica e tenuto conto ch'essa risulta fondamentale e catalizzatrice nella definizione e nell'avviamento di un processo concreto di decentramento funzionale all'attuazione del federalismo fiscale, è quanto mai opportuno che intervenga in questo processo, promovendo le esperienze e diffondendo le soluzioni che si sono rivelate più idonee e sostenibili, e mettendo a disposizione, ove necessario, la propria infrastruttura[254], nella quale concentrare tutti gli sviluppi riguardanti applicazioni e funzioni di comunicazione e di interoperabilità. Fermo restando che sono gli EE.LL. che devono farsi carico della gestione delle funzioni e che eventualmente, laddove ritenuto da loro necessario, interagendo con i "servizi infrastrutturali" regionali, devono erogare i servizi finali a cittadini, imprese e professionisti, oltre che mediante canali tradizionali avvalendosi anche delle nuove modalità di interazione offerte dal web.

Va inoltre tenuto conto come sul tema convergano anche altre problematiche di natura prettamente ambientale, legate al rilascio delle autorizzazioni ambientali e, conseguentemente, alla localizzazione degli impatti.

Le emergenze ed il sistema di protezione civile

Infine, altro argomento su cui il Piano della Società dell'Informazione focalizzerà la propria azione, in tema di ambiente-territorio, è quello della gestione delle emergenze e della protezione civile. Va infatti sottolineato come "*L'azione di previsione in materia di protezione civile si fonda sull'analisi approfondita del territorio di interesse, sugli aspetti maggiormente legati alle problematiche di sicurezza. L'individuazione sul territorio dei più*

[253] Circolare Agenzia del Territorio 7/2006
[254] Si fa qui riferimento al CSST.

rilevanti punti di pericolo, possibili fonti di episodio di rischio, permette l'elaborazione di studi e l'individuazione dei connessi strumenti di controllo e gestione dei possibili "sviluppi negativi" delle medesime fonti di rischio."[255]

Lo scenario evolutivo recentemente impostatosi all'attenzione pubblica e politica, in relazione alle possibili emergenze e criticità climatico-ambientali negli anni a venire, impongono una specifica riflessione in questa direzione, volta a saldare analisi e conoscenza del territorio con capacità di cooperare e coinvolgimento del mondo civile.

Come si vede anche in questo contesto le tecnologie ICT possono, come già in parte avvenuto negli anni scorsi, offrire molto in termini di strumenti utili a costruire conoscenza, interoperabilità e cooperazione sul territorio.

Da un lato sussiste "*la necessità di costante e diretto aggiornamento dei dati conoscitivi strettamente legati a specifici episodi che, per loro pericolosità e/o probabilità di evento costituiscono i punti sensibili del territorio impongono la creazione di sofisticati e diffusi strumenti di controllo e monitoraggio… con restituzione dei dati anche attraverso trasmissione verso stazioni remote di raccolta dati*", ed anche in questo contesto banda larga, tecnologie di rete *wireless* e mobile, possono concorrere ad innalzare i livelli di affidabilità nella trasmissione e raccolta di queste informazioni, nonché a favorire una "gestione unitaria delle numerose reti di monitoraggio presenti sul territorio veneto" così come richiesto, ad esempio, nel caso del controllo del rischio idrogeologico[256]; dall'altro si tratta di supportare al meglio il ruolo guida che la Regione è chiamata a svolgere in questa materia dove *"La Regione del Veneto, grazie soprattutto alla risorsa formidabile del volontariato e alla fattiva partecipazione degli Enti locali, intende porsi sempre più come ente di indirizzo e coordinamento per le attività di protezione civile, sviluppando in tal senso specifiche intese con gli organismi ministeriali sia decentrati che centrali.*"

In tale contesto, il piano di governo identifica i seguenti punti di sviluppo:

[255] Programma di Governo del Veneto dell'VIII Legislatura – Giunta Regionale
[256] Programma di Governo del Veneto dell'VIII Legislatura – Giunta Regionale: "*L'altra tipologia di rischio, l'idrogeologico, viene affrontata con lo sviluppo di azioni diverse e correlate anche da azioni a carattere nazionale, nell'ambito del Centro Funzionale Decentrato del Veneto, costituente parte del Sistema Nazionale di Monitoraggio Idro Pluvio Meteo del territorio, fondato sulla razionalizzazione e gestione unitaria delle numerose reti di monitoraggio presenti sul territorio veneto*."

- *"pianificazione dell'articolazione territoriale del Sistema regionale e della relativa organizzazione nonché delle procedure di vigilanza e allarme;*

- *programmazione delle risorse, congruente con la citata pianificazione, al fine di ottimizzarne l'efficacia;*

- *formazione e sviluppo di specifiche conoscenze, sia in ambito di Pubblica Amministrazione, sia nel Volontariato di settore;*

- *valorizzazione del Volontariato di protezione civile, in sinergia con le Province, attraverso l'implementazione dell'Albo Regionale dei Gruppi;*

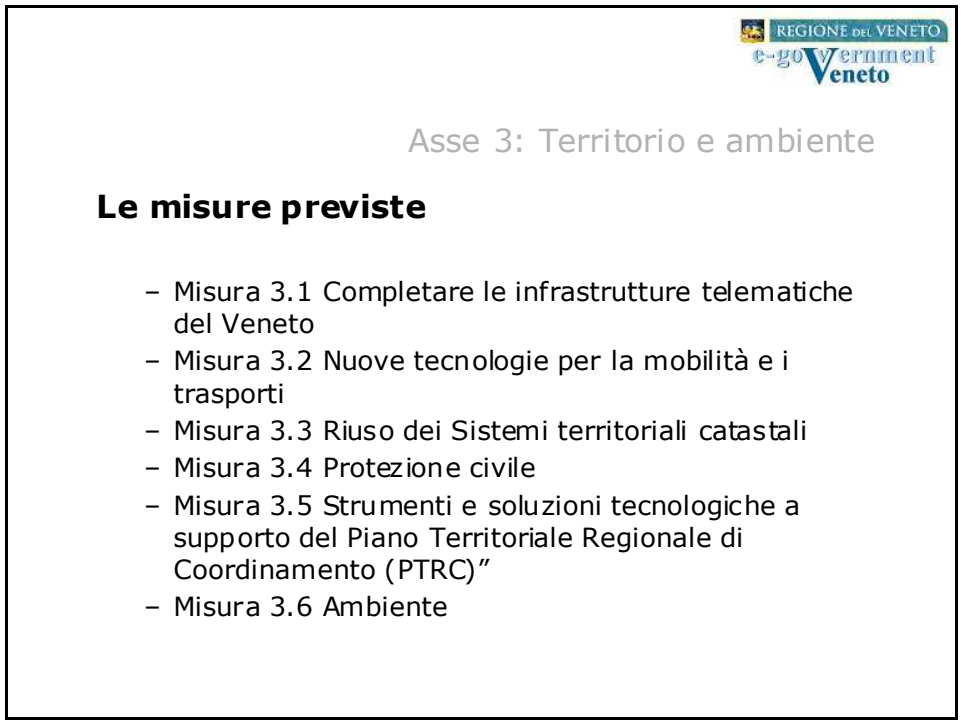
- *messa a punto di procedure di emergenza e messa a regime della struttura del Co.R.Em (coordinamento regionale in emergenza);*

- *monitoraggio e gestione dei principali rischi."*

Al di là della specifica misura, appare evidente come altri interventi previsti all'interno dell'Asse sui servizi istituzionali e quello dei servizi alla persona possano concorrere sinergicamente a cogliere diversi degli obiettivi ivi tracciati.

7.2 Le misure previste

Le misure individuate nell'ambito dell'Asse 3 Territorio e Ambiente, sono sei:



- **Misura 3.1. – Completare le infrastrutture telematiche del Veneto:** misura che punta a diffondere la banda larga su tutto il territorio del Veneto attraverso un piano organico di interventi in tutte quelle aree non ancora coperte dal servizio, il completamento delle reti *wireless* funzionali ai servizi di pubblica utilità della Regione e lo sviluppo delle reti trasnazionali a supporto dei processi di internazionalizzazione.

- **Misura 3.2. – Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti:** finalizzata alla costruzione di un sistema informativo logistico del Veneto e di mobilità intermodale e multicanale, e allo sviluppo e alla diffusione di sistemi innovativi di pagamento ed accesso ai servizi pubblici di mobilità.

- **Misura 3.3. – Riuso dei sistemi informativi territoriali**: volta a favorire la diffusione e il riuso di sistemi informativi territoriali catastali con l'obiettivo di realizzare un *upgrade* tecnologico per quelle amministrazioni locali ancora in ritardo nella gestione del sistema informativo territoriale del catasto, attraverso processi di trasferimento delle migliori soluzioni disponibili operanti sul territorio.

- **Misura 3.4. Protezione Civile**: che ha l'obiettivo di consolidare il ruolo di coordinamento dell'amministrazione regionale del Veneto nell'ambito della protezione civile attraverso un ammodernamento della centrale operativa e lo sviluppo di un portale regionale della protezione civile.

- **Misura 3.5. - Strumenti e soluzioni tecnologiche a supporto del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento (PTRC)**: finalizzata al riuso e alla diffusione di strumenti tecnologici a supporto del processo di definizione, gestione, attuazione e controllo del Piano Territoriale di Coordinamento.

- **Misura 3.6. - Ambiente**: il cui obiettivo è quello di sostenere il rinnovo ed il potenziamento delle soluzioni e degli strumenti gestionali, di promuovere il patrimonio informativo ambientale e di favorire un processo di razionalizzazione tecnologica del sistema informativo ambientale.

7.3 MISURA 3.1 – Completare le infrastrutture telematiche del Veneto

7.3.1 Descrizione generale

La conferma della crescente attenzione verso la creazione delle condizioni di offerta di infrastrutture e servizi a banda larga necessarie per lo sviluppo della Società dell'Informazione proviene anche dalle più recenti iniziative della Commissione Europea che mettono lo sviluppo della banda larga nei paesi dell'Unione Europea tra gli interventi considerati prioritari.

La Commissione Europea, con il nuovo **quadro strategico "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione**", che conferma le linee principali del piano di azione **eEurope 2005**, ha infatti definito gli orientamenti strategici di massima al fine di promuovere un'economia digitale aperta e competitiva e conferisce alle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) un ruolo di primo piano nella promozione dell'inclusione e della qualità della vita.

La Commissione propone tre priorità per le politiche europee della società dell'informazione e dei media:

- creare uno spazio unico europeo dell'informazione capace di accogliere un mercato interno aperto e competitivo per la società dell'informazione e i media;

- rafforzare l'innovazione e gli investimenti nella ricerca sulle ICT per promuovere la crescita e la creazione di posti di lavoro più numerosi e di migliore qualità;

- costruire una società europea dell'informazione basata sull'inclusione, capace di stimolare la crescita e l'occupazione in modo coerente con lo sviluppo sostenibile e che dia priorità al miglioramento dei servizi pubblici e alla qualità della vita.

In particolare la creazione di uno spazio unico europeo dell'informazione deve affrontare fin da subito le quattro principali sfide poste dalla convergenza digitale:

- la **velocità**: aumentare la velocità dei servizi in banda larga in Europa per fornire contenuti di qualità, quali filmati ad alta definizione;
- la **ricchezza dei contenuti**: accrescere la certezza giuridica ed economica per incoraggiare nuovi servizi e i contenuti on line;
- l'**interoperabilità**: migliorare le apparecchiature e le piattaforme in grado di "comunicare tra di loro" e i servizi in grado di migrare da una piattaforma all'altra;
- la **sicurezza**: rendere internet più sicura dinanzi alle frodi, ai contenuti dannosi e ai problemi tecnologici per accrescere la fiducia degli investitori e dei consumatori.

Appare evidente che uno degli obiettivi prioritari dichiarati dall'Unione Europea è quindi quello di realizzare "uno spazio unico europeo dell'informazione che offra **comunicazioni sicure in barda larga** a costi accessibili, contenuti di qualità e diversificati e servizi digitali". La diffusione della banda larga viene giustamente vista come una leva imprescindibile per poter realizzare e cogliere a pieno i vantaggi e le potenzialità derivanti dalla Società dell'Informazione.

Queste indicazioni appaiono perfettamente coerenti con gli indirizzi strategici condivisi tra il CNIPA, le Regioni e le autonomie locali sul tema del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e il Sistema di Interoperabilità e Cooperazione Applicativa (SPC Coop), ampiamente descritti nel documento "L'*e-government* per un federalismo efficiente - Una visone condivisa, una attuazione cooperativa" approvato dalla Conferenza Stato Regioni, e nel più recente documento "Verso il sistema nazionale di *e-government*: linee strategiche" proposto dal Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione (11 novembre 2006).

Dall'altra parte l'evoluzione tecnologica in questi ultimi anni ha contribuito in modo determinante all'affermarsi e alla diffusione di sempre più veloci modalità di accesso e

fruizione dei servizi di rete. Dalle prime modalità di connessioni analogiche (con modem a 18, 33 o 56 Kb/s) oggi gli operatori di telecomunicazioni mettono a disposizione delle imprese, dei cittadini e della Pubblica Amministrazione svariate tecnologie di connessione: dalle diverse soluzioni xDSL che utilizzano ancora il doppino telefonico, alla fibra ottica, al satellite, alle reti senza fili locali, al WiMAx, all'UMTS di seconda generazione che permette la banda larga anche attraverso il cellulare, fino ad arrivare alle sperimentali connessioni via rete elettrica. Un'offerta sempre più ampia che trova nella domanda privata e pubblica una piena corrispondenza in termini di velocità e prestazioni richieste.

La situazione della banda larga in Veneto e gli interventi attuati

Sulla diffusione delle infrastrutture a banda larga il territorio regionale presenta una situazione non ancora ottimale, come ampiamente documentato

- dal rapporto di ricerca TRASTEC sullo "Stato Infrastrutturale TLC del Veneto, per la Realizzazione della banda larga" presentato a novembre 2005;
- dal Documento Strategico Regionale relativo al Quadro Territoriale Infrastrutturale, capitolo IV sulle "Infrastrutture immateriali del Veneto" approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 1149 del 18.04.2006.

In particolare mentre le aree centrali del Veneto, lungo la dorsale autostradale e attorno ai principali centri metropolitani (Padova, Venezia, Verona), presentano un'ampia copertura multitecnologica ad alta velocità, vi sono ancora intere zone (fascia pedemontana, zone interne della pianura e nelle aree di montagna) dove la banda larga non è ancora presente a scapito spesso di una domanda reale proveniente da cittadini, imprese ed enti locali.

Le statistiche complessive posizionano comunque il Veneto ai primi posti della graduatoria nazionale sulla base di una serie di indicatori comparativi (cittadini coperti, km di *backbone* per cittadino, numero di man, ecc.) soprattutto grazie alla presenza di infrastrutture di rete dorsale lungo i principali corridoi veneti.

Da questo quadro complessivo – derivante dai nuovi indirizzi delle politiche europee, dall'attuale situazione del territorio Veneto in termini di copertura e diffusione della banda larga, e soprattutto dalla oramai ampia e diffusa consapevolezza che le nuove

infrastrutture telematiche rappresentino una precondizione indispensabile per lo sviluppo del "Terzo Veneto" – emergono chiaramente le spinte che hanno indotto l'Amministrazione regionale, in questi ultimi anni, a svolgere un ruolo d'indirizzo e di coordinamento nello sviluppo della banda larga in Veneto.

Il ruolo della Regione del Veneto è pertanto quello di creare le condizioni, senza tuttavia alterare il mercato o sostituirsi ad esso, per cui tutto il sistema possa gradualmente prendere forma e diventare operativo a cominciare dalla infrastruttura tecnologica in quelle zone maggiormente penalizzate dalla morfologia del territorio piuttosto che dal basso sviluppo economico esistente, ma soprattutto operando per creare un livello di domanda di servizi, anche di base, che possa stimolare ed accrescere l'interesse degli operatori di telecomunicazioni ad investire nel Veneto.

In questo quadro, diventa importante che la Regione sappia usare una pluralità di strumenti e di livelli di azione, per governare e gestire al meglio il processo di sviluppo della banda larga sul proprio territorio. Tre, in particolare, risultano essere gli aspetti che meritano particolare attenzione in termini conoscitivi, e che richiedono un continuo monitoraggio nel tempo:

- disporre di una adeguata conoscenza delle reali dimensioni del *digital divide* sul proprio territorio (individuando puntualmente le zone, i comuni, e i territori intracomunali non ancora serviti);

- conoscere le diverse tecnologie *broadband*, la cui evoluzione può fornire soluzioni interessanti per superare o limitare il *digital divide*;

- avere un quadro preciso degli operatori attivi nel settore: è infatti con tali operatori che è necessario avviare un dialogo orientato non solo al superamento delle differenti dotazioni infrastrutturali *broadband* ma anche allo sviluppo di progetti innovativi, coinvolgendo la domanda e favorendo, nel concreto, la realizzazione di una società e un'economia dell'informazione.

La Regione del Veneto ha condotto nel 2005 uno studio sulla diffusione della banda larga in Veneto fotografata nel "Rapporto finale di ricerca sulla banda larga nella Regione Veneto" curato da Trastech, ripreso e integrato dal "Documento Strategico Regionale relativo al Quadro Territoriale Infrastrutturale", capitolo IV sulle "Infrastrutture immateriali del Veneto" approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 1149 del 18.04.2006.

Per ampliare la conoscenza del fenomeno sia dal punto di vista tecnologico che di mercato la Direzione Sistema Informatico ha avviato nel 2006 una serie di incontri con alcuni degli operatori del settore TLC, tra quelli ritenuti più rappresentativi e presenti sul territorio. Per questo motivo il 14 novembre 2006 è stato pubblicato sui quotidiani, a diffusione nazionale e regionale, un avviso per raccogliere la manifestazione di interesse da parte dei soggetti operanti nel settore delle telecomunicazioni al fine di conoscere, nel pieno rispetto della riservatezza dell'Azienda, gli interventi prodotti sul territorio, nonché quelli pianificati nel breve periodo.

Compito finale di tale iniziativa sarà la definizione di una mappa dettagliata della copertura territoriale a Larga Banda nel Veneto attuale e prospettica identificando le aree di eventuali sovrapposizioni e le zone dove non vi è l'interesse da parte degli operatori ad intervenire ossia dove il mercato ha fallito.

Tale iniziativa è affiancata anche da una analisi statistica su temi demografici, economici e sociali sul territorio regionale per avere un quadro aggiornato della realtà al fine di disporre di informazioni che consentissero una maggior razionalità degli interventi e di conseguenza una maggiore efficienza degli stessi vista la limitatezza delle risorse a disposizione.

La situazione che sta emergendo da una prima analisi è una "mappa" sulla diffusione della banda larga in Veneto estremamente disomogenea e in continua evoluzione. In particolare mentre le aree centrali del Veneto - lungo la dorsale autostradale e attorno ai principali centri urbani – presentano un'ampia copertura multitecnologica, vi sono ancora intere zone - in particolare lungo tutta la fascia pedemontana, nelle zone interne pianeggianti e nelle aree di montagna - dove la banda larga non è ancora presente a scapito spesso di una domanda reale proveniente da cittadini, imprese ed Enti locali. Le statistiche complessive posizionano comunque il Veneto ai primi posti della graduatoria nazionale sulla base di una serie di indicatori comparativi (cittadini coperti, per km di *backbone* per cittadino, numero di man, ecc.).

E' infatti in questo contesto che l'intervento regionale si prefigge di stimolare l'azione degli operatori del settore nelle aree in Obiettivo 2 e a regime transitorio dove il mercato non è riuscito ad esprimere una propria offerta (tecnicamente si dice che "è fallito") attraverso un cofinanziamento in conformità ad un modello di diffusione già adottato in altri Paesi europei (Scozia, Spagna ecc) e anche in Italia (Regione Toscana) che prevede la

possibilità di derogare alla normativa sugli aiuti di Stato verso gli operatori di telecomunicazione, previa notifica all'Unione Europea. Attualmente la Regione del Veneto, tramite la Direzione Artigianato e la Direzione Sistema Informatico, ha effettuato degli interventi in cui sono state avviate, o lo stanno per essere, iniziative volte alla diffusione del servizio di banda larga. In particolare l'Amministrazione regionale del Veneto ha già realizzato, negli anni scorsi, una serie di interventi su scala locale, che vengono sinteticamente descritti sotto, mentre la tabella seguente evidenzia quelli rientranti nelle APQ.

Policy	Intervento	Costo
I° Atto Integrativo APQ	Sviluppo della banda larga nel Veneto	1.946.568
	Rete a banda larga della Pedemontana del Grappa e dell'Asolano	1.500.000
	Sistema informativo territoriale della Lessinia	1.500.000
	TOTALE	**4.946.568**
II° Atto Integrativo APQ	Infrastrutturazione a supporto degli operatori per la diffusione dell'accesso alla larga banda nel Veneto per le province di Padova e Belluno	1.290.000
	TOTALE	**1.290.000**

Le aree del territorio regionale già interessate da queste iniziative sono:

- la provincia di Rovigo con la creazione di una dorsale lungo l'asse Ovest –Est delle aree produttive (Programma Comunitario Obiettivo 2 Asse 2 Misura 2.5);
- la provincia di Padova (bassa padovana) e Venezia (basso veneziano) per la

creazione di una rete per la connettività e la Larga Banda distribuita ai distretti industriali (Programma Comunitario Obiettivo 2 Asse 2 Misura 2.5);

- La Comunità Montana della Lessinia con il progetto "Lessinia Net";
- La Comunità Montana del Grappa con il progetto "La rete a banda larga della pedemontana del Grappa e Asolano".

Mentre quelle dove sono già definiti gli interventi sono:

- il Bellunese con il 1° atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro;
- la bassa Padovana con il 1° atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro;
- La zona del Vicentino con il 2° atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro.

Obiettivi della Misura

Questa misura punta quindi a completare e potenziare l'attuale infrastruttura telematica della Regione del Veneto con il fine di perseguire i seguenti obiettivi operativi:

- rendere la banda larga un servizio universale favorendo l'inclusione di cittadini e imprese;
- creare le precondizioni per permettere una più veloce e rapida diffusione, adozione e sviluppo da parte di cittadini e delle imprese venete dei servizi a banda larga di *e-government* , telesantità, formazione a distanza, telelavoro ecc.;
- sostenere la competitività del sistema produttivo veneto garantendo l'accesso e l'utilizzo di un'infrastruttura indispensabile per lo sviluppo del comparto economico.

Il coinvolgimento dell'Amministrazione regionale va visto in termini esclusivamente di "*governance*", nel quale i ruoli attuativi e gestionali sono lasciati agli operatori ed alle aziende mentre la Regione promuove, coordina e controlla la diffusione della banda larga e dei servizi applicativi da essa supportati. Viene così da un lato assicurato un costante ed accurato monitoraggio della situazione e dall'altro attuati una serie di interventi, nelle forme di volta in volta ritenute più opportune, finalizzati a favorire il processo di dispiegamento dei servizi a supporto della banda larga e, di conseguenza, lo sviluppo della Società dell'Informazione nel suo complesso.

L'obiettivo complessivo della misura è quindi quello di favorire l'evoluzione di tutto il territorio regionale, sia per quanto riguarda i cittadini, sia per quanto riguarda le imprese e la Pubblica Amministrazione, verso i nuovi modelli di interazione, di organizzazione, di produzione, di consumo, di apprendimento e più in generale di aggregazione che la Società dell'Informazione rende possibili. L'obiettivo specifico che si vuole raggiungere con il presente intervento è la diffusione dell'accesso alla banda larga nelle aree al momento non coperte da tale servizio, in modo da consentire a cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione di accedere ai servizi da essa supportati.

La disponibilità di servizi di accesso a banda larga, per quanto riguarda i cittadini, e quindi le famiglie, è finalizzata primariamente a consentire l'accesso ad internet con connettività ad alta velocità a costi congrui per accedere ai servizi che su di essa oggi vengono trasportati. L'accesso ad internet da parte delle famiglie è importante in quanto resta comunque il punto di accesso e inclusione verso la Società dell'Informazione: nuovi modi di imparare, di ricercare, di divertirsi, di comunicare e più in generale di interagire caratterizzano la rete. In particolare l'accesso ad alta velocità garantita dalla banda larga permetterà ai cittadini veneti di accedere a servizi innovativi quali: telemedicina, *e-learning*, telelavoro, *e-government*, *e-democracy*, ecc.. Importante è pensare alla diffusione dell'accesso e della fruizione di questa nuova generazione di servizi garantiti e supportati dalla banda larga come un processo che deve sempre più integrarsi con le specifiche politiche di settore (come del resto evidenzia in modo organico il Piano), dalla sanità, al sociale, ai trasporti, ecc., per trovare la corretta complementarietà e sinergie tra "azioni reali e virtuali".

La banda larga rappresenta un fattore abilitante fondamentale per l'evoluzione del sistema imprenditoriale del Veneto. I processi di internazionalizzazione della produzione, il controllo e la gestione di catene distributive sempre più su scala globale, il monitoraggio di una logistica intermodale e internazionale, l'integrazione in tempo reale nella propria filiera produttiva di aziende subfornitrici locali, il coinvolgimento di una nuova generazione di consumatori che utilizzano la rete per interagire in modo continuativo con l'azienda, ecc., rappresentano solo alcune delle principali sfide strategiche ed operative per le imprese della nostro territorio. Le nuove infrastrutture telematiche sostengono la competitività del sistema produttivo in quanto permettono :

- alle imprese di adottare in modo compiuto e completo una serie di soluzioni

applicative (dal ERP, al SCM, CRM, ecc.) in grado di gestire tutta la propria catena del valore, sia a monte (fornitori, progettisti, designer, ecc.) che a valle (agenti, distributori, ecc.), al fine di migliorare la gestione e iniziare ad operare anche su una scala internazionale;

- di ripensare il modello tradizionale di adozione e fruizione delle soluzioni informatiche (ovvero superare il modello di "portarsi" in casa hardware, il software, ecc.) ricorrendo invece ad un modello basato sulla logica del servizio, ricorrendo all'*outsourcing* dei servizi informatici, in particolare attraverso la modalità dell'*utility computing*. Questo modello viene realizzato acquisendo da terze parti servizi informatici *on demand* (modello google) che risiedono in appositi "data center" e liberando di conseguenza le imprese stesse dall'onere del mantenimento dei centri di elaborazione. La trasformazione dell'informatica in un servizio a favore delle imprese deve essere garantita da un servizio di connessione ad elevata velocità, affidabilità e disponibilità. Un'opportunità di questo tipo inoltre potrebbe far nascere nuovi operatori che erogano il servizio in modalità centralizzata, con dei vantaggi sia in termini di qualità - senz'altro maggiore di quello che potrebbe essere fornito da gruppi interni alle imprese – ma anche di costo in quanto direttamente connesso al reale utilizzo e consumo;

- di valorizzare la multimedialità nelle attività di progettazione, di commercializzazione e di interazione *pre* e *post* vendita verso i designer, i progettisti e i consumatori attraverso un'interazione più ricca di contenuti, di senso e di esperienze per stimolare sia processi di creatività che d'innovazione.

La banda larga rappresenta, inoltre, senz'altro un fattore abilitante fondamentale per la Pubblica Amministrazione (PA), ed in particolare sia per le Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL), sia per gli uffici periferici della Pubblica Amministrazione Centrale (PAC). Gli obiettivi, ovviamente non sono dissimili dagli obiettivi di efficienza ed efficacia di una gestione in rete, ma in aggiunta ad essi se ne possono identificare alcuni più specifici, derivanti dalla natura della PA e dai compiti che essa svolge. Si pensi in particolare alla natura "distribuita" della PAL, che è costituita da un pluralità di soggetti, che possono essere classificati in categorie diverse tra loro ciascuna delle quali a sua volta composta da un numero elevato di soggetti omogenei (per esempio la categoria dei comuni, o delle ASL, o delle province, ecc.). I "Centri Servizio Territoriali" (previsti nella seconda fase

dell'*e-government* nazionale e promossi anche dall'*e-government* regionale; denominati anche ALI "Alleanze locali per Innovazione") basano parte del loro successo sulla capacità di aggregare, consolidare e semplificare infrastrutture, soluzioni e servizi informatici degli enti che vi aderiscono richiedendo evidentemente un uso intenso della banda larga. Dall'altro lato i soggetti delle diverse categorie interagiscono costantemente tra loro e con la PAC per l'erogazione dei servizi ai cittadini ed hanno bisogno di efficaci procedure per la gestione di flussi di lavoro complessi (*Workflow Management*), procedure che possono avere un effetto positivo soltanto in presenza di una rete di comunicazione di capacità adeguata.

Inoltre, i processi di inclusione, partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni, in particolare quelle locali, anche attraverso le nuove tecnologie richiedono non soltanto portali di servizio accessibili, utili e funzionanti ma anche tempi di accesso e di navigazione comparabili se non migliori a modalità di interazione più tradizionali. Le pubbliche amministrazioni per spostare e/o integrare quota parte dell'interazione tra cittadino e PA dal contatto personale, diretto o telefonico, alla modalità Web, si troveranno a dover disporre della banda larga per mantenere accettabili i tempi di attesa di coloro che si collegano ad esse, in modo tale da incoraggiare l'uso di tale modalità di interazione.

Con l'obiettivo di cogliere quanto fin qui delineato, la misura si compone di tre azioni così definite:

REGIONE DEL VENETO
e-goVernment Veneto

Asse 3: Territorio e ambiente

Misura 3.1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto

- ✓ Elenco delle azioni:
  - Azione 3.1.1 Banda larga per tutto il veneto
  - Azione 3.1.2 Completamento delle reti wireless per i servizi di pubblica utilità della Regione Veneto
  - Azione 3.1.3: Reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto

- **Azione 3.1.1 – Banda larga per tutto il veneto**: l'azione punta a diffondere la banda larga su tutto il territorio del Veneto attraverso un piano organico di interventi in tutte quelle aree non ancora coperte dal servizio e sulle quali il mercato non ha e non garantirà la copertura. La programmazione e l'attuazione degli interventi sulle infrastrutture a banda larga verrà guidato da un "Piano Operativo sulla banda larga" della durata annuale, curato dalla Direzione Sistema Informatico.

- **Azione 3.1.2 – Completamento delle reti *wireless* per i servizi di pubblica utilità della Regione del Veneto**: insieme di interventi che si prefiggono di implementare un programma omogeneo di sviluppo del sistema di comunicazione radio mobile regionale, con l'obiettivo di potenziare e integrare le reti radio esistenti dei singoli servizi di pubblica utilità (118, antincendi boschivi, protezione civile, ecc.), rispettandone l'autonomia operativa, creando infrastrutture comuni di trasporto e distribuzione del segnale.

- **Azione 3.1.3 – Reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto**: volta a supportare le dinamiche e i processi di internazionalizzazione delle imprese, della Pubblica Amministrazione, delle comunità locali, e dei cittadini veneti attraverso interventi di sostegno e accompagnamento nei paesi di destinazione per favorire la creazione di un contesto di infrastrutture telematiche rispondenti alle esigenze delle realtà venete che si sono trasferite.

7.3.2 Azioni componenti

Azione 3.1.1 - Banda larga per tutto il veneto

Inquadramento

In quest'ottica l'Amministrazione regionale intende proseguire nell'attuazione degli interventi pianificati dai primi due atti integrativi all'Accordo di Programma Quadro, puntando a superare tutte le situazioni di digital divide ancora presenti in Veneto.

La programmazione e l'attuazione degli interventi sulle infrastrutture a banda larga verrà guidato operativamente da un "Piano Operativo sulla banda larga", curato dalla Direzione Sistema informatico, mentre in un documento dal titolo "Linee guida per lo sviluppo della banda larga in Veneto" saranno contenuti gli indirizzi programmatici, i criteri di sviluppo e

le strategie di medio termine sulle nuove infrastrutture telematiche della Regione del Veneto. L'identificazione delle singole aree di intervento, nel rispetto della normativa europea, e le relative priorità deriveranno dal documento "Linee guida per lo sviluppo della banda larga in Veneto", attualmente in fase di stesura.

Il Piano Operativo per la definizione e la programmazione delle azioni inerenti lo sviluppo della larga banda nel Veneto verra redatto ogni anno, e conterrà quindi una descrizione degli interventi che la Regione intende condurre in quell'anno. In particolare gli interventi dovranno rispondere ai seguenti criteri di:

- **necessità**, poiché attuata esclusivamente in relazione alla presenza di nuclei di residenti ed attività economiche cui portare i nuovi servizi;
- **proporzionalità**, in quanto il finanziamento pubblico verrà limitato esclusivamente alla quota necessaria a raggiungere l'equilibrio costi/ricavi per ciascuno degli interventi infrastrutturali necessari;
- **non distorsione del mercato** in misura contraria al comune interesse: sarà infatti favorita la concorrenza tra gli operatori privati delle comunicazioni, attraverso la segmentazione del territorio in più 'lotti' di intervento;
- **neutralità tecnologica,** nel senso di non favorire una tecnologia rispetto ad un'altra per garantire il servizio di accesso a banda larga.

Contenuti

Questa misura punta a completare e potenziare l'attuale infrastruttura telematica della regione Veneto con il fine di perseguire i seguenti obiettivi operativi:

- rendere la banda larga un servizio universale per tutti i cittadini e le imprese del Veneto superando il *digital divide* delle zone non ancora coperte dal servizio;
- favorire processi di inclusione di cittadini e imprese per abilitare le loro potenzialità rispetto alla società dell'informazione;
- creare le precondizioni per permettere una più veloce e rapida diffusione e adozione da parte di cittadini e delle imprese venete dei servizi di *e-government*, telesantità, formazione a distanza, telelavoro, ecc.;

- sostenere la competitività del sistema produttivo veneto garantendo l'accesso e l'utilizzo di un'infrastruttura indispensabile per lo sviluppo di impresa;

- incentivare lo sviluppo futuro dei nuovi servizi a banda larga per cittadini e imprese del Veneto.

Inoltre rientra in questa azione la possibilità di realizzare progetti pilota con una decisa connotazione sperimentale sia dal punto di vista tecnologico che di servizi a valore aggiunto. Questa azione mira anche a sostenere la diffusione d'infrastrutture telematiche di nuova generazione anche nei contesti urbani e metropolitani per abilitare nuovi servizi ai cittadini e alle imprese.

Dal punto di vista organizzativo questa azione "banda larga per tutto il Veneto" richiede la costituzione di un sistema di governo basata su tre livelli: un comitato di indirizzo, un comitato tecnico e un centro di competenza. La Giunta Regionale provvederà a nominare un "Comitato di Indirizzo"a cui spetterà il compito di redigere le "Linee guida per lo sviluppo della banda larga in Veneto" e di verificare l'attuazione delle stesse.

Inoltre verrà costituito un "Comitato Tecnico", presieduto dal Dirigente della Direzione Sistema Informatico e composto dai Dirigenti o da loro delegati delle seguenti Direzioni Regionali: Programma Comunitari, Artigianato, Innovazione, ecc..

Il Comitato Tecnico avrà il compito di coadiuvare il Comitato di indirizzo e in particolare di proporre gli interventi da inserire nel Piano Operativo.

Tutti gli adempimenti necessari per l'attuazione degli interventi previsti dal Piano Operativo saranno svolti dalla Direzione Sistema Informatico.

Presso la Direzione Sistema Informatico, nell'ambito dell'Unità Complessa *e-government*, verrà inoltre costituito un "Centro di competenza sulla banda larga" che svolgerà il ruolo di segreteria tecnica del comitato di indirizzo. In particolare il Centro di Competenza sulla banda larga svolgerà principalmente le seguenti attività:

- implementazione e gestione di un sistema di monitoraggio permanente della diffusione della banda larga su tutto il territorio regionale;

- analisi degli impatti socio-economici dell'utilizzo della banda larga;

- assistenza agli enti locali che intendono realizzare una strategia di sviluppo sulla banda larga;
- monitoraggio dell'innovazione tecnologica inerente la banda larga;
- mappatura dell'evoluzione della concorrenza di banda larga in Veneto;
- monitoraggio e verifica degli interventi che verranno finanziati dall'Amministrazione regionale.

Per favorire la diffusione e l'utilizzo della banda larga, non è però sufficiente investire solo dal punto di vista delle infrastrutture tecnologiche, ma bisogna anche pensare a un sistema coerente di iniziative a carattere "culturale" in grado di sostenere e stimolare la connettività sociale (ovvero la dimensione culturale della banda larga). In particolare si deve pensare ad un insieme organico di interventi che, in sinergia con le azioni più meramente infrastrutturali, favorisca la diffusione dell'informazione e della formazione sulla banda larga, sui servizi, sulle modalità di fruizione, sull'inclusione, ecc.. A titolo esemplificativo, si potrebbero realizzare, in sinergia con le misure previste nell'ambito dell'Asse di sviluppo dei servizi rivolti alla persona:

- delle postazione di accesso pubblico per l'accesso a internet da destinare a organizzazioni no profit (associazioni, pro-loco, ecc) per ridurre il *digital divide* culturale, coinvolgere le categorie sociali più svantaggiate/deboli (anziani, diversamente abili, ecc.), favorire e accompagnare all'utilizzo dei servizi *e-government* attraverso la valorizzazione delle capacità aggregative di queste associazioni;
- dei centri per i servizi digitali avanzati da allocare presso le biblioteche per favorire processi di disseminazione ed informazioni sui nuovi servizi abilitati dalla banda larga.

Azione 3.1.2 - Completamento delle reti *wireless* per i servizi di pubblica utilità della Regione Veneto

Inquadramento

L'azione si propone di implementare un programma omogeneo di sviluppo del sistema di comunicazione radio mobile regionale, che ha l'obiettivo di potenziare e integrare le reti

radio esistenti dei singoli servizi, rispettandone l'autonomia operativa, ma creando infrastrutture comuni di trasporto e distribuzione del segnale, con l'obiettivo di ridurre i costi degli investimenti, unificare le postazioni ripetitrici, ridurre l'impatto ambientale e l'inquinamento elettromagnetico, favorire l'interperabilità tra i servizi in caso di evento che richieda l'intervento congiunto. In particolare questa azione riguarda:

- l'ampliamento della dorsale regionale digitale a tutte le province;
- l'ampliamento e l'aggiornamento delle reti radio del servizio di urgenza ed emergenza medica SUEM 118, aggiornamento delle centrali operative e l'equipaggiamento delle ambulanze con i nuovi ricetrasmettitori UHF, dotate di apparati informatici per le applicazioni di trasmissioni dati;
- l'ampliamento delle reti radio del servizio antincendi boschivi con i canali operativi e la centrale di Mestre;
- la nuova rete radio VHF della protezione civile;
- la nuova rete radio digitale per il coordinamento e l'interoperabilità delle polizie locali, provinciali e comunali;
- il centro tecnico di gestione per la centralizzazione del controllo delle apparecchiature delle stazioni.

L'azione è quindi rivolta ad attuare il dispositivo della DGR 2117 del 12 luglio 2004 laddove afferma che "*non si potrà prescindere dalle più recenti linee d'azione dell'Amministrazione regionale delineatesi a seguito delle nuove competenze attribuite in materia di protezione civile, antincendi boschivi, monitoraggio ambientale, demanio idrico e marittimo e sicurezza del territorio, che richiedono una gestione integrata e strategica dei nuovi servizi, avvalendosi di idonei apparati multifunzionali e sistemi integrati*". Infatti oggi tutto il comparto dell'emergenza ha assunto un'importanza tale da richiedere interventi, progettualità ed investimenti che premino l'impiego di infrastrutture comuni, in un contesto più ampio e complesso rispetto al passato, evitando nel contempo cambiamenti radicali e traumatici per le strutture di gestione delle emergenze.

Contenuti

L'intervento risponde quindi all'esigenza di rinnovare e potenziare le reti radio del servizio

di emergenza del 118 e del servizio antincendi boschivi, di realizzare la nuova rete regionale di protezione civile e quella di coordinamento e di interoperabilità delle polizie locali, nel quadro di una progettualità complessiva unica che consenta alla Regione del Veneto di attuare gli interventi necessari, distinti nel tempo ma coordinati ed integrati fra di loro.

Si identifica un modello di sistema di comunicazioni di tipo integrato, innovativo, scalabile, vale a dire attuabile in fasi differenziate nel tempo e sul territorio, caratterizzato dalla "neutralità tecnologica" della struttura portante, rappresentata dalla dorsale pluricanale digitale regionale, utilizzata da tutti i servizi regionali, in particolare quelli dedicati all'emergenza e alla sicurezza.

Inoltre, è importante che questa azione rispetti le specifiche necessità degli operatori delle centrali operative in esercizio di attuare la migrazione verso la nuova infrastruttura tecnologicamente più avanzata senza impatti negativi sull'attività quotidiana del servizio durante la fase di transizione. Il sistema di comunicazione radio professionale dei servizi di emergenza e di sicurezza della Regione del Veneto presenta un'architettura basata sui seguenti elementi: la dorsale regionale pluricanale ad elevata capacità, utilizzata dalla reti radio dei singoli servizi; i canali radio dei servizi regionali; le centrali operative; i terminali utente; i posti fissi per attuare le comunicazioni radio con le applicazioni che soddisfano le specifiche esigenze operative.

Obiettivo dell'azione è ovviamente, non solo migliorare i livelli di servizio e sicurezza della rete, ma anche di ottenere un impatto di tipo economico e una riduzione dell'impatto ambientale conseguentemente all'utilizzo di strutture comuni da realizzare e/o condividere.

AZIONE 3.1.3 - Reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto

Inquadramento

L'intervento mira a supportare le dinamiche e i processi di internazionalizzazione delle imprese, della Pubblica Amministrazione, delle comunità locali, e dei cittadini veneti attraverso interventi di sostegno e accompagnamento nei paesi di destinazione per favorire la creazione di un contesto di infrastrutture telematiche rispondenti alle esigenze delle realtà venete che si sono trasferite. Sono previsti interventi di supporto e assistenza tecnica alle pubbliche amministrazioni dei Paesi di destinazione, accordi con operatori

delle telecomunicazioni locali e internazionali, sperimentazioni e sviluppi di nuove infrastrutture prototipali e azioni più in generale di "gemellaggio telematico" in grado di sostenere le dinamiche di internazionalizzazione del sistema attraverso la creazione delle nuove reti telematiche transnazionali.

Il consolidarsi della presenza internazionale dell'economia e della società Veneta, nelle sue diversi componenti, rappresenta oramai un dato di fatto. Il progressivo processo di apertura del nostro sistema trova spesso un freno nella possibilità per le nostre imprese (in particolare quelle medio piccole), per le nostre associazioni, per la Pubblica Amministrazione, per i cittadini veneti, per gli emigranti di mantenere in modo continuativo nel tempo un rapporto a valore con altre aziende, con altre comunità, con altre associazioni culturali, con altre persone perché nei paesi di destinazione le infrastrutture telematiche possono essere non ancora presenti e/o diffuse.

Contenuti

Questa azione abilita, in territori particolarmente rilevanti per l'economia e la società veneta (per esempio perché lì sono insediate un numero considerevole di aziende venete, oppure perché nella comunità sono radicati molti emigrati veneti, oppure per l'intensità dei rapporti culturali e storici esistenti fra il Veneto e quel territorio), la possibilità di innescare una serie di interventi e progetti, in coordinamento con le autorità locali, per favorire *in loco* la creazione e lo sviluppo di infrastrutture telematiche indispensabili per mantenere coese le realtà venete locali, con il sistema regionale nel suo complesso.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto: 3.1.1. Banda larga per tutto il Veneto 3.1.2. Completamento delle reti *wireless* per i servizi di pubblica utilità della Regione del Veneto 3.1.3. Reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto	**Europei** La Commissione Europea, con il nuovo quadro strategico "i2010 – Una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione", che conferma le linee principali del piano di azione eEurope 2005, ha definito gli orientamenti strategici di massima al fine di promuovere un'economia digitale aperta e competitiva e conferisce alle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) un ruolo di primo piano nella promozione dell'indusione e della qualità della vita. Appare evidente che uno degli obiettivi prioritari dichiarati dall'Unione Europea è quindi quello di realizzare "uno spazio unico europeo dell'informazione che offra comunicazioni sicure in barda larga a costi accessibili, contenuti di qualità e diversificati e servizi digitali". La diffusione della banda larga viene giustamente vista come	Questa misura rappresenta un intervento particolarmente cruciale per la completa realizzazione e il pieno successo di tutta una serie di altre misure contenute in questo Piano della Società dell'Informazione. In particolare il completamento e il potenziamento dell'attuale infrastruttura telematica della Regione del Veneto al fine di superare il *digital divide* di prima generazione (ovvero l'esclusione di intere parti del territorio dall'accesso alla banda larga) e di seconda generazione (l'impossibilità per taluni che accedono a servizi a banda larga di prima generazione di aumentare la propria banda passando per esempio ai nuovi servizi a 20 Mega) rappresenta una condizione necessaria e trasversale a molte linee di azione contenute nel Piano. Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov	• Istituzione di un Comitato direttivo sulla banda larga nel Veneto (Veneto Cablato). • Istituzione di un Comitato tecnico sulla banda larga nel Veneto (Veneto Cablato) • Creazione di una segreteria tecnico c/o DSI-U.C. Complessa per l'*e-government*.	Responsabili: • Regione del Veneto – Dir. SI Collaborazioni: • Venice International University • CRC Veneto • CST del Veneto • Regione del Veneto: Dir. EE.LL, Innovazione. • Associazioni Industria e PMI

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
	una leva imprescindibile per poter realizzare e cogliere a pieno i vantaggi e le potenzialità derivanti dalla Società dell'Informazione. **<u>Nazionali</u>** Indirizzi strategici condivisi tra il CNIPA e le Regioni e le autonomie locali sul tema del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e il Sistema di Interoperabilità e Cooperazione Applicativa (SPC Coop), ampiamente descritti nel documento "L'*e-government* per un federalismo efficiente - Una visone condivisa, una attuazione cooperativa" approvato dalla Conferenza Stato Regioni nel 2005. Documento nazionale di programmazione economica finanziaria per il triennio 2007-2010, approvato a luglio del 2007. Documento "Verso il sistema nazionale di *e-government*: linee strategiche" proposto dal Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione (11 novembre 2006). **<u>Regionali</u>**	Misura1.5 Servizi per la razionalizzazione economico/finanziaria nella PA Misura 2.1. Interventi nell'area tecnologica / strumentale e infrastrutturale di rete Misura 2.2. Interventi a favore della diffusione di strumenti applicativi per la produzione di servizi alla persona attraverso il riuso Misura 2.3. Interventi per la razionalizzazione dei servizi e della spesa ICT rivolta al comparto socio-sanitario Misura 2.4. Interventi per l'orientamento e la formazione professionale permanente Misura 2.5. Sviluppo e sostegno all'innovazione per Net-welfare e Sanità on line Misura 2.6. Educare alla Società dell'Informazione Misura 3.2 Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti Misura 3.3 Riuso dei sistemi		

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interv enti accompagnatori	Soggetti attuatori
	Documento Strategico Regionale adottato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 4337 del 30.12.2005. Documento Strategico Regionale relativo al Quadro Territoriale Infrastrutturale, approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 1149 del 18.04.2006. Documento di "Proposta di Programma Operativo Regionale (POR) parte FESR", dgr n. 425 del 27/02/2007, Linea di intervento 3.1 "Interventi infrastrutturali di sviluppo e offerta di servizi e applicazioni per le PMI e gli Enti locali e di aiuto alle PMI per l'accesso ai servizi telematica".	informativi del territorio Misura 3.4 Protezione Civile Misura 4.1 Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti: Misura 4.2 Sostenere la competitività del Turismo veneto attraverso l'ICT		

7.4 MISURA 3.2 – Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti

7.4.1 Descrizione generale

Come evidenziato da tutti gli studi di settore, nel medio termine (2010) è prevista una continua crescita della mobilità sul territorio regionale, in particolare di quella su gomma[257]. Tale tendenza evolutiva non è certamente estranea al Veneto, dove fattori generali, comuni alle regioni più sviluppate dello spazio europeo e non solo, che spingono all'aumento degli spostamenti di persone e merci, si saldano a specifiche caratteristiche locali, residenziali e produttive, richiedendo di essere efficacemente governate.

Il tema della mobilità ha acquisito negli anni una rilevanza crescente per i cittadini e le imprese che quotidianamente ne sperimentano i disagi. Il problema mobilità delle persone e delle merci all'interno del Veneto sembra essere riconducibile a due ordini di fattori. Il primo è rappresentato dall'evidente squilibrio esistente fra il continuo incremento del traffico e la capacità di assorbimento della rete. Il secondo dalla sostanziale coincidenza fra direttrici di transito dei flussi di scambio originati da e per il Veneto e dei flussi di attraversamento con il reticolo viario percorso dalla mobilità intraregionale, ovvero dalla mancanza di collegamenti interni fra i nodi urbani del territorio veneto.

Il Documento Strategico Regionale per la Programmazione dei Fondi Strutturali 2007-2013 puntualizza correttamente che "*una programmazione di lungo periodo sull'ampio tema dell'accessibilità (mobilità e trasporti) deve prendere in considerazione tre diversi ordini di interventi che, in una logica di multidisciplinarità dei contributi, operino sinergicamente*". In particolare il documento strategico individua i seguenti ambiti di intervento:

257 Nelle realtà urbane e metropolitane la congestione da traffico, ha ormai raggiunto livelli non più sostenibili con pesanti impatti ambientali. Le provvisioni formulate dall'Unione Europea per il 2010 nell'Europa a 15 è previsto per lo stesso periodo un incremento del 26% dei veicoli per chilometro e del 38% delle merci. Per il Veneto: il parco veicolare, come già ricordato, è in continua crescita. Il trasporto delle merci, nel 2004, con un traffico complessivo di oltre 218 miliardi di tonnellate-km, è aumentato rispetto all'anno precedente di quasi sette punti percentuali. Il trasporto su strada assorbe oltre il 65% della merce trasportata. A ciò si aggiunge una diminuzione dei trasporti via acqua e ferrovia (rispettivamente del 18 e del 16% tra il 2003 e il 2004).

- il primo ordine riguarda il miglioramento della mobilità mediante un incremento quantitativo dell'offerta infrastrutturale: allo squilibrio tra capacità complessiva del sistema viario e domanda di trasporto è necessario rispondere con nuove infrastrutture;

- il secondo ambito concerne invece la riorganizzazione del sistema viario di collegamento interno alla Regione, finalizzato a congiungere i nodi urbani lungo collegamenti circolari interni distinti dalle direttrici di scambio da e per il Veneto da un lato e dai corridoi di attraversamento dall'altro. Non si tratta infatti solo di fluidificare la viabilità di attraversamento o di snellire i traffici in uscita e in entrata quanto pure di fornire ai traffici locali una viabilità interna alternativa e non commista ai grandi traffici di interesse nazionale ed internazionale;

- infine, si tratta di favorire il più possibile una re-distribuzione modale che vada in direzione di una maggiore sostenibilità della mobilità mediante lo sviluppo di una rete di trasporto pubblico caratterizzata da un elevato grado di coordinamento tra modalità, gestori e territorio.

A questi ambiti di intervento, in modo complementare - e ovviamente non sostitutivo - al fine di valorizzare al meglio gli interventi realizzati e permetterne una piena e completa fruibilità sia per il cittadino che per le imprese, è opportuno integrare un altro ambito di intervento: l'introduzione in modo estensivo e diffuso delle nuove tecnologie di rete applicate al sistema della mobilità e dei trasporti regionali. In questi ultimi anni, si è assistito ad un forte sviluppo di strumenti tecnologici e piattaforme di comunicazione (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, ICT) e sistemi ITS (*Intelligent Transport System*) trasversali e pervasivi alle differenti fasi della catena di trasporto e della logistica (dalla pianificazione delle reti alla gestione e controllo del traffico, dai pannelli a messaggistica variabile, al controllo e localizzazione delle flotte pubbliche, alla bigliettazione elettronica, alla distribuzione delle merci, ecc.). Tramite l'utilizzo di sistemi ITS e tecnologie ICT, nelle città, come nelle aree metropolitane, si stanno sviluppando piattaforme integrate ed interoperabili che permettono un governo della mobilità basato sull'incremento dell'accessibilità ai servizi di trasporto collettivo e una maggiore efficienza e sostenibilità nella mobilità delle persone e delle merci.

In questa sezione verranno sinteticamente illustrati gli interventi indicati nel Quaderno di Sintesi del Piano Regionale dei Trasporti (PRT) e nel Programma Regionale di Sviluppo[258] che dovrebbero permettere di raggiungere gli obiettivi strategici per un'efficace azione di governo della mobilità regionale.

Per quanto concerne la viabilità, si possono distinguere interventi ai quali è demandato il compito di potenziare i collegamenti della Regione con le grandi direttrici di traffico internazionale, da interventi aventi lo scopo di facilitare i collegamenti interni alla regione stessa. Per quanto riguarda il primo aspetto, la centralità del Veneto rispetto agli assi di attraversamento europei suggerisce l'opportunità di integrare il quadro infrastrutturale del Corridoio V mediante:

- il completamento dell'asse autostradale Padano inferiore da Cremona al mare attraverso Mantova e Rovigo;
- lo sviluppo di politiche tariffarie atte ad attrarre il trasporto merci sulle tratte autostradali e ferroviarie della direttrice Padana inferiore;
- lo sviluppo di politiche di integrazione dei porti del sistema portuale Alto Adriatico e Alto Tirreno.

Sul versante interno, per quanto attiene alla rete stradale ed autostradale gli interventi consistono:

- nella realizzazione della pedemontana da Montecchio a Spresiano con prosecuzione fino a Pordenone;
- nel completamento della Trento – Vicenza – Rovigo;
- nel completamento della direttrice Padano inferiore Cremona – Mantova - Legnago – Rovigo fino alla Venezia – Cesena – Orte – Civitavecchia;
- nella realizzazione del collegamento a Nord tra la A27 e la A23 attraverso il Passo della Mauria allo scopo di aprire a settentrione la provincia di Belluno e la pedemontana trevigiana, ancora penalizzate dalla mancanza di un collegamento

[258] La sintesi è tratta dal documento Strategico Regionale per la Programmazione dei Fondi Strutturali 2007-2013

autostradale in questa direzione;

- nella realizzazione del collegamento a sud tra Ravenna e Venezia in grado di offrire un servizio di tipo autostradale all'intenso traffico pesante che oggi caratterizza la S.S. n°389 Romea.

La viabilità ordinaria al nord, dove le maggiori aree di crisi sono rappresentate dall'insieme dei collegamenti intervallivi gravitanti attorno a Cortina, richiede invece il potenziamento della rete tramite:

- un rafforzamento dei collegamenti di Cortina verso est migliorando la tratta fino a Pieve di Cadore e fino al prolungamento della A27 verso Lorenzago – Tolmezzo nonché potenziando la direttrice Falzarego – Auronzo;

- un miglioramento del collegamento tra i Passi di Forcella Cibiana, Duran e Cereda lungo la direttrice da Pieve di Cadore a Fiera di Primiero.

Nella zona centrale del territorio regionale, l'intensità dei flussi lungo la direttrice Padano superiore suggerisce l'integrazione del sistema autostradale con una complanare di viabilità ordinaria, funzionale al miglioramento dei collegamenti locali riducendo l'utilizzo dell'autostrada per spostamenti di breve distanza. Lungo questa stessa direttrice è urgente intervenire sul rapporto tra rete autostradale e strutture urbane delle città di Venezia, Padova, Vicenza e Verona. A questo proposito, di assoluta importanza per favorire processi di alleggerimento degli ambiti cittadini sono:

- la realizzazione del passante di Mestre;

- la realizzazione del grande raccordo anulare orbitale a Padova;

- il completamento del sistema delle tangenziali da Verona/Brescia a Padova.

Più a Sud, invece, le azioni di miglioramento della mobilità ordinaria consistono:

- nel collegamento tra le direttrici Padano superiore e inferiore nel tratto da San Bonifacio alla Monselice – mare;

- nel collegamento tra Chioggia e l'autostrada Venezia – Ravenna.

Ulteriori integrazioni della rete viaria principale nei suoi collegamenti con la rete

autostradale e con nodi di destinazione finale di traffico sono previsti, oltre che in ambito dolomitico, anche in altri grandi comprensori turistici quali il sistema balneare litoraneo dal Delta del Po a Bibione e il sistema gardense. Per il primo è previsto un pettine di nuovi assi originati dalla A4 e dalla viabilità di supporto fino ai centri balneari. Per il secondo invece gli interventi hanno un carattere più complesso e riguardano:

- il miglioramento della viabilità di mezza costa da Affi a Costermanno a Caprino;
- la realizzazione di un nuovo casello autostradale tra Affi e Avio che permetta il collegamento con la viabilità di mezza costa da Garda a Malcesine e da questa con il lago attraverso l'individuazione di un pettine di collegamenti con i centri più importanti della Gardesana;
- il miglioramento dei collegamenti intervallivi e di nuovi caselli autostradali, al fine di permettere una maggior connessione tra i vari comprensori turistici montani e di superare la loro marginalità.

La rete ferroviaria è al centro di rilevanti interventi di raddoppio, potenziamento e riassetto di linee e nodi accompagnati da progetti di significativo ammodernamento tecnologico. In particolare, le azioni alle quali è affidato il compito di modernizzare la rete ferroviaria veneta consistono:

- nello sviluppo della logica dell'intermodalità con gomma, aereo e nave attraverso la creazione di opportuni collegamenti infrastrutturali sia a rete che puntuali; di rilevante importanza a tal fine è la creazione di un adeguato sistema di parcheggi di servizio agli aeroporti, ai porti, alle stazioni ferroviarie. Parimenti importante in tal senso diventa la realizzazione di una interconnessione o quantomeno di una complementarietà tra stazioni ferroviarie e sistema dei caselli autostradali;
- nel potenziamento del servizio alla mobilità delle persone sulle lunghe tratte attraverso la realizzazione dell'asse ad alta velocità da Milano a Verona – Vicenza – Padova – Venezia – Portogruaro – Trieste;
- nel potenziamento della mobilità delle persone lungo le brevi tratte interne alle aree metropolitane di Venezia – Padova – Vicenza – Treviso mediante la realizzazione del Sistema Ferroviario Metropolitano Regionale che includerà anche gli aeroporti di Tessera e Villafranca. L'opera riguarda la realizzazione di un sistema metropolitano

in superficie che si pone l'obiettivo di riequilibrare il trasporto delle persone in ambito regionale attraverso un recupero di quote di mercato del trasporto pubblico su ferro e una contestuale diminuzione dell'utilizzo del mezzo proprio da parte dei pendolari (si prevede la quota del trasporto stradale di circa 6-7 punti percentuali). Il progetto riguarda essenzialmente nuove stazioni e aree di interscambio, innovazioni tecnologiche sulle linee ferroviarie in modo da permettere un elevato livello di servizio (nelle linee interessate si parla di frequenza dell'ordine di 15-20 minuti) ed innovazioni di tipo organizzativo incentrate sulle coincidenze (arrivo di diversi treni nello stesso istante per facilitare i trasbordi), sul cadenzamento e sulla mnemonicità (frequenze regolari ed in orari di facile memorizzazione da parte dell'utente);

- nel miglioramento qualitativo e organizzativo del servizio di trasporto merci attraverso l'organizzazione di corridoi – merci tra Portogruaro – Treviso – Castelfranco – Vicenza, Verona – Legnago – Rovigo – Adria – Chioggia, Mantova – Legnago – Monselice – Padova;

- nell'integrazione tra la linea Chioggia – Rovigo e la Mestre – Adria su cui si innesta anche quella da e per Padova;

- nello sviluppo dell'alta capacità ferroviaria lungo la direttrice Padana superiore;

- nell'attivazione del corridoio merci sulla tratta ferroviaria Padana inferiore.

Il ricco programma infrastrutturale, qui sopra brevemente descritto, ed in corso di realizzazione nel Veneto, rappresenta un'importante opportunità di sviluppo non soltanto per migliorare l'attuale situazione dei trasporti e della mobilità ma anche per lanciare una serie di progettualità ed iniziative a sostegno di tutto il sistema economico e sociale. In particolare per cogliere al meglio le potenzialità dei 3 corridoi della rete transeuropea dei trasporti che attraverseranno il nostro territorio (Corridoio V Lisbona-kiev, Corridoio I Berlino-Palermo, Corridoio Adriatico), del nuovo Sistema Ferroviario Metropolitano Regionale (SFMR) in corso di completamento, del potenziamento del sistema degli interporti, porti e aeroporti e di numerose altre opere, è fondamentale saldare e integrare questa imponente azione infrastuttrurale con una nuova generazione di servizi basata sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per permettere alle imprese venete, ai cittadini veneti, ai turisti, ecc., di coglierne i reali vantaggi.

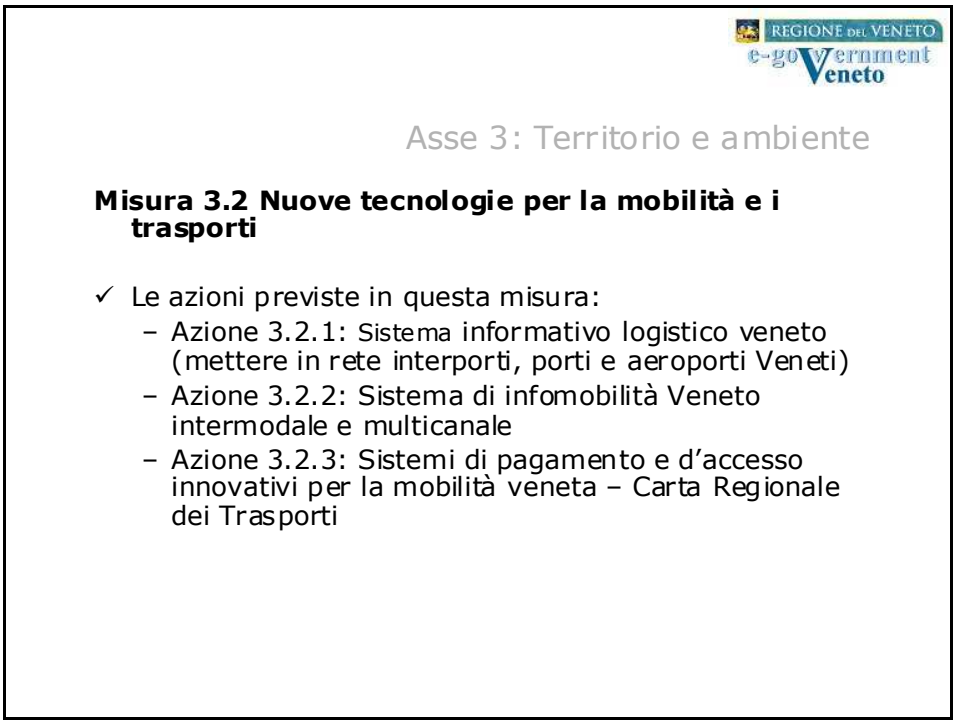
Questa misura ha i seguenti obiettivi operativi:

- mettere in rete il sistema logistico Veneto (porti, interporti, aeroporti) al fine di migliorare sia l'integrazione e i livelli di servizio che le ricadute sul territorio;
- valorizzare gli investimenti in infrastrutture come momento di qualificazione del territorio e sviluppo di tutto il sistema economico-sociale abbinandoli a servizi di nuova generazione che utilizzano le ICT;
- migliorare l'accesso e la fruizione dei servizi di trasporto per tutte le diverse tipologie di utenti;
- monitorare, coordinare e forse migliorare la gestione dei flussi di merci e persone sul territorio veneto.

Le tecnologie ICT, applicate all'infomobilità e alla logistica integrata, rappresentano oggi uno spazio elettivo su cui sperimentare e produrre una nuova generazione di servizi innovativi in grado non soltanto di valorizzare gli investimenti infrastrutturali realizzati dalla Regione del Veneto, ma anche sostenere e incubare nuove opportunità di sviluppo, di occupazione, di crescita di imprese ICT anche da esportare fuori dal contesto regionale e nazionale. A conferma di questa importante opportunità arrivano anche gli impressionanti *trend* di crescita in Italia, del mercato delle soluzioni a supporto dell'infomobilità e dei processi logistici che sta attraversando un periodo di rapida evoluzione: le stime parlano di un aumento del volume d'affari del 79% entro il 2009[259].

A tale scopo la misura prevede la realizzazione di tre azioni principali che vengono di seguito descritte.

[259] Fonte IDC 2006



- **Azione 3.2.1 – Sistema informativo logistico veneto**: che si propone di sviluppare un sistema informativo logistico integrato regionale attraverso un'integrazione in rete dei sistemi informativi facenti capo alle diverse strutture logistiche degli interporti, dei porti e degli aeroporti).

- **Azione 3.2.2 – Sistema di infomobilità Veneto intermodale e multicanale**: intervento volto a realizzare un *infomobility center* che raccolga tutte le fonti informative già esistenti (autostrade, ferroviere, aziende di trasporto locali, centrali dei taxi, ecc.) e le sappia veicolare in una logica multicanale e personalizzata (internet, tv, mobile, ecc.) verso il singolo cittadino veneto per migliorare le modalità e i tempi di accesso e utilizzo dei sistemi di trasporto pubblico e privato.

- **Azione 3.2.1 – Sistema informativo logistico veneto**: sistema di pagamento e d'accesso innovativo per il sistema veneto della mobilità pubblico (SFMR, aziende di trasporto locale, ecc.) attraverso utilizzo di *smart card*, cellulari, e altri *device* idonei per permettere al cittadino-cliente di ridurre i tempi e migliorare le modalità di accesso ai servizi di trasporto su scala metropolitana.

7.4.2 Azioni componenti

AZIONE 3.2.1 - Sistema informativo logistico veneto (mettere in rete interporti, porti e aeroporti Veneti)

Inquadramento

Lo sviluppo e il potenziamento di importanti infrastrutture autostradali, ferroviarie e aeroportuali candida il Veneto a diventare una piattaforma logistica di primo piano a livello nazionale e internazionale. Quest'obiettivo passa necessariamente per un'attività di regia dell'Amministrazione regionale in grado di coordinare i diversi attori coinvolti. Per realizzare tale compito è necessario sviluppare un sistema informativo logistico integrato veneto (integrando i sistemi informativi degli interporti, dei porti e degli aeroporti, ecc.) per permettere:

- ai singoli nodi della rete logistica del Veneto di scambiarsi in modo continuativo le informazioni sui flussi di merci in entrata attuali, previsti e storici;
- agli operatori che acquistano servizi logistici di capire la potenzialità e offerta complessiva del sistema veneto;
- all'Amministrazione regionale di avere il monitoraggio continuo della situazione al fine di svolgere al meglio il ruolo di cabina di regia sopra delineato.

Si tratta quindi di realizzare un sistema informativo logistico veneto in grado di fornire un'offerta integrata di servizi logistici localizzati sul territorio regionale (come se fossero un unico polo verso esterno) attraverso lo sviluppo e adozione anche di sistemi innovativi come quello del "Cargo Intelligente", ossia del cargo che si fa pro/attivo come "centro informativo" ad uso dei diversi utilizzatori, sia pubblici che privati. In particolare è necessario porre l'attenzione sulla necessità di rendere i sistemi interoperabili investendo in particolare nella definizione di una ontologia comune (standard condivisi) costruita sulla base delle specificità in uso nel dominio in grado di omogeneizzare i processi attivabili tra i diversi attori all'interno di uno schema condiviso. L'obiettivo che si vuole raggiungere non è solo quello dello "scambio" delle informazioni logistiche fine a stesso (al fine di favorire una sorta di fluidificazione delle stesse) ma è finalizzato a fornire ai nodi della rete informazioni piu precise, più veloci, più complete, ecc. per ottimizzare i processi logistici (in particolare di pianificazione e management) e a permettere agli stessi il controllo, in

tempo reale, dei flussi logistici, necessario sopratutto per sistemi globalizzati, come quello Veneto.

Contenuti

La definizione di un sistema informativo logistico del territorio veneto rappresenta un'occasione per favorire dinamiche di cooperazione emergenti tra i diversi nodi della rete (dai porti, agli interporti, agli aeroporti, alle ferrovie, agli operatori logistici, ai consorzi, ai recenti distretti della logistica e alle aziende utilizzatrici del servizio, ecc.), indispensabili per lanciare e sviluppare il ruolo del Veneto come piattaforma di servizi logistici a valore aggiunto tra il promettente *far east* (in particolare Cina e India, ma non solo) e i ricchi mercati del nord Europa.

La mera movimentazione dei *container* non produce delle grosse ricadute economiche per il territorio regionale e per le imprese che vi lavorano. Pensare al sistema logistico veneto (composto da porti, intrerporti, ecc.) come un semplice *gate* attraverso il quale fare entrare delle merci che una volta scaricate vengono immediatamente issate su dei mezzi che si incaricano di portarle al di fuori verso una destinazione, riduce il valore generato alla sola operazione di scarico, che coinvolge delle attrezzature e degli addetti per un tempo molto limitato e in una operazione standard e poco rilevante per la merce contenuta nel *container*. Invece, le produzioni asiatiche, proprio per le proprie caratteristiche intrinseche (in particolare tutti i prodotti ricollegati ai settori del *made in Italy*), si prestano ad essere trasportate nei *container* - in particolare via nave - in uno stadio di semilavorato, per subire le ultime fasi di lavorazione (di imballaggio, *labelling*, rifinitura, ecc.) dopo essere state sbarcate. Il sistema logistico Veneto può svolgere queste operazioni a valore aumentando di molto il valore aggiunto prodotto e creando delle esternalità molto positive per il sistema economico locale in quanto coinvolgerebbe una varietà di soggetti economici nella creazione di un valore aggiunto. Non si tratta solo di riorganizzare gli spazi e le infrastrutture fisiche del sistema logistico veneto, ma anche di investire in un sistema informativo integrato in grado di favorire la gestione di queste nuove attività (dal *tracking* delle merci, all'aspetto gestionale, alla prenotazione dei lotti, ecc.).

AZIONE 3.2.2 - Sistema di infomobilità Veneto intermodale e multicanale

Inquadramento

L'azione si propone l'obiettivo di realizzare un sistema per la infomobilità[260] sul territorio veneto, intermodale e multicanale. In termini concreti concerne la costituzione di un *infomobility center* che raccolga tutte le fonti informative già esistenti (autostrade, ferroviere, aziende di trasporto locali, centrali dei taxi, ecc.) e le sappia veicolare in una logica multicanale e personalizzata (internet, tv, mobile, *call center*, radio, ecc.) verso il singolo cittadino veneto, per migliorare le modalità e i tempi di accesso e utilizzo del sistema di trasporto pubblico e privato.

Si tratta di un'azione rivolta da una parte a migliorare la mobilità sul territorio regionale attraverso un'informazione continua e personalizzata, dall'altra a permettere all'Amministrazione regionale, in accordo con le altre amministrazioni competenti, di svolgere un'attività continuativa di monitoraggio, di analisi e di governo dei flussi di mobilità sul territorio veneto.

Nel panorama nazionale dei servizi per la mobilità di persone e merci, gli attori principali sono rappresentati dal CISS-Viaggiare Informati, diretto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, e da Isoradio, curato dalla RAI in collaborazione con la società Autostrade. In realtà tutto il territorio nazionale, e quindi anche il Veneto, è caratterizzato anche dalla presenza di servizi realizzati su base locale e veicolati attraverso tv, radio e Web, da cui emerge una realtà altamente frammentata e disgiunta che sottolinea l'importanza soprattutto su scala regionale di un "canale" dedicato quale punto di riferimento per gli utenti. Inoltre i servizi offerti sono tipicamente basati su tecnologia di tipo *push* con scarso spazio all'interattività e mancano spesso standard e protocolli comuni e condivisi tra i diversi operatori della catena.

La natura emergente dei servizi di infomobilità, l'evoluzione tecnologica intrinseca in queste soluzioni e la necessità di valorizzare e coinvolgere il sistema di soggetti già operanti richiedono di concepire modelli organizzativi e sistemi tecnologici adattabili e

[260] Per Infomobilità si intende l'utilizzo di *device*, soluzioni e servizi ICT per permettere l'invio, la raccolta e lo scambio di informazioni tra uno o più soggetti in movimento e una o più applicazioni informatiche.

altamente interoperabili, le cui caratteristiche peculiari siano:

- l'interoperabilità e l'integrazione delle soluzioni di infomobilità con i *back office* dei *content service provider* coinvolti nella filiera;
- la multicanalità come scelta indispensabile per garantire una diffusione e una adozione capillare da tutti i possibili pubblici di riferimento;
- la gestione evolutiva di servizi offerti da *provider* eterogenei nell'ambito di un quadro di regole e standard condivisi.

Contenuti

Per essere efficace, un'evoluzione in termini di servizi di infomobilità non può prescindere da un approccio interdisciplinare, che veda ovviamente nelle tecnologie un importante fattore abilitante, ma che sappia principalmente coinvolgere e attivare i diversi *information brokers* (autostrade, ferrovie, aziende di trasporto locali, centrali dei taxi, ecc.), i diversi gestori dei "canali" di distribuzione (radio, tv, internet, digitale terrestre, ecc.), i diversi gestori dei servizi di trasporto e mobilità, con un ruolo centrale di *governance* da parte dell'Amministrazione regionale. Tra i servizi informativi da attivare sia in modalità *pull* che *push*, per esempio:

- Traffico: notizie sulla viabilità con dettaglio del tempo medio di percorrenza, personalizzate su un percorso o una località di interesse e relative ad autostrade e tangenziali, informazioni sui parcheggi, ecc.
- Trasporti: orari dei mezzi pubblici di trasporto locale, orari di treni e traghetti, orari dei voli aerei, ecc.
- Meteo: previsioni del tempo fino a 72 ore, bollettino della neve e condizioni del mare e dei venti.
- Utilità: indirizzi di pubblica utilità (bancomat, ospedali, farmacie, aeroporti, questure, ecc.).
- Altre informazioni per esempio: su alberghi, eventi culturali, ecc.

Una serie di recenti ricerche svolte a livello europeo sulle previsioni di investimento nelle

applicazioni di Infomobilità vedono nelle soluzioni per la gestione del traffico e di *Charging/congestion tolls* le due applicazioni su cui si dovrebbe concentrare la maggior parte della spesa in particolare a livello urbano. Interessante notare che la maggior parte di questa spesa dovrebbe riguardare le città di da 100 a 500k abitanti.

AZIONE 3.2.3: Sistemi di pagamento e d'accesso innovativi per la mobilità veneta (Sistema ferroviario metropolitano regionale) – Carta Regionale dei Trasporti

Inquadramento

Con l'intento di rendere agevolmente fruibile in forma integrata i servizi di trasporto pubblico e l'accesso a quelli collaterali, l'intervento si prefigge di realizzare una modalità di pagamento e d'accesso innovativi per il sistema veneto della mobilità (SFMR, aziende di trasporto locale, ecc.), attraverso utilizzo di *smart card*, cellulari, e altri *device* idonei per permettere al cittadino-cliente di ridurre i tempi e migliorare le modalità di accesso ai servizi di trasporto su scala metropolitana.

Contenuti

Questa azione punta quindi a sviluppare una serie di servizi che siano in grado di incentivare l'utilizzo del sistema pubblico di trasporto multimodale (ferrovia, metropolitana, trasporto locale, auto personale fino al parcheggio scambiatore, ecc.) riducendo e abbattendo le attuali barriere fisiche (moltiplicazione dei titoli di viaggio, coincidenze, porte d'accesso, ecc.) che rappresentano uno dei fattori di ostacolo.

Anche i servizi flessibili di trasporto (FTS) si inseriscono in questo contesto sfruttando le potenzialità di tali tecnologie e sistemi per fornire servizi legati all'effettiva domanda ed alle differenti esigenze dei cittadini.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
3.1 Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti: 3.2.1. Sistema informativo logistico veneto 3.2.2. Sistema di infomobilità, intermodale e multicanale 3.2.3. Sistemi di pagamento e di accesso innovativi per la mobilità veneta	Si veda il testo della Direzione generale dell'Energia e dei trasporti e della Commissione europea "Una mobilità sostenibile per il nostro continente", 2006.	Per il successo dell'azione 3.2.1 "Sistema informativo logistico Veneto" risulta importante la sinergia con Azione 4.1.2. "ICT per la logistica delle imprese internazionalizzate". In particolare, l'integrazione tra le due azioni deve garantire la definizione di standard di comunicazione e di interoperabilità fra mondo delle imprese e operatori logistici (sistema informativo logistico veneto) al fine di favorire lo sviluppo di soluzioni di logistica e *supply chain management* per le imprese internazionalizzate. Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	• Attività di cooperazione con l'Osservatorio sulla Mobilità	**Responsabili:** Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Trasporti. Agenzia Veneto Strade **Collaborazioni:** Venice International University Province Associazioni industriali. Strutture e aziende del settore logistico e trasporti pubblici.

7.5 MISURA 3.3 – Riuso dei sistemi informativi del territorio

7.5.1 Descrizione generale

Nella premessa all'Asse di intervento, è stato chiarito come la conoscenza del territorio, ed in particolare quella riferibile allo stato catastale e d'uso del suolo, rappresenta una informazione essenziale sotto molteplici aspetti, dal federalismo fiscale al controllo ambientale. A partire dalle esperienze già sviluppate ed operative sul territorio veneto[261] ed in sinergia con la misura tesa a sviluppare gli strumenti a supporto della comunità degli EE.LL., questa misura si propone di favorire la diffusione e il riuso di sistemi informativi territoriali catastali con l'obiettivo di realizzare *upgrade* tecnologico per quelle amministrazioni locali ancora in ritardo nella gestione del sistema informativo territoriale del catasto favorendo l'affermarsi delle migliori soluzioni presenti. Si tratta di incentivare e sostenere processi di ammodernamento tecnologico presso tutte quelle amministrazioni locali del Veneto, che non sono ancora dotate di un sistema informativo territoriale completo ed integrato.

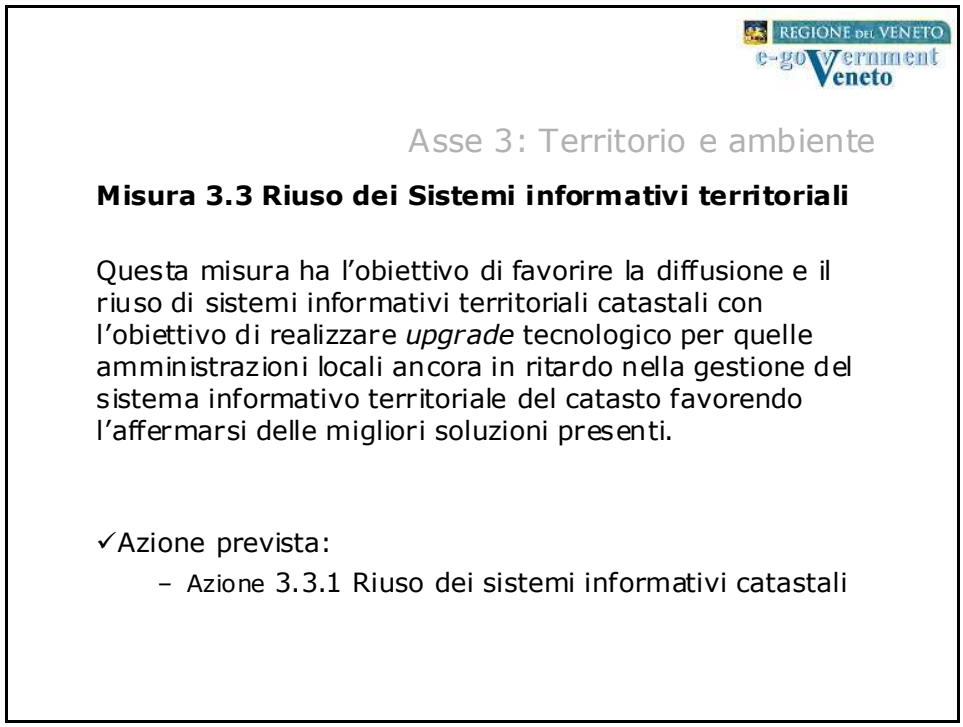
Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) costituisce, infatti, uno strumento fondamentale per la definizione degli atti di governo del territorio e per la verifica dei loro effetti. Rappresenta quindi un importante ausilio a supporto delle attività di pianificazione, di programmazione e di gestione del territorio per le amministrazioni comunali, provinciali, le comunità montane e tutti gli altri enti pubblici. In generale si ottiene un miglioramento nella pianificazione delle attività dell'organizzazione e aumenta notevolmente il supporto alle decisioni (di conseguenza aumenta l'efficacia delle decisioni intraprese).

I S.I.T. sono sistemi che hanno come scopo l'analisi, la gestione, l'elaborazione e la diffusione di informazioni riguardanti il territorio, attraverso un'accurata conoscenza di tutti le entità che costituiscono il territorio. Alcuni contesti di utilizzo sono rappresentati per esempio da applicazioni SIT nei seguenti ambiti: sviluppo economico, gestione tributaria, pianificazione uso del suolo, infrastrutture e trasporti, localizzazione residenze, monitoraggio ambientale, gestione emergenze, strumenti di governo del territorio (PTC,

[261] Si fa qui riferimento ad esempio ai sistemi territoriali operanti presso il CST del Bellunese, il progetto GeoMarca e quello sviluppato nell'ambito del CST del Veronese - Sistemi Territoriali.

PRG, ecc.), informazioni utili per i cittadini.

La misura si compone di un'unica azione.



7.5.2 Azioni componenti

AZIONE 3.3.1: Riuso dei sistemi informativi catastali

Inquadramento

L'azione è rivolta a favorire il riuso delle sistemi informativi territoriali per la gestione del catasto, valorizzando il patrimonio di esperienze sviluppate in questi ultimi anni da diverse amministrazioni e consorzi operanti nella regione. Si tratta quindi di sostenere le dinamiche e i processi di scambio e trasferimento delle soluzioni catastali all'interno di una cornice metodologica e procedurale istituzionale, inquadrata nell'ambito della misura 1.4. "Innovazione e diffusione delle soluzioni di *e-government*" (in particolare l'azione 1.4.2 riguardante l'Agorà del Riuso). Per Riuso, come già spiegato, si intende trasferimento di una soluzione (non solo software ma anche processi, documenti, formazione, ecc.) da parte di un'amministrazione (cedente) che ha sviluppato la soluzione ad un'altra amministrazione che la riutilzza (riusante). Riusare non significa riprodurre una soluzione così com'è ma adattarla al contesto di destinazione, ovvero un ambiente che avrà senz'altro caratteristiche tecnologiche, normative, organizzative, e culturali proprie.

Contenuti

L'obiettivo principale è quello di consentire un *upgrade* tecnologico per quelle amministrazioni locali ancora in ritardo nella gestione del sistema informativo territoriale del catasto attraverso l'adozione delle migliori soluzioni presenti. Sul territorio, è teso a conseguire una serie di ricadute importanti a vari livelli. L'utilizzo di sistemi informativi catastali "moderni" costituisce infatti la principale fonte per conoscere la distribuzione delle risorse e delle proprietà sul territorio indispensabile per una più efficace ed efficiente gestione tributaria (TARSU, ICI, ecc..), pianificazione urbanistica, gestione del patrimonio immobiliare, pratiche edilizie, localizzazione e gestione delle risorse territoriali, ecc..

L'azione nasce con la volontà di facilitare il processo di decentramento catastale e per migliorare la capacità di pianificazione e gestione amministrativa e fiscale del territorio e della qualità dei servizi per cittadini, professionisti ed imprese, che necessitano di integrare le informazioni catastali (a livello di Agenzia del Territorio) con quelle territoriali (a livello di Regioni ed Enti locali).

Attraverso quest'iniziativa, ci si propone di realizzare importanti benefici sia internamente alla Pubblica Amministrazione che soprattutto per gli utenti finali.

Di seguito sono elencati i principali:

Vantaggi interni alla Pubblica Amministrazione

- realizzazione e gestione di banche dati integrate e certificate attraverso la condivisione e l'interoperabilità fra diversi livelli amministrativi e fra PA;
- miglioramento della gestione del territorio dal punto di vista fiscale, amministrativo ed in termini di programmazione;
- snellimento e riduzione dei tempi necessari per atti e procedimenti amministrativi attraverso il ricorso a tecnologie per la cooperazione applicativa e relativo aumento della qualità dei servizi erogati;
- maggiore capacità di controllo ambientale ed urbanistico.

Vantaggi per cittadini, imprese e professionisti

- possibilità di accedere ad un patrimonio informativo territoriale, costantemente

aggiornato, integrato e "certificato";

- riduzione del numero e della tipologia di documentazioni da recuperare e presentare alle PA;

- possibilità di interagire con le PA attraverso tecnologie web, *call center*, chioschi, con riduzioni di spostamenti e risparmi di tempo, ecc..

Benefici, questi, che andranno realizzati attraverso l'integrazione informativa delle funzioni catastali con le soluzioni L.R. 54/88 atte a gestire i tributi e le concessioni, e l'integrazione di *front office* dei servizi all'interno di MyPortal.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
3.3 Riuso dei sistemi informativi del territorio: 3.3.1Riuso dei sistemi informativi catastali	Si veda, della Comunità europea, "Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	Questa azione verrà realizzata utilizzando come ambiente di collaborazione, scambio, trasferimento tra amministrazioni pubbliche l'Agorà del Riuso promossa della Regione del Veneto come descritta nell'Asse 1, azione 1.4.2. Misura 1.1 - *E-government* Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov Misura 3. 1 Completare le infrastrutture telematiche del Veneto	• Accordo quadro con il MEF Agenzia del Territorio per la definizione dei meccanismi e delle regole di interoperabilità. • Attività di informazione e comunicazione a cura del CRC Veneto.	<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI CST Ufficio Cartografico Regionale <u>Collaborazioni:</u> MEF Agenzia del Territorio

7.6 MISURA 3.4 – Protezione civile

Questa misura ha l'obiettivo di consolidare il ruolo di coordinamento dell'Amministrazione regionale del Veneto nell'ambito della protezione civile attraverso ammodernamento della centrale operativa e lo sviluppo di un portale regionale della protezione civile.

La politica regionale nel settore Protezione Civile è sintetizzabile in un unico macro-obiettivo complesso: lo sviluppo del "Sistema regionale di Protezione Civile" finalizzato alla tutela e alla salvaguardia dell'incolumità delle persone, delle infrastrutture e delle cose. Dall'articolazione del macro-obiettivo di settore, discendono gli obiettivi strategici – di seguito elencati:

- potenziamento degli strumenti di previsione degli eventi
- potenziamento degli strumenti di prevenzione
- tempestività ed efficienza nelle azioni di soccorso
- gestione delle emergenze e miglioramento standard qualitativi nel superamento dell'emergenza

Per conseguire questo importante obiettivo strategico una leva operativa importante risulta essere il rinnovo delle infrastrutture tecnologiche a supporto delle attività di tutto il sistema delle protezione civile Veneto.

La misura si compone di un'unica azione.

7.6.1 Azioni componenti

AZIONE 3.4.1: Rinnovo della centrale operativa e sviluppo del portale regionale della protezione civile

Inquadramento

Per consolidare il ruolo di coordinamento dell'amministrazione regionale questa azione punta a rinnovare l'infrastruttura telematica della centrale operativa della protezione civile e a sviluppare un portale regionale della protezione civile che nel contempo contenga una

sistema di servizi verso i presidi locali (provinciali, comunicali, ecc.) e svolga una funzione di prevenzione e comunicazione vero i cittadini.

Il Centro di Coordinamento Regionale in Emergenza (Co.R.Em.) ubicato a Marghera-Venezia, istituito dalla L.R. n. 58 del 27/11/84 e al quale fa riferimento il Sistema Regionale di Protezione Civile, assicura l'acquisizione e l'aggiornamento dei dati utili alla prevenzione e alla riduzione dei rischi di origine naturale e antropica, i collegamenti telefonici, via radio e telematici, con tutti gli enti od organismi aventi rilevanza per l'attività di Protezione Civile e utili nella gestione delle situazioni di emergenza, idonee e specifiche attrezzature, anche informatiche, per il trattamento, la condivisione e l'elaborazione di dati, informazioni e procedure utili per assumere le decisioni necessarie in fase di emergenza. Il rinnovo delle infrastrutture telematiche del Centro Operativo, in particolare delle reti di comunicazione sulla base della "Azione 3.1.2: Completamento delle reti wireless per i servizi di pubblica utilità della Regione Veneto", rappresenta un'azione di principale interesse per permettere al sistema veneto della protezione civile di innalzare ulteriormente le capacità di reattività e gestione di momenti di emergenza.

Contenuti

Il portale regionale della protezione civile dovrebbe diventare un ulteriore canale di comunicazione e dialogo strutturato verso

- gli enti del territorio (in primisi gli Enti locali, in particolare Comuni e Province, nonché attraverso un rapporto diretto con i Vigili del Fuoco, Prefetture, Dipartimento Nazionale nonché Direzione Foreste, i Servizi 118 Provinciali, i Consorzi di Bonifica);

- associazioni di Volontariato di Protezione Civile presenti sul territorio (oggi organizzate in un apposito Albo dei Volontari), che sono costituite da persone che amano rendersi utili alla Comunità, che vivono sul territorio e che ne conoscono, quindi, gli aspetti e i problemi;

- i cittadini del Veneto, per favorire e sostenere politiche di prevenzione sulle tematiche della protezione civile.

Il portale regionale della protezione civile metterà a disposizione dei diversi target sopra individuati servizi informativi, contenuti e servizi interattivi specifici con l'obiettivo di potenziare il sistema della protezione civile in Veneto, valorizzando una logica di

multicanalità (internet, mobile, digitale terrestre ecc) nell'ambito di un sistema redazionale ad alimentazione distribuita.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
3.4. Protezione civile Azione 3.4.1: Rinnovo della centrale operativa e sviluppo del portale regionale della protezione civile		Questa azione è in forte sinergia con l'azione "3.1.2: Completamento delle reti wireless per i servizi di pubblica utilità della Regione Veneto", e potrà avvalersi delle soluzioni di portali di servizi multicanale già presenti nell'ambito del AGORA' del riuso.		Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI; Protezione Civile della Regione del Veneto. Collaborazioni:

7.7 MISURA 3.5 – Strumenti e soluzioni tecnologiche a supporto del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento (PTRC)

7.7.1 Descrizione generale

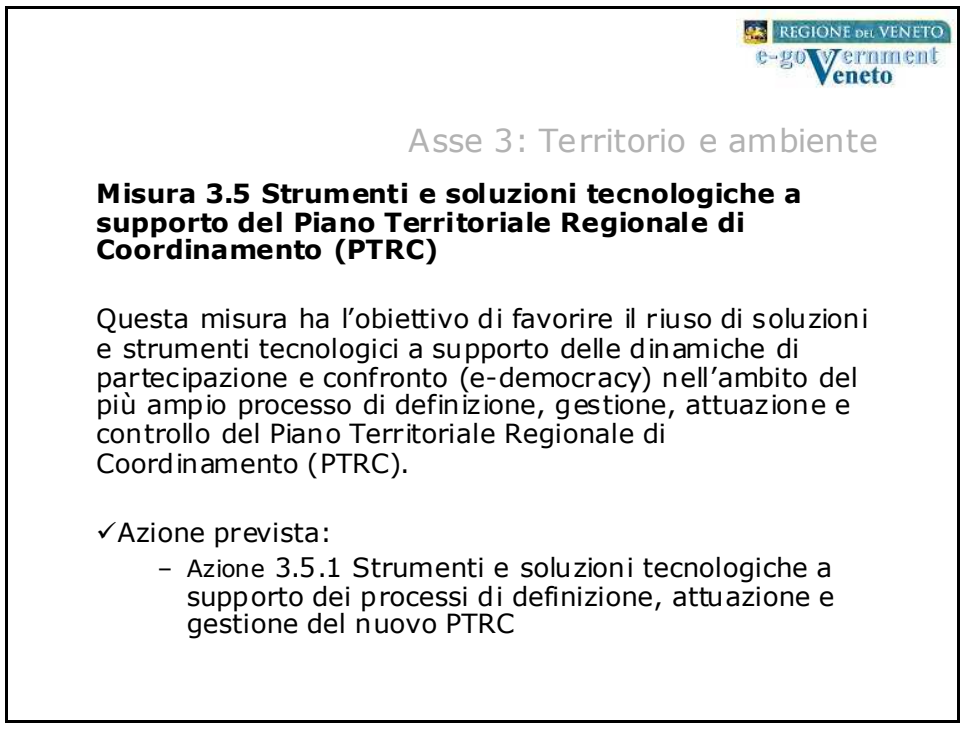
Questa misura ha l'obiettivo di favorire il riuso di soluzioni e strumenti tecnologici a supporto delle dinamiche di partecipazione e confronto (*e-democracy*) nell'ambito del più ampio processo di definizione, gestione, attuazione e controllo del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento (PTRC).

Il PTRC ha il fine di delineare gli obiettivi e le linee principali di organizzazione del territorio regionale, nonché le strategie e le azioni volte alla loro realizzazione. In particolare questo strumento "disciplina" le forme di tutela, valorizzazione e riqualificazione del territorio.

Attualmente è in corso da parte della struttura competente la revisione del PTRC, approvato nel 1992 e ancora vigente, secondo le indicazioni previste dalla legge urbanistica regionale del 23 aprile 2004, n.11.

Per conseguire questo importante obiettivo strategico una leva operativa importante risulta essere il rinnovo delle infrastrutture tecnologiche a supporto delle attività di tutto il sistema delle protezione civile Veneto.

La misura si compone di un'unica azione.



7.7.2 Azioni componenti

AZIONE 3.5.1: Strumenti e soluzioni tecnologiche a supporto dei processi di definizione, attuazione e gestione del nuovo PTRC

Inquadramento

Il PTRC vigente, approvato nel 1992, risponde all'obbligo - emerso con la legge 8 agosto 1985, n.431- di salvaguardare le zone di particolare interesse ambientale, attraverso l'individuazione, il rilevamento e la tutela di un'ampia gamma di categorie di beni culturali e ambientali.

Il PTRC si articola per piani di area, previsti dalla legge 61/85, che ne sviluppano le tematiche e approfondiscono, su ambiti territoriali definiti, le questioni connesse all'organizzazione della struttura insediativa ed alla sua compatibilità con la risorsa ambiente.

Il piano territoriale si pone come termine di riferimento per le proposte della pianificazione locale e settoriale sul territorio, al fine di renderle tra di loro compatibili e di ricondurle a sintesi coerente.

I Piani di Area, previsti dalla ex legge regionale n. 61/85 sul governo del territorio,

costituiscono un'articolazione del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento, di cui sviluppano e approfondiscono, su ambiti territoriali definiti, le tematiche e le questioni connesse all'organizzazione della struttura insediativa ed alla sua compatibilità con la risorsa ambiente.

La Regione Veneto ha avviato il processo di aggiornamento del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento, come riformulazione dello strumento generale relativo all'assetto del territorio veneto, in linea con il nuovo quadro programmatico previsto dal Programma Regionale di Sviluppo (PRS) e in conformità con le nuove disposizioni introdotte con il Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs. 42/04).

Per definire i fondamentali della civiltà del Veneto, necessari per dare rispondenza del disegno pianificatorio con le peculiarità dell'articolazione spaziale e della cultura tipica del nostro territorio, la Regione si è avvalsa di cinque "Proto", ovvero personalità autorevoli del mondo culturale veneto (Ulderico Bernardi – sociologo; Ferruccio Bresolin – economista; Paolo Feltrin – politologo; Mario Rigoni Stern – scrittore; Eugenio Turri – geografo naturalista), le cui riflessioni sono state raccolte nella pubblicazione "Carta di Asiago – Fondamenti del buon governo del territorio", presentata ad Asiago nel febbraio 2004 e oggetto di ulteriori riflessioni da parte dei Proto stessi nel Convegno tenutosi ad Asiago nel febbraio 2006.

Con il "Documento Programmatico Preliminare per le Consultazioni", predisposto dalla Regione Veneto con il contributo della Fondazione CENSIS, dell'Università degli Studi di Padova, dell'Istituto Universitario di Architettura di Venezia e dell'Istituto Nazionale di Urbanistica, e presentato a Padova nell'aprile 2004, vengono delineate, alla luce delle mutate esigenze, e però nel segno delle continuità con il percorso veneto già avviato dal piano territoriale vigente, le strategie e gli obiettivi generali con cui si intende procedere alla definizione degli orizzonti e degli scenari futuri da perseguire attraverso le politiche del territorio, in una visione di sviluppo sostenibile e durevole.

Il "Documento Programmatico Preliminare per le Consultazioni" si pone come l'inizio del vero processo di predisposizione del nuovo Piano Territoriale Regionale di Coordinamento, processo che vede coinvolti, in qualità di attori principali, tutti i soggetti portatori di interesse e che costituisce la premessa indispensabile per un continuo scambio e confronto, in un quadro che dalla ricerca del consenso pervenga alla costruzione condivisa del progetto.

Un primo avanzamento in termini progettuali si è concretizzato con la predisposizione del documento "Questioni e lineamenti di progetto", presentato a Venezia nel febbraio 2005.

Il documento prefigura le tematiche essenziali di progetto su cui si sta costruendo il disegno del nuovo PTRC ed evidenzia lo scenario, radicalmente mutato, cui questo deve fare riferimento, ove accanto al ruolo sempre più pregnante che la regione è venuta ad assumere in materie attinenti il territorio, il paesaggio e la valenza paesaggistica degli strumenti di pianificazione, si aggiunge anche la richiesta di una sempre maggiore partecipazione del Veneto a livello europeo.

Un ulteriore avvicinamento ai lavori di aggiornamento del PTRC ha avuto luogo nel maggio 2006 con il "Convegno di Praglia" dal titolo "Il Veneto in Europa: i territori ad alta Naturalita'".

L'incontro è stato mirato ad approfondire prevalentemente le tematiche riguardanti il territorio aperto, il quale non può essere ricondotto ad un insieme di singole aree (parchi, riserve, SIC, ZPS, ecc.), ma piuttosto a un sistema a rete, costituito da corridoi ecologici ma anche da territori ad alta naturalità (TAN), come indicati nella Carta di Verona presentata a Verona nel febbraio 2006.

Il ruolo del PTRC, quale strumento di coordinamento delle politiche territoriali deve evolversi in direzione delle funzioni di programmazione dello sviluppo socio-economico e dell'assetto del territorio.

Contenuti

In tale prospettiva il Piano Territoriale intende assumere sempre di più la funzione di Quadro di riferimento territoriale regionale in grado di comporre in un disegno coerente ed efficace la pluralità di orientamenti e di indicazioni provenienti dalle istituzioni rappresentative dei diversi livelli: europeo, nazionale, regionale e degli enti pubblici operanti sul territorio.

La funzione regionale si esercita nella redazione di un PTRC che nasce e si sviluppa come esito della cooperazione e del coordinamento sia delle decisioni settoriali che della pianificazione territoriale e urbanistica degli enti locali. Con il PTRC il governo della Regione definisce le politiche territoriali per avere voce nel contesto nazionale e comunitario, oltre che enunciare ed avviare una serie di "utopie sostenibili" da perseguire.

Uno degli obiettivi cardini del nuovo piano (come si evince dal documento "Documento Programmatico Preliminare per le Consultazioni") è quello di pianificare "oltre l'ordinario" significa "riuscire a convogliare le risorse e gli attori per dar vita a iniziative e progetti che coinvolgano la dimensione territoriale, economica ed ambientale nella consapevolezza che solo la complicità tra la città e il suo contesto, la forma e la funzione, la qualità del vivere e la crescita economica può innescare un percorso di sviluppo rispettoso della storia e del rapporto uomo-ambiente". La modalità per attuare questo obiettivo è quella della " Community Vision" ovvero" su un diffuso senso di interesse e compartecipazione nella costruzione di un futuro comune e credibile, attraverso il riconoscimento e la promozione dei punti di forza del territorio".

In questo scenario questa azione punta a favorire il riuso delle soluzioni già presenti e diffuse in ambito regionale, al fine di:

- favorire la partecipazione di tutti gli stakeholder possibile al processo di definizione, attuazione e controllo del nuovo Piano Regionale Territoriale di Coordinamento;
- sostenere la comunicazione e la promozione degli obiettivi strategici e di indirizzo contenuti nel nuovo PRTC attraverso la realizzazione e gestione di portali multicanale destinati ai cittadini veneti, alle imprese venete, alle amministrazioni locali, e a tutti i soggetti interessati;
- attivare sistemi di panel permanenti con un insieme significativo di *stakeholder* per garantire una verifica permanente dello stato di attuazione e gestione del nuovo PRTC;
- incentivare l'integrazione delle basi dati informative territoriali per favorire la condivisione della conoscenza del territorio fra tutti gli attori coinvolti nei processi di definizione, attuazione e controllo del nuovo PRTC.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
3.5 Strumenti e soluzioni tecnologiche a supporto del Piano Territoriale Regionale di Coordinamento (PTRC): 3.5.1: Strumenti e soluzioni tecnologiche a supporto dei processi di definizione, attuazione e gestione del nuovo PTRC		Questa azione verrà realizzata in forte sinergia principalmente con le seguenti misure: • la Misura 1.1 "E-government" in particolare con l'azione 1.5 "Diffusione del portale personalizzato" • la Misura 1.3 "Servizi per il Governo" in particolare l'azione Azione 1.3.1 – Diffusione dei Reseaux di governo; • la Misura 1.4 " Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov" in particolare con l'azione 1.4.2 – Promozione del Riuso		Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Urbanistica e beni ambientali Collaborazioni: Enti Locali

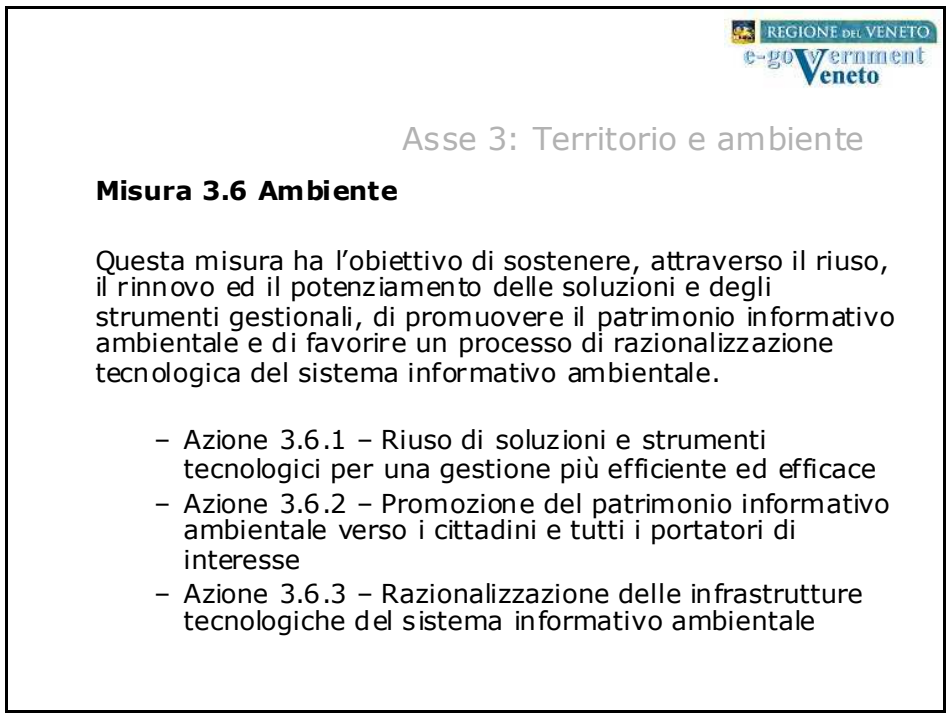
7.8 MISURA 3.6 – Ambiente

7.8.1 Descrizione generale

L'obiettivo della presente misura è quello di sostenere, attraverso il riuso, il rinnovo ed il potenziamento delle soluzioni e degli strumenti gestionali, di promuovere il patrimonio informativo ambientale e di favorire un processo di razionalizzazione tecnologica ICT a vantaggio del sistema ambientale del Veneto.

La complessità sempre crescente della questione ambientale ha fatto emergere in questi anni l'importanza di avere un sistema informativo ambientale cooperativo, integrato, aggiornato ed efficiente per permettere ai soggetti preposti, ai vari livelli istituzionali, di rispondere con immediata efficienza ed efficacia in qualsiasi situazione. In questo scenario le informazioni ed i processi operativi a supporto di tali azioni rappresentano, di fatto, il motore che permette al sistema degli attori coinvolti di intervenire ed operare con prontezza e successo.

Un sistema informatico a supporto di tale obiettivo deve essere progettato per erogare le informazioni, sempre disponibili e usufruibili, con la massima flessibilità e trasparenza; le buone pratiche nel mondo dell'*information technology* recitano oggi sempre e comunque il medesimo assunto di base: "flessibilità ed efficienza = semplicità".



La misura del presente Piano in questo contesto è strutturata in tre azioni:

- **Azione 3.6.1 – Riuso di soluzioni e strumenti tecnologici per una gestione più efficiente ed efficace**: con l'obiettivo di favorire il riuso di soluzioni e strumenti nell'ambito del sistema informativo ambientale.

- **Azione 3.6.2 – Promozione del patrimonio informativo ambientale verso i cittadini e tutti i portatori di interesse**: finalizzata a promuovere e comunicare in modo strutturato il patrimonio informativo ambientale verso i cittadini, le imprese e gli Enti Locali.

- **Azione 3.6.3 – Razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche del sistema informativo ambientale**: con l'obiettivo di giungere ad una razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche del sistema informativo ambientale attraverso il consolidamento, la condivisione, l'integrazione e il coordinamento degli investimenti.

7.8.2 Azioni componenti

AZIONE 3.6.1: Riuso di soluzioni e strumenti tecnologici per una gestione più efficiente ed efficace

Contenuti

Questa azione mira a favorire nell'ambito del sistema informativo ambientale dinamiche di riuso di soluzioni e strumenti rivolti a migliorare la dimensione gestionale di tutti gli attori coinvolti. In particolare l'obiettivo è di migliorare l'efficacia ed l'efficienza dei processi gestionali attraverso l'informatizzazione degli stessi mediante il riuso di soluzioni e strumenti tecnologici già presenti nell'ambito regionale.

L'esigenza di un Sistema Informativo Gestionale integrato con i sistemi Regionali emerge da una sempre più viva necessità di intraprendere decisioni strategiche sulla base di informazioni aggiornate e affidabili. Tipicamente un sistema gestionale in grado di supportare la dimensione strategica e di indirizzo richiede i seguenti strumenti:

- **un sistema di budgeting** per la verifica di coerenza tra gli obiettivi di spesa e le risorse ad esse attribuite;
- **un sistema di controllo** che rilevi il costo delle risorse, lo ripartisca tra gli "oggetti da controllare (prodotti e unità organizzative)" e associ i costi a informazioni extracontabili (volumi di attività, tempi di esecuzione) per costruire indicatori di prestazione;
- **un sistema di reporting** che rilevi le differenze tra gli obiettivi e i risultati e aiuti ad identificare le cause degli scostamenti.

Questa azione punta a riutilizzare soluzioni e strumenti tecnologici al fine di realizzare un sistema gestionale in grado di permettere:

- il governo dei processi e delle attività;
- la gestione progetti;
- l'assolvimento degli obblighi contabili integrati con la Regione.

Questa azione verrà realizzata in forte sinergia principalmente con le seguenti misure:

- la Misura 1.1 "E-government" in particolare con l'azione 1.1.1 "Potenziamento intranet Net-SIRV";
- la Misura 1.3 "Servizi per il Governo" in particolare l'azione Azione 1.3.1 Diffusione dei Reseaux di governo;

- la Misura 1.4 " Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov" in particolare con l'azione 1.4.2 – Promozione del Riuso

AZIONE 3.6.2: Promozione del patrimonio informativo ambientale verso i cittadini e tutti i portatori di interesse

Contenuti

Questa azione ha l'obiettivo di promuovere e comunicare in modo strutturato e continuativo l'enorme patrimonio informativo ambientale verso i cittadini, le imprese, il sistema degli enti locali e tutti i portatori di interesse. Si punta quindi a valorizzare attraverso un approccio sistematico e con un efficace utilizzo di soluzioni e strumenti informatici il sistema informativo ambientale con il fine di favorire la diffusione e lo sviluppo di una più ampia e consapevole cultura ambientale a tutti i livelli partendo da una informazione corretta, certificata e comprensibile.

In particolare questa attività di promozione e comunicazione verso tutti i diversi portatori di interesse si ispirerà ai seguenti principi:

- valorizzare il patrimonio di informazioni, dati, conoscenze già presenti e gestite dal sistema informativo ambientale;

- organizzare le informazioni, i dati, le conoscenze in "communication object" ovvero in moduli base di informazioni comunicabili che possono essere ricombinati al fine di permettere una comunicazione personalizzata a seconda del target e del canale utilizzato;

- pensare a un sistema di erogazione e pubblicazione delle informazioni multicanale al fine di raggiungere il più esteso bacino di utenti possibili;

- attivare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa con tutti quei portatori di interesse (enti locali, amministrazioni locali dello Stato Centrale, ecc) che attualmente hanno un'interazione continuativa con il sistema informativo ambientale con il fine di semplificare le procedure.

AZIONE 3.6.3: Razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche del sistema informativo ambientale

Contenuti

Questa azione mira a razionalizzare le infrastrutture tecnologiche del sistema informativo ambientale attraverso il consolidamento, la condivisione, l'integrazione e il coordinamento degli investimenti e della gestione con il sistema regionale. In particolare questa azione punta ad ottenere dei significativi processi di razionalizzazione della spesa per il sistema informativo ambientale principalmente sui seguenti aspetti:

- condivisione nell'utilizzo della nuova rete wireless (sistema di comunicazione radio mobile regionale) della Regione del Veneto attualmente in uso per i servizi di pubblica utilità (118, antincendi boschivi, protezione civile, ecc.), rispettandone l'autonomia operativa, creando infrastrutture comuni di trasporto e distribuzione del segnale. Questa infrastruttura telematica gestirà la rete delle centraline di monitoraggio ambientale del sistema informativo ambientale dislocate sul territorio;

- consolidamento delle infrastrutture di calcolo presso i *datacenter* del sistema regionale al fine di migliorare i livelli di servizio e migliorare le dinamiche di spesa;

- consolidamento e condivisione delle soluzioni di *middleware* sia in termini di investimenti che di spesa corrente (gestione) tra il sistema informativo ambientale e il sistema regionale;

- coordinamento nelle attività di *facility management* del posto di lavoro attraverso la definizione di procedure, processi e metodologie condivise di assistenza e supporto agli utenti;

Questa azione verrà realizzata in forte sinergia principalmente con le seguenti misure:

- la Misura 3.1 "Completare le infrastrutture telematiche del Veneto" in particolare con l'azione 3.1.2 "Completamento delle reti wireless per i servizi di pubblica utilità della Regione del Veneto"

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori europei**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
3.6 Ambiente: 3.6.1 Riuso di soluzioni e strumenti tecnologici per una gestione più efficiente ed efficace 3.6.2 Promozione del patrimonio informativo ambientale verso i cittadini e tutti i portatori di interesse 3.6.3 Razionalizzazione delle infrastrutture tecnologiche del sistema informativo ambientale	Si veda, della Comunità europea, "Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", Bruxelles 2006	Questa misura verrà realizzata in forte sinergia principalmente con le seguenti misure: • Misura 1.1 "E-government" in particolare con l'azione 1.1.1 "Potenziamento intranet Net-SIRV" • la Misura 1.4 " Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov" in particolare con l'azione 1.4.2 – Promozione del Riuso • Misura 3.1 "Completare le infrastrutture telematiche del Veneto" in particolare con l'azione 3.1.2 "Completamento delle reti wireless per i servizi di pubblica utilità della Regione del Veneto"		<u>Responsabili:</u> Regione del Veneto – Dir. SI e Segreteria regionale Ambiente e Territorio <u>Collaborazioni:</u> ARPA Veneto

8 ASSE 4: ECONOMIA

8.1 Premessa

Nell'ambito del piano per lo sviluppo della società dell'informazione nella Regione Veneto è stata identificata la sfera dell'economia come quarto asse prioritario di intervento. L'asse "Economia" punta a sviluppare le condizioni e potenziare il supporto ai processi di innovazione delle imprese e degli altri attori del sistema economico in linea con i mutati scenari competitivi (verso il *Terzo Veneto*), allo stesso tempo completando ed ampliando l'infrastruttura telematica regionale nell'ambito di specifiche aree (ricerca, lavoro, turismo). Il successo raggiunto a livello internazionale dal sistema economico veneto e il ruolo che il Veneto occupa in Italia in termini di numero di imprese e di occupazione, costituiscono delle premesse rilevanti per impostare un piano in linea con le direttrici evolutive dell'economia, ma che allo stesso tempo salvaguardi e valorizzi gli elementi di forza presenti in regione.

Alcuni elementi consentono di inquadrare il contesto di riferimento e mettere a fuoco il rapporto tra le imprese e le opportunità offerte dalle tecnologie di rete.

Con circa 450 mila imprese attive e 2 milioni di occupati – di cui circa 830.000 nell'industria – e un PIL di 96 Mld di Euro, il sistema economico del Veneto occupa una posizione di rilievo in Italia. Il quadro dell'economia regionale sottolinea nel 2005 una situazione positiva sul fronte della dinamica di crescita, occupazionale e delle imprese, con una posizione della regione Veneto in linea o superiore alle medie nazionali, pur all'interno di una dinamica italiana ed internazionale al ribasso nel corso del periodo 2002-2004. Il settore dei servizi e dell'agricoltura mostrano i migliori risultati nel corso degli ultimi anni, mentre positivo anche se più modesto è il contributo alla crescita del comparto dell'industria. Le esportazioni mostrano inoltre una flessione, connessa alle specializzazioni del sistema economico regionale (come il sistema-casa e i prodotti del sistema-moda, organizzazione delle produzioni secondo un modello a prevalenza distrettuale), in cui svolgono un ruolo di traino i prodotti della meccanica, elettronica e fabbricazione di prodotti in metallo. Complessivamente, il sistema economico del Veneto sta subendo processi di forte **riorganizzazione e trasformazione**, con una selezione delle imprese e dei settori maggiormente capaci di fronteggiare la concorrenza

internazionale e l'evoluzione della domanda ed una ridefinizione delle specializzazioni (calo del settore manifatturiero rispetto alle costruzioni).

I punti di forza dell'economia del Veneto, connessi ad un'elevata flessibilità produttiva e ad un'articolazione territoriale di sistemi di piccola impresa in grado di fronteggiare con prodotti qualitativamente evoluti una domanda internazionale mutevole ed esigente, richiedono un rinnovamento per far fronte all'attuale scenario competitivo. Le reti territoriali (produttive, dell'innovazione, sociali, culturali) devono da un lato aprirsi ed estendersi ad una scala globale, mantenendo il controllo delle attività e dei processi a valore aggiunto, dall'altro lato devono essere integrate e rafforzate con strumenti nuovi – come le soluzioni ICT o i servizi del terziario avanzato – per aumentare la potenzialità delle imprese (e del sistema nel suo complesso) nel fronteggiare ed anticipare l'evoluzione del mercato e la concorrenza. Da uno sviluppo estensivo, nell'approccio del Terzo Veneto si deve poter attivare uno sviluppo intensivo, che qualifichi le risorse sul territorio e contemporaneamente allarghi (e governi) reti produttive, commerciali ed istituzionali oltre il livello regionale.

La riorganizzazione internazionale della produzione e l'investimento nel presidio dei mercati internazionali attraverso forme di governo di natura proprietaria, contraddistingue ormai una parte significativa delle piccole e medie imprese operanti nei distretti industriali e specializzate nei settori di punta del sistema economico veneto. Questo processo di apertura assume modalità molto diverse tra le imprese: i recenti studi sulle dinamiche di internazionalizzazione delle imprese (venete, ma anche italiane) sottolineano un percorso di progressiva divaricazione tra le imprese leader – in grado di gestire reti produttive e commerciali estese - e le imprese tradizionali, radicate nel territorio di riferimento. Le imprese più aperte dimostrano una maggiore necessità di rinnovamento sul fronte delle competenze manageriali e dei processi organizzativi e gestionali, con un investimento sul fronte delle tecnologie di rete più ampio e sofisticato rispetto alle imprese tradizionali. Inoltre, le imprese più capaci di presidiare processi di innovazione a tutto tondo (dalla creatività e attenzione per il *design* fino alla registrazioni di marchi e brevetti), supportati da relazioni con università, centri di ricerca e collaborazioni nazionali o internazionali, dimostrano di avere una maggiore tenuta sul fronte delle *performance* e in termini di ricadute occupazionali.

L'internazionalizzazione comporta la ridefinizione delle competenze interne dell'impresa:

competenze legate ai processi produttivi (manifattura), vengono affiancate o sostituite da competenze inerenti attività a valore aggiunto come il marketing o la logistica. In questo quadro le tecnologie dell'informazione e della comunicazione giocano un ruolo rilevante come infrastruttura che consente di coordinare processi produttivi e commerciali a scala internazionale, permettendo anche ad imprese di minori dimensioni di poter accedere a filiere globali e di gestire rapporti diretti con il proprio mercato in chiave interattiva. Una riorganizzazione di attività a livello internazionale (processi manifatturieri, di innovazione, commerciali distribuiti) richiede infatti tecnologie capaci di rendere competitiva questa scelta strategica. Inoltre le ICT diventano una risorsa chiave sul fronte logistico, potendo garantire una più ampia circolazione delle informazioni (spesso in sostituzione della mobilità delle persone o delle cose), incrementando l'integrazione tra operatori di filiera e aprendo nuovi spazi di mercato (nuovi servizi).

Un'altra direttrice di trasformazione economica che configura nuovi modelli di specializzazione e nuovi posizionamenti competitivi del sistema veneto, riguarda il processo di terziarizzazione: la competitività delle imprese – e dei territori in cui queste si localizzano – si fonda non solo sul controllo dei processi manifatturieri (e delle relative competenze), ma anche sullo sviluppo di servizi che accompagnano e completano l'offerta. Si tratta di una dinamica che mette l'accento sul valore connesso alla smaterializzazione di prodotti e processi e sulla componente immateriale degli stessi (dalla progettazione al servizio post-vendita), in cui le tecnologie dell'informazione e della comunicazione giocano un ruolo determinante. In questo senso si possono leggere i processi di crisi dei distretti tradizionali, intesi come sistemi manifatturieri connessi a reti locali dell'innovazione.

L'ampliamento dei processi delle imprese e la riconfigurazione organizzativa che richiede il processo di internazionalizzazione – connesso a strategie di *leadership* nei rispettivi mercati di riferimento – determina una domanda più evoluta di sistemi informativi e servizi in ambito ICT, in grado di accompagnare e sostenere un modello di business che non può fare leva unicamente sul territorio e sulle relazioni informali come punto di forza per la competizione internazionale. Tale quadro permette di comprendere le ragioni di un progressivo rallentamento nella diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PMI negli ultimi tre anni. Il divario fra imprese leader e imprese di tipo tradizionale tende ad aumentare, in particolare in assenza di un'offerta tecnologica e professionale in grado di recepire le specificità del modello imprenditoriale regionale.

L'investimento in tecnologie da parte delle PMI ha visto un avvicinamento alle ICT dipendente dall'adeguatezza e coerenza delle soluzioni disponibili con il modello di business delle imprese. Tuttavia, nel momento in cui viene richiesto dal quadro competitivo un rinnovamento delle proprie strategie e del modo con cui le imprese organizzano e gestiscono l'innovazione, la produzione e il rapporto con il mercato, diventa determinante la capacità di identificare e sfruttare le nuove tecnologie, potendo allo stesso tempo elaborare e formulare una richiesta specifica di servizi all'offerta in grado di accompagnare le imprese: una capacità che molte imprese non hanno sviluppato e che non trova comunque corrispondenza con l'offerta (*gap*).

L'attuale evoluzione dello scenario tecnologico caratterizzato dalla rapida diffusione della banda larga e dall'imporsi progressivo di soluzioni *utility computing* consente di mettere a fuoco nuove opportunità, soprattutto per le imprese di minori dimensioni. Come è stato evidenziato nell'Asse 3, lo sviluppo di un'offerta di tecnologie *on demand*, in grado di configurarsi sulla base delle esigenze dell'utilizzatore, consente da un lato di avvicinare e rendere più compatibile con il contesto della domanda le soluzioni tecnologiche proposte (sviluppo di nuovi servizi) e, dall'altro lato, di abbattere i costi di accesso e di fruizione. Le piccole e medie imprese possono in questi termini trovare condizioni migliori ed incentivi verso il ricorso all'ICT, sfruttando anche la connettività veloce come supporto alla costruzione di reti produttive e commerciali estese.

A fronte di questo contesto, l'attuale esecutivo regionale ha identificato, nell'ambito del proprio programma di governo, la necessità di supportare per quanto possibile questi processi di trasformazione ed in particolare:

l'esigenza di tenere conto della necessità del sistema produttivo veneto di affinare la strategia sul fronte dell'internazionalizzazione e del supporto ai processi di decentramento[262];

> *"I fenomeni localizzativi già in atto da anni, soprattutto all'interno di alcune filiere produttive, vanno guidati e accompagnati in una logica di sistema che favorisca la cooperazione produttiva tra le imprese ma anche con i diversi contesti istituzionali nei quali esse operano. (….). Inoltre per ridurre i costi dell'internazionalizzazione e rendere più efficienti le relazioni tra località remote è soprattutto necessario*

[262] Vedi al riguardo anche le misure previste nell'Asse 3.

rafforzare a tutti i livelli le capacità di utilizzo delle tecnologie di rete e di accesso a sistemi logistici moderni, nonché lo sviluppo di istituzioni di accreditamento e tutela della proprietà cognitiva. Una politica regionale per l'internazionalizzazione cooperativa, infatti non può che rientrare in una più generale strategia di politica industriale per l'innovazione, che cerchi di collegare i processi di decentramento all'estero con azioni mirate allo sviluppo dell'economia regionale. In questo quadro, l'azione pianificatoria e programmatoria regionale dovrà essere necessariamente indirizzata verso lo sviluppo di azioni di sistema che riguardino molteplici direzioni."

la volontà di proseguire nelle azioni di promozione e sostegno dei distretti produttivi:

"Saranno quindi mantenuti il sistema di interventi che in questi ultimi anni ha permesso:

- *la creazione di osservatori, banche dati e centri studi di distretto;*
- *la creazione di portali di distretto;*
- *la realizzazione di software gestionali mirati;"*

con l'obiettivo costante di aiutare l'impresa veneta a "fare squadra"

"La valenza vincente della politica distrettuale "aperta" introdotta dalla legge regionale che premia non tanto la sedimentazione e la continuità quanto piuttosto la progettualità e l'innovazione di sistema, risiede per l'appunto nella potenzialità, che in tal modo si intende offrire al sistema produttivo veneto, di conseguire due risultati strategici fondamentali per la sua sopravvivenza: il "fare squadra" e il cimentarsi con progetti realmente innovativi."

Un discorso a parte merita poi, come vedremo, il turismo, dove, alle forme tradizionali di intervento anche in questo caso si auspica l'insorgere di "*azioni e strumenti anche innovativi, come ad esempio:*

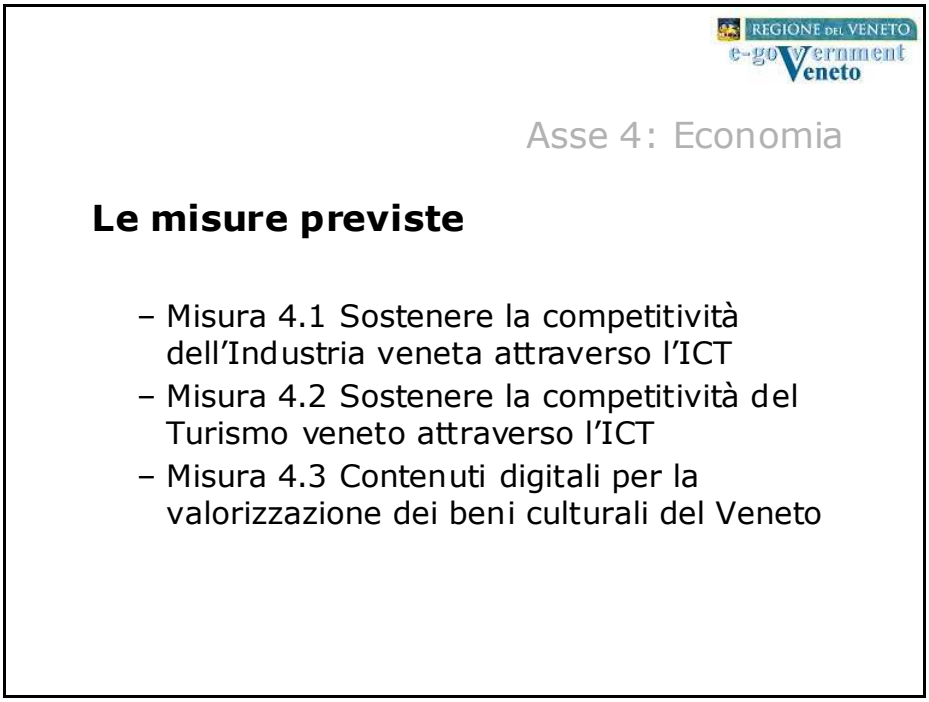
un organismo di valorizzazione dei beni culturali e ambientali, che, in posizione esterna al circuito turistico, volesse predisporre elementi conoscitivi coordinati per area, per corrente artistica, per periodo storico, per specificità ambientale, diretti a favorire una migliore conoscenza della storia del Veneto e delle connessioni della nostra regione con i movimenti artistici internazionali;

un progetto regionale di assistenza al turista incentrato sulle informazioni sugli uffici di accoglienza, sugli orari di apertura dei musei, sui servizi di assistenza e soccorso, sulle agevolazioni riservate ai visitatori: biglietteria cumulativa agevolata, sui mezzi di comunicazione, sui materiali esplicativi di rapida consultazione, sui percorsi ambientali, ecc."

E si conclude affermando: "*a tal fine, proprio il turismo, seppure pervenuto alla globalizzazione forse prima di altri grazie all'apertura continua di nuovi mercati, deve anche trovare nell'informatica uno strumento strategico per il sostegno dell'offerta veneta e metter così in rete quei soggetti pubblici e privati interessati ad un sistema a partecipazione aperta.*"

8.2 Le misure previste

Le misure individuate nell'ambito dell'Asse 4 Territorio e Ambiente, sono essenzialmente tre:



- **Misura 4.1. – Sostenere la competitività dell'Industria veneta attraverso l'ICT:** misura rivolta a stimolare e diffondere soluzioni per l' *utility computing* d'impresa, il supporto alla logistica internazionalizzata, la qualificazione del *made in Italy*, lo sviluppo e la promozione di nuove soluzioni tecnologiche per le imprese di servizi.

- **Misura 4.2. – Sostenere la competitività del Turismo veneto attraverso l'ICT:** misura rivolta a conseguire strumenti e servizi innovativi per la promozione turistica e culturale del territorio, la produzione di servizi on line rivolti sia alle imprese di settore che ai turisti stessi.

- **Misura 4.3. – Contenuti digitali per la valorizzazione dei beni culturali del Veneto:** misura orientata allo sviluppo di strumenti e soluzioni in grado di valorizzare i beni culturali presenti sul territorio consentendone una maggiore conoscenza e fruizione da parte dei visitatori.

8.3 MISURA 4.1 – Sostenere la competitività dell'Industria veneta attraverso l'ICT

8.3.1 Descrizione generale

Per il sostenimento e il rafforzamento della competitività del sistema economico veneto sono state avviate politiche a livello territoriale che intervengono sul fronte delle imprese e dell'occupazione e che sviluppano le linee di indirizzo comunitarie e nazionali, coerentemente con le caratteristiche socio-economiche ed istituzionali del Veneto.

Rispetto alle specificità del sistema economico regionale un intervento fondamentale in ambito industriale è stato la recente legge regionale n. 8 del 2003 sui **distretti produttivi** (successivamente modificata con la L.R. n. 5/2006). Si tratta di un intervento che ha contribuito a definire nuove linee di intervento per la politica industriale regionale, sostenendo la competitività dei sistemi locali di produzione in grado di esprimere progettualità specifiche attorno a tematiche rilevanti. Nello specifico, nel corso del triennio 2003-2005 il numero dei patti di sviluppo a livello territoriale è cresciuto, passando da 28 a 46 complessivi (12 nel 2004 e 6 nel 2005), così come i progetti ammessi (116 nel 2003, 133 nel 2005), per oltre 60 Ml di Euro (valore dei progetti ammessi) solo nel 2005. Nell'arco del triennio considerato, la legge ha permesso quindi di finanziare attraverso misure specifiche iniziative sul fronte dell'investimento e utilizzo dell'ICT:

- sviluppo di portali Web di distretto;

- realizzazione di software specifici;
- osservatori e banche dati;
- realizzazione di prodotti multimediali (comunicazione);
- sviluppo e trasferimento tecnologico.

Le esperienze sviluppate nei distretti produttivi grazie agli interventi e al supporto della Regione del Veneto hanno permesso di soddisfare esigenze di competitività delle imprese operanti nelle diverse filiere, creare soluzioni tecnologiche e gestionali orientate ai processi delle imprese in un quadro allargato (dall'impresa al distretto), sviluppare un primo set di strumenti tecnologici e standard comunicativi adeguati alle richieste dei singoli distretti, rafforzare una cultura del progetto e dell'aggregazione tra imprese, istituzioni locali, operatori di servizi e della ricerca.

La programmazione regionale (DOCUP) 2000-2006 ha investito direttamente per il miglioramento della competitività del sistema del Veneto, con un insieme di azioni per il potenziamento e lo sviluppo delle imprese e il riequilibrio tra le diverse aree territoriali a livello regionale. Diverse misure presenti nel DOCUP 2000-2006 sono diventate la base di riferimento per lo sviluppo del POR 2007-2013 e la definizione delle priorità della programmazione regionale. Nell'ambito della programmazione regionale 2007-2013 l'obiettivo "Competitività regionale e occupazione" viene articolato attraverso diversi assi e linee di intervento. All'interno del Programma Operativo Regionale (POR) è possibile segnalare in particolare **l'innovazione e l'economia della conoscenza**, in cui viene connessa la competitività del sistema economico regionale all'investimento in nuove conoscenze da impiegare nelle attività produttive e come fonte di crescita occupazionale e delle imprese. Sulla base delle misure del DOCUP (1.5 – Servizi alle imprese; 1.6 – Interventi di animazione economica; 1.7 – Contributi per la ricerca e l'innovazione; 2.3 – Attività di ricerca e trasferimento di tecnologia; 2.5 – Sviluppo della società dell'informazione) sono state definite ed articolate le priorità e impostate le linee di intervento per lo sviluppo dell'innovazione e dell'economia della conoscenza.

L'asse prioritario Innovazione ed economia della conoscenza è in linea con gli obiettivi del Quadro Strategico di riferimento nazionale (QSRN) per quanto attiene la competitività dei sistemi produttivi e dell'occupazione e con gli obiettivi strategici di Lisbona e del PICO

(Piano per l'Innovazione, la Crescita e l'Occupazione). Nello specifico, si riconosce il ruolo della ricerca scientifica e tecnologica per la competitività e il supporto a processi di sviluppo di nuove tecnologie (anche in chiave di tecnologie di rete). Un approccio all'economia della conoscenza che evidenzia sia la necessità di sostenere lo sviluppo di imprese, servizi e del terziario avanzato in ambito regionale (focus su attività *high-tech*), sia la riqualificazione di imprese operanti nei settori tradizionali (*low* e *medium-tech*).

La misura è coerente anche con la linea di intervento 3 prevista nell'ambito del POR 2007-2013 "Interventi infrastrutturali di sviluppo e offerta di servizi e applicazioni per le PMI e gli Enti locali e di aiuto alle PMI per l'accesso ai servizi telematica", che promuovo lo sviluppo di strumenti tecnologici orientati a supportare le imprese di piccole dimensioni nell'adozione di ICT: sostegno all'*outsourcing* delle funzionalità gestionali connesse all'ICT; promozione di punti di accesso ai servizi telematici; sviluppo di conoscenze in ambito tecnologico.

Forte di questo contesto di riferimento, la misura in oggetto punta a sostenere e sviluppare la competitività dell'industria regionale attraverso azioni di supporto e di incentivazione all'innovazione tecnologica nell'ambito di processi chiave per il vantaggio competitivo d'impresa nello scenario globale. Nello specifico la misura intende:

- Promuovere lo sviluppo di una **nuova offerta di servizi e soluzioni tecnologiche** in grado di affiancare le piccole e medie imprese nella gestione aziendale, secondo modalità di erogazione di tipo innovativo e con una particolare attenzione verso lo sviluppo di **competenze ICT** sul territorio.

- Consentire uno **snellimento nei rapporti tra imprese e Pubblica Amministrazione**, facendo leva sulla semplificazione indotta dall'implementazione dell'ICT e dalla replicabilità di modelli e soluzioni perfezionate nella sfera delle imprese.

- Favorire una **più ampia e completa adozione** delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione come leva per **l'innovazione di prodotto** per la competitività delle filiere tipiche del *made in Italy*.

- Incentivare lo sviluppo di **reti telematiche transnazionali** al servizio dei processi di internazionalizzazione delle imprese e degli operatori economici regionali.

- Promuovere un **percorso di crescita** e sviluppo fondato sulle tecnologie di rete nelle **imprese di servizi**, puntando ad un superamento dei tradizionali limiti che caratterizzano le organizzazioni orientate all'offerta in questi settori.

La misura si propone di sostenere ed incentivare la domanda di tecnologie di rete da parte delle imprese per il rafforzamento delle fonti di vantaggio competitivo, orientando le imprese verso il potenziamento di quelle attività e quei processi più critici nell'attuale scenario competitivo globale. Inoltre la misura è indirizzata a sviluppare, di pari passo, una crescita dell'offerta di soluzioni tecnologiche in grado di allinearsi in modo rapido, efficace ed efficiente, alle richieste di un mercato ampio, ma allo stesso tempo che richiede personalizzazione. Nel quadro del Terzo Veneto le imprese di servizi hanno un'importanza crescente per garantire all'economia regionale di tenere il passo con la concorrenza internazionale, per assicurare un supporto ai processi produttivi che si riorganizzano a scala globale e come nuovo ambito di specializzazione territoriale. In aggiunta, la competitività di un territorio prevede anche come attore rilevante la Pubblica Amministrazione, come interfaccia delle imprese per l'erogazione di servizi specifici da ripensare in chiave di *e-government* così come sistema istituzionale ed organizzativo che può espletare le proprie finalità in modo più efficace ed efficiente per mezzo di soluzioni tecnologiche innovative. In questo quadro la misura ricomprende nell'ambito di intervento non solo le imprese manifatturiere – elemento distintivo del sistema produttivo regionale – ma anche la sfera della Pubblica Amministrazione.

Questa misura prevede la realizzazione di sei azioni principali che vengono di seguito descritte:

- **Azione 4.1.1 – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per la gestione di impresa in modalità *utility computing***: attivazione di un laboratorio di sperimentazione e *testing* di soluzioni informatiche in modalità *utility computing* in collaborazione con università, centri di ricerca e aziende leader del settore per il mondo della piccola e media impresa.

- **Azione 4.1.2 – ICT per la logistica delle imprese internazionalizzate**: definizione di standard di comunicazione e di interoperabilità fra mondo delle imprese e operatori logistici al fine di favorire lo sviluppo di soluzioni di logistica e *supply chain management* per le imprese internazionalizzate.

- **Azione 4.1.3 – Servizi a supporto delle reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto**: l'azione è finalizzata a produrre una serie di servizi e interventi accompagnatori a quanto previsto nell'ambito dell'Asse 3, a riguardo dello sviluppo di reti e servizi a supporto delle imprese e dei distretti delocalizzati.

- **Azione 4.1.4 – Snellimento delle procedure amministrative nel rapporto tra l'impresa e la Pubblica Amministrazione**: ambito d'intervento progettuale finalizzato a snellire le procedure connesse all'erogazione di servizi verso le imprese

da parte della Pubblica Amministrazione, a partire dalle soluzioni tecnologiche sviluppate o a disposizione del mondo imprenditoriale.

- **Azione 4.1.5 – ICT come leva di qualificazione di prodotti e servizi nel *made in Italy***: l'azione ha come obiettivo quello di monitorare e verificare le principali applicazioni di ICT come strumento di differenziazione dei prodotti del *made in Italy* nelle diverse filiere produttive regionali con particolare attenzione a domotica e macchine utensili, nonché di promuovere progetti finalizzati in specifici campi di applicazione, in cui il Veneto potrebbe acquisire una *leadership* mondiale, anche definendo strategie di valorizzazione economica delle soluzioni applicative sviluppate in collaborazione con università, centri di ricerca e imprese.

- **Azione 4.1.6 – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per le imprese di servizi**: sperimentazione e promozione di attività di trasferimento di soluzioni tecnologiche dal mondo delle imprese a quello della Pubblica Amministrazione sulla base di progetti pilota in collaborazione con università e centri di ricerca attraverso una specifica sezione dell'Agorà del Riuso.

8.3.2 Azioni componenti

Azione 4.1.1. – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per la gestione di impresa in modalità *utility computing*

Inquadramento

L'azione mira a promuovere l'offerta di nuove soluzioni tecnologiche che possano essere erogate con modalità *utility computing* attraverso un sostegno delle strutture deputate all'innovazione e alla creazione di nuove conoscenze in ambito ICT.

Il *gap* esistente tra domanda ed offerta di tecnologie che si riscontra a livello regionale può essere ridotto elaborando azioni di incentivo e di accompagnamento che favoriscano aree di sperimentazione, riducendo i rischi connessi alla fase di sviluppo in un'area che richiede una comprensione del contesto di utilizzo delle tecnologie.

Contenuti

Nello specifico è prevista l'attivazione di un laboratorio di sperimentazione e *testing* di

soluzioni informatiche in modalità *utility computing* in collaborazione con università, centri di ricerca e aziende leader del settore per il mondo della piccola e media impresa. Attraverso la definizione di occasioni e condizioni di avvicinamento tra domanda ed offerta in un quadro orientato al mercato, ma impostato secondo una logica di sviluppo pre-competitivo, l'intervento regionale può consentire:

- un coinvolgimento dei diversi centri di competenza e istituzioni deputate alla ricerca in ambito tecnologico (es. informatica, ingegneria dell'informazione, ecc.);

- la creazione di un contesto favorevole (basso rischio finanziario, servizi di accompagnamento, ecc.) all'accesso a soluzioni sperimentali in via di definizione da parte di utilizzatori disponibili a partecipare (PMI) e a condividere informazioni rispetto ai propri ambiti di impiego delle ICT;

- la definizione di un supporto alle imprese specializzate nell'offerta di servizi ICT nella ridefinizione delle caratteristiche funzionali di strumenti e applicativi esistenti o nuovi, da ripensare per un accesso personalizzato ed una fruizione *on demand* (dalla licenza al servizio);

- la promozione di occasioni di sviluppo professionale e di aggiornamento di competenze che possono vedere un diretto coinvolgimento delle istituzioni di formazione e ricerca (sperimentazione come leva per il coinvolgimento di ricercatori, professionisti, operatori d'impresa, ma anche di specializzandi), per un più stretto rapporto tra università e impresa.

Proprio in questa prospettiva l'azione mira a dare particolare attenzione all'analisi economica dell'evoluzione della domanda, per delineare le aree di mercato (esigenze latenti, contesti d'uso, ecc.) non coperte dall'offerta tecnologica, approfondendo allo stesso tempo il tema della filiera dei servizi professionali. Obiettivo è quello di analizzare la strutturazione, l'ampiezza e il grado di specializzazione dell'offerta di servizi in ambito ICT presenti a livello territoriale come condizione essenziale per promuovere un rafforzamento del sistema del terziario avanzato in ambito ICT nella regione e definire spazi di progettualità e di intervento in cui gli operatori professionali affianchino le imprese nell'adozione delle tecnologie e ripensino la propria offerta.

Azione 4.1.2. – ICT per la logistica delle imprese internazionalizzate

Inquadramento

La seconda azione si orienta verso una delle aree critiche di competitività del sistema veneto: la logistica. Il processo di apertura internazionale delle imprese sul fronte della creazione di reti di fornitura globali, gli investimenti produttivi e commerciali all'estero e la crescente varietà e variabilità del mercato rappresentano fattori rilevanti nell'organizzazione e gestione di flussi fisici ed informativi estesi. La logistica, come processo orientato alla creazione del valore per il cliente, diventa oggi sempre più importante per le imprese, in un quadro economico in cui la prossimità geografica tra i diversi attori della filiera (modello distrettuale) diventa parte di un progetto strategico e non è più solo un'eredità da gestire.

L'apertura dei sistemi produttivi locali e soprattutto la crisi del modello distrettuale inteso come sistema coeso ed integrato fanno emergere una domanda di servizi logistici ampia e differenziata, in cui la mobilità di prodotti, persone e informazioni è parimenti critica per il successo competitivo di un'impresa e della filiera – internazionale – in cui si inserisce. La specializzazione distrettuale ha portato allo sviluppo di operatori logistici locali che si affiancano a grandi imprese globali, con livello di dotazioni tecnologiche, capacità organizzative e flessibilità anche molto diversificate tra loro e non in linea con le esigenze delle imprese della regione.

Contenuti

L'azione mira alla definizione di standard di comunicazione e di interoperabilità fra il mondo delle imprese e operatori logistici, al fine di favorire lo sviluppo di soluzioni di logistica e *supply chain management* per le imprese internazionalizzate. Nello specifico si intendono incentivare forme di collaborazione e progetti tra domanda (PMI), offerta di servizi logistici e imprese dell'ICT, in grado di creare, implementare e diffondere in forma allargata (obiettivi di specializzazione delle soluzioni e di replicabilità rispetto a standard aperti):

- standard per lo scambio informativo inerenti i processi di trasporto, movimentazione e stoccaggio di prodotti tra i diversi attori della filiera e gli operatori logistici, a partire da una ricognizione delle esigenze informative della domanda e con obiettivi di integrazione rispetto agli applicativi gestionali disponibili o utilizzati;

- strumenti per il controllo a distanza delle operazioni logistiche da integrare con le attività di gestione dei processi produttivi, di approvvigionamento e distributivi delle imprese (es. RFID);

- soluzioni orientate alla gestione fisica e soprattutto informativa dei processi logistici intermodali, in uno scenario di pluralità di operatori coinvolti;

- standard organizzativi e infrastrutturali (cfr. piattaforme logistiche, portali) in grado di incrementare l'efficienza nell'aggregazione della domanda a livello internazionale.

Azione 4.1.3 – Servizi a supporto delle reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione del Veneto

Inquadramento

A ulteriore rafforzamento dell'azione volta a sviluppare le reti telematiche transnazionali al fine di "*supportare le dinamiche e i processi di internazionalizzazione delle imprese, della Pubblica Amministrazione e delle comunità locali venete attraverso interventi di sostegno e accompagnamento nei paesi di destinazione per favorire la creazione di un contesto di infrastrutture telematiche rispondenti alle esigenze delle realtà venete che si sono trasferite*", l'azione in oggetto si propone di definire ed attuare una serie di interventi e servizi d'accompagnamento.

"Il consolidarsi della presenza internazionale dell'economia e della società Veneta, nelle sue diversi componenti, rappresenta oramai un dato ineludibile. Il progressivo processo di apertura del nostro sistema trova spesso un freno nella possibilità per le nostre imprese (in particolare quelle medio piccole), per le nostre associazioni, per la Pubblica Amministrazione, per i cittadini veneti, per gli emigranti di mantenere in modo continuativo nel tempo un rapporto a valore con altre aziende, con altre comunità, con altre associazioni culturali con altre persone perché nei paesi di destinazione le infrastrutture telematiche possono essere non ancora presenti e/o diffuse." In quei territori particolarmente rilevanti per l'economia e la società Veneta (per esempio perché lì sono insediate un numero considerevole di aziende venete, oppure per l'intensità dei rapporti culturali e storici esistenti fra il Veneto e quel territorio) questa azione abilita la possibilità di innescare una serie di interventi e progetti per favorire *in loco* la creazione e lo sviluppo di infrastrutture telematiche.

Contenuti

Sono previsti interventi di supporto e assistenza tecnica alle pubbliche amministrazioni dei Paesi di destinazione, accordi con operatori delle telecomunicazioni locali e internazionali, sperimentazioni e sviluppi di nuove infrastrutture prototipali e azioni più in generale di "gemellaggio telematico" in grado di sostenere le dinamiche di internazionalizzazione del sistema attraverso la creazione delle nuove reti telematiche transnazionali.

In modo sinergico con le altre azioni della misura e con gli altri assi del piano (cfr. Asse 3), l'azione mira a sviluppare iniziative di accompagnamento che facciano leva anche su altre iniziative regionali (come la legge sui distretti produttivi) orientate alla promozione dell'internazionalizzazione in termini produttivi, commerciali, ma anche formativi. Verranno in particolare coinvolte le associazioni industriali e di categoria, nonché le istituzioni presenti in Regione che operano sul fronte dell'internazionalizzazione e dei servizi alle imprese.

Azione 4.1.4. – Snellimento procedure amministrative nel rapporto tra l'impresa e la Pubblica Amministrazione

Inquadramento

Lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in ambito ICT, nelle aree identificate dalle prime azioni può trovare ulteriore valorizzazione anche nel rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione. L'azione mira a identificare e selezionare soluzioni tecnologiche – in particolare in chiave di *utility computing* – da applicare nell'ambito delle imprese che possano interfacciarsi con i sistemi per l'erogazione di servizi pubblici ovvero per l'operatività dell'amministrazione pubblica. E' possibile identificare una potenziale sovrapposizione di bisogni informativi, di gestione di processi, di finalità (efficienza, controllo, flessibilità, ecc.) tra le imprese e la PA, che giustifica una riproposizione – opportunamente accompagnata da revisione nelle norme e nei regolamenti amministrativi – di *modus operandi* attraverso il *reengineering* di processi ed il trasferimento di strumenti e applicativi ICT anche a livello di amministrazioni pubbliche (centrali e locali).

Contenuti

L'azione intende promuovere, in particolare, attività di snellimento delle procedure connesse all'erogazione di servizi verso le imprese in ambito della Pubblica Amministrazione, a partire dalle soluzioni tecnologiche sviluppate o a disposizione del mondo imprenditoriale. Questo intervento può costituire un'importante opportunità

- per orientare lo sviluppo di strumenti tecnologici secondo un quadro di sinergie nella sfera pubblico-privata, abbassando i costi di innovazione tecnologica e agevolando l'interoperabilità tra sistemi delle imprese e della Pubblica Amministrazione;
- per identificare aree tematiche rilevanti e condivise (es. logistica, lavoro, ecc.) attorno alle quali favorire l'aggregazione e la collaborazione tra il sistema economico e le amministrazioni pubbliche;
- per elaborare soluzioni tecnologiche aperte.

L'esperienza promossa all'interno della Regione del Veneto può trovare poi una valorizzazione dei risultati conseguiti sul mercato nazionale e internazionale, sia in termini di soluzioni tecnologiche (offerta) che di pratiche gestionali (buone pratiche) inerenti le sperimentazioni e le implementazioni attivate.

Azione 4.1.5. – ICT come leva di qualificazione di prodotti e servizi nel *made in Italy*

Inquadramento

Questa azione ha come obiettivo quello di monitorare e verificare le principali applicazioni di ICT come strumento di differenziazione dei prodotti del *made in Italy* nelle diverse filiere produttive regionali con particolare attenzione a domotica e macchine utensili.

L'azione intende promuovere progetti finalizzati in specifici campi di applicazione in cui la Regione del Veneto potrebbe acquisire una *leadership* mondiale anche definendo strategie di valorizzazione economica delle soluzioni applicative sviluppate in collaborazione con università, centri di ricerca e imprese.

Nello specifico l'intervento intende favorire lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di incrementare la competitività delle produzioni regionali puntando sulla dimensione di servizio e di smaterializzazione delle fonti di valore riconosciute dal mercato. In modo

particolare verranno incentivati i trasferimenti di conoscenza e le collaborazioni intersettoriali per consentire di identificare negli strumenti ICT un fattore alla base dell'innovazione di prodotto e di processo per le imprese specializzate nei comparti del *made in Italy*. In questa prospettiva l'attenzione è verso la combinazione di elementi differenti (estetici, funzionali, tecnologici) come chiave per il rinnovamento dell'offerta delle imprese venete e la definizione di posizioni competitive sostenibili (differenziazione) rispetto a competizioni di costo.

Contenuti

L'azione concerne la definizione ed attuazione di attività di promozione e di informazione inerenti i vantaggi e i percorsi di implementazione connessi all'impiego di soluzioni tecnologiche sul fronte dei prodotti, anche in un quadro di riferimenti internazionali. L'azione inoltre vuole favorire la creazione di occasioni di confronto internazionale sulle esperienze e sui casi di successo, a partire da osservatori mirati e attività di monitoraggio.

Si prevede di favorire lo scambio e la collaborazione tra il mondo delle imprese venete e il sistema della ricerca (regionale, nazionale, internazionale), anche attraverso l'incentivazione alla partecipazione ad iniziative e programmi di ricerca da parte delle PMI venete. Verranno inoltre coinvolti in attività di sperimentazione e progetti pilota le associazioni industriali e aggregazioni di imprese.

Azione 4.1.6. – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per le imprese di servizi

Inquadramento

L'azione 6 è finalizzata a favorire lo sviluppo di applicativi e strumenti ICT orientati alla sfera delle imprese di servizi, in particolare del terziario avanzato (es. imprese operanti nel *design*, nella comunicazione).

Al fine di incentivare la crescita e di rafforzare la competitività di un'offerta di servizi particolarmente rilevanti per il sistema veneto, in un quadro di terziarizzazione dell'economia, l'azione vuole promuovere l'attuazione di progetti finalizzati che prevedano il coinvolgimento di imprese di servizi (soprattutto in termini di terziario avanzato), di operatori ICT e di istituzioni della ricerca e del trasferimento tecnologico.

Contenuti

In considerazione delle caratteristiche delle imprese considerate e delle modalità di definizione del vantaggio competitivo (enfasi sui processi creativi, *cross-fertilization*, ecc.) è opportuno che gli interventi:

- identifichino condizioni di accesso alla sperimentazione attraverso percorsi di valutazione e selezione incentrati sugli individui forniti di specifiche competenze professionali (e non solo sulla dimensione organizzativa d'impresa);
- incentivino la collaborazione internazionale (reti della creatività) per l'analisi dei processi e dei contesti d'uso della tecnologia;
- favoriscano percorsi di sperimentazione e di progetto con un'attenzione verso la dimensione metropolitana.

L'articolazione dell'azione deve poter trovare integrazioni in particolare con le azioni 1 e 3, in considerazione della stretta connessione tra la competitività delle imprese di servizio così intese e la capacità di competere soprattutto sui mercati internazionali delle imprese manifatturiere specializzate nel *made in Italy*. Le soluzioni tecnologiche elaborate devono poter ridurre i vincoli e le barriere (organizzative, economiche, cognitive) tra le imprese *in primis* della regione, per assicurare una collaborazione efficace ed efficiente che si traduca in potenziale innovativo.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 4: ECONOMIA

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
4.1 Nuove tecnologie per la mobilità e i trasporti: 4.1.1: Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per la gestione di impresa in modalità *utility computing* 4.1.2: ICT per la logistica delle imprese internazionalizzate 4.1.3: Servizi a supporto delle reti telematiche transnazionali per l'internazionalizzazione d'impresa 4.1.4: Snellimento delle procedure amministrative nel rapporto tra impresa e PA 4.1.5: ICT come leva di qualificazione di prodotti e	**Europei** Sull'importanza dello sviluppo delle ICT nelle PMI, si vedano i segenti documenti programmatori europei: Direttorato generale dell'impresa e dell'industria – Comunità europea "*The European Business Report 2005*", Bruxelles 2005 "Carta europea per le piccole imprese", Feira 2000 Commissione delle Comunità Europee, "Effetti dell'e-economia sulle imprese europee: analisi economica ed implicazioni politiche", Bruxelles 2001 **Regionali** • Programma Regionale di Sviluppo (P.R.S.), Legge regionale n. 5 del 9 marzo 2007 • Programmazione Regionale 2007-2013, Obiettivo "Competitività regionale e occupazione", Programma	Le azioni inserite nella misura 4.1 possono trovare importanti sinergie con altre misure e azioni previste dal piano, oltre che con quanto previsto nella misura 4.2. Nello specifico: • Azione 1.1.6 - Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese • Azione 2.6.3. - Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete • Azione 3.1.1 – Banda larga per tutto il Veneto • Azione 3.2.1. – Sistema informativo logistico veneto (mettere in rete interporti, porti e aeroporti Veneti) • Azione 3.2.2 – Sistema di infomobilità Veneto intermodale e multicanale Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov	• Le strategie e le azioni dell'Amministrazione regionale verranno diffuse all'interno di un documento di indirizzo "Sostegno alla competitività dell'industria veneta attraverso l'ICT", che descriverà anche il Piano operativo di intervento per il periodo 2007-2008. Si prevede un aggiornamento annuale fino al 2010 delle indicazioni operative rispetto ai risultati conseguiti, frutto di un'attività di monitoraggio e sulla base dell'evoluzione del quadro economico regionale (indicatori economici). • La Giunta Regionale provvederà a nominare un "Comitato di Indirizzo" presieduto dall'Assessore alle Attività Produttive e composto dai	Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Innovazione. Collaborazioni: Venice International University Associazioni industriali.

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
servizi nel *made in Italy* 4.1.6: Sviluppo e promozione nuove soluzione per le imprese di servizi	Operativo Regionale (POR). • L.R. n. 8/2003 "Disciplina dei distretti produttivi ed interventi di politica industriale locale" modificata con L.R. n. 5/2006		rappresentanti del sistema delle autonomie locali e delle istituzioni economiche per la definizione delle Linee guida per lo sviluppo della competitività e di verificare l'attuazione delle stesse. • Si prevede inoltre la creazione di un "Comitato Tecnico", presieduto da un rappresentate della Segreteria regionale Attività produttive, Istruzione e Formazione e composto dai Dirigenti delle Direzioni Regionali interessate o loro rappresentanti. • Il Comitato Tecnico avrà il compito di coadiuvare il Comitato di indirizzo e in particolare di proporre gli interventi da inserire nel Piano Operativo, mentre l'attuazione degli interventi verrà coordinata dalla Segreteria regionale delle attività produttive, in coordinamento con	

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
			la direzione Sistema Informatico. La segreteria svolgerà inoltre attività di implementazione di un sistema di monitoraggio connesso alle attività previste dal Piano, di analisi degli impatti e di assistenza agli Enti locali e alle istituzioni nell'adozione o replicazione delle soluzioni sviluppate.	

8.4 MISURA 4.2: Sostenere la competitività del Turismo veneto attraverso l'ICT

8.4.1 Descrizione generale

Il quadro turistico del Veneto ha evidenziato nel corso degli ultimi anni una dinamica positiva, che se da un lato identifica il settore turistico come una componente rilevante per l'economia regionale, dall'altro lato apre alcune questioni rilevanti in merito alla sostenibilità – economica, sociale, ambientale – del fenomeno turistico e all'evoluzione potenziale dell'offerta rispetto ad una domanda in forte trasformazione.

Nel corso degli ultimi cinque anni si è assistito a livello internazionale a profondi cambiamenti nel consumo turistico, strettamente connessi ad un quadro socio-economico e politico incerto ed instabile (problemi di sicurezza internazionale connessi al terrorismo, problemi sanitari es. SARS), che ha ridotto la propensione alla spesa turistica o ne ha modificato i processi di scelta e di indirizzo. Si è osservato un maggiore ricorso a soluzioni *last-minute*, un accrescimento della **sensibilità di prezzo** da parte del turista, una **riduzione dei tempi di permanenza** ed incremento della mobilità (escursionismo). Come emerge anche dalle analisi condotte nell'ambito del programma triennale di sviluppo dei sistemi turistici locali per il periodo 2006-2008 (ptsstl) della Regione del Veneto, sul fronte della domanda emergono due segmenti di domanda diversi (*spending divide*): da un lato una quota rilevante di consumatori sono orientati verso *un'offerta conveniente*, con prodotti turistici a basso costo; dall'altro lato un numero più ristretto di consumatori che si posizionano nella fascia alta, dimostrano una maggiore propensione verso le *soluzioni personalizzate* (più elevata disponibilità a pagare).

L'economia regionale ha riscontrato rilevanti successi in termini di crescita (+2% l'aumento del valore aggiunto turistico dal 2003 al 2004, ponendo il Veneto al 7° posto in Italia per incidenza sul valore aggiunto totale, oltre 10 Mld di Euro di spesa turistica nel 2004) e ha potuto beneficiare di una domanda interna comunque importante (**turismo come bene di consumo**) e di strategie di ***destination management***, orientate alla ridefinizione dell'offerta di singole destinazioni all'interno di strategie di posizionamento adeguate alla domanda.

Il peso economico del turismo in Veneto è molto significativo, sia in termini di imprese che occupazionali, oltre ad attivare importanti ricadute su settori correlati:

- 14,7% dei consumi interni regionali nel 2004;
- circa il 6% del PIL regionale;
- 272.000 unità di lavoro, di cui 142.000 nella ricettività e nella ristorazione, 47.000 nell'agro-alimentare, 36.000 nelle attività culturali e ricreative, 25.000 nelle attività industriali e artigianali (paniere di spesa dei turisti in Veneto);
- rilevanza della domanda internazionale (44% della spesa turistica);
- capacità di attivare flussi esportativi connessi alle produzioni regionali, dove la spesa turistica sul territorio attiva una domanda ampia di beni di consumo prodotti in regione (abbigliamento, calzature, prodotti per la casa, ecc.).

In questo quadro emerge una connessione rilevante tra la filiera turistica e le altre filiere produttive del Veneto, così come i potenziali impatti di processi innovativi a livello territoriale - sia sul fronte dell'ampliamento nell'impiego di soluzioni ICT da parte delle imprese sia sotto forma di incremento della domanda di prodotti connessi al paniere di spesa turistica in aree più o meno marginali rispetto alle tradizionali mete turistiche.

Nel biennio 2002-2004 gli arrivi sono cresciuti in media, del +1,6% (da 11 milioni 685 mila a 12 milioni 63 mila) a fronte di una diminuzione delle presenze del -0,9% (da 55 milioni 529 mila a 54 milioni 568 mila) e della permanenza media da 4,8 a 4,5 giorni. Il risultato migliore è fatto segnare dai turisti italiani, che aumentano in media del +3,1% in termini di arrivi e del +0,5% in termini di notti. In leggera espansione anche i turisti stranieri (+0,6% medio annuo), mentre la loro permanenza si riduce di quasi il -2%. Questi dati mostrano come il Veneto sia ancora a livello nazionale ed internazionale una meta preferita, ma con una contrazione in termini di durata. Andando a considerare l'articolazione della domanda turistica si rilevano dati positivi per quanto riguarda le città d'arte (+3,2% gli arrivi nel biennio), il lago e la montagna; al contrario una flessione si registra sul fronte del turismo balneare e termale. Nel confronto tra le destinazioni turistiche la crescita negli anni delle città d'arte penalizza gli arrivi sul fronte del mare e della montagna, creando quindi una necessità di valutare come ampliare la domanda in queste aree e contemporaneamente migliorare la fruizione turistica sul fronte culturale (Venezia e Verona le città con i maggiori

tassi di crescita nel biennio considerato).

L'elevato afflusso turistico rappresenta un fattore positivo di crescita delle imprese e per l'occupazione a livello regionale, ma genera tuttavia anche degli impatti negativi connessi alla concentrazione spaziale (alcune destinazioni come Venezia) e temporale con cui si manifesta. Lo sviluppo di un turismo di massa da parte di nuovi paesi (come l'Est Europa o la Cina), che si affianca al turismo di aree di provenienza più consolidate (come gli USA), si combina comunque con una trasformazione nel consumo turistico, che richiede **maggiore personalizzazione ed esprime elevati livelli di varietà** (turismo rurale, turismo eno-gastronomico, turismo religioso, ecc.).

In tale quadro il sistema turistico regionale dispone di rilevanti potenzialità per soddisfare con il proprio patrimonio storico, artistico ed ambientale tale domanda, ma **necessita di strumenti che devono essere in grado di anticipare e orientare il consumo turistico, interagendo con i visitatori**. La pressione turistica rilevata in alcune destinazioni in Veneto richiede che si intervenga per poter consentire di ampliare e ridistribuire l'accesso e la fruizione di prodotti turistici, incrementando e migliorando l'incontro tra domanda ed offerta sul territorio regionale. Inoltre, proprio la crescente varietà espressa (o latente e potenziale) del turismo genera interessanti opportunità di crescita per il tessuto economico ed istituzionale del Veneto, come attrattore di specifici segmenti di domanda connessi ad un'offerta elaborata ed articolata per rispondere con proposte mirate. Con un approccio territoriale esteso, questo si traduce non solo in possibilità di rinnovamento o consolidamento di realtà già affermate, ma soprattutto in rafforzamento della competitività delle piccole e medie imprese e dell'offerta di istituzioni connesse al turismo – anche quelle posizionate tradizionalmente al margine rispetto ai flussi turistici di massa.

Il potenziale informativo e comunicativo delle tecnologie di rete diventa in questo contesto una leva primaria per impostare il rinnovamento e la trasformazione sopra evidenziata. Il prodotto turistico è un prodotto ad elevato contenuto informativo. Il processo di acquisto e di fruizione del prodotto turistico possono essere gestiti in modo efficace ed efficiente attraverso tecnologie di rete e rappresenta un'area di investimento sul fronte dell'offerta, ma anche da parte della domanda. Più nello specifico l'implementazione di soluzioni tecnologiche in ambito turistico può focalizzarsi su fasi differenti del processo di consumo, in cui l'utilizzo delle ICT è stato impiegato soprattutto per una gestione a distanza e precedente il momento del consumo turistico vero e proprio (ricerca delle informazioni,

confronto e selezione delle alternative, acquisto). Tuttavia, accanto a queste aree critiche ed importanti di investimento tecnologico, si aprono anche nuove possibilità di ricorso a – e sviluppo di – soluzioni e applicativi informatici (come quelli basati sulla multimedialità e sulle telecomunicazioni) per l'elaborazione di servizi e l'offerta di prodotti turistici contestuali alla visita come supporto alla fruizione turistica (es. mobilità, informazioni sui percorsi) o come parte integrante del prodotto turistico (es. nuovi contenuti culturali da integrare con quelli disponibili in altri formati).

In questa direzione il Veneto ha già sviluppato progetti importanti che devono poter trovare una più ampia valorizzazione ed un rafforzamento attraverso le iniziative promosse nel quadro della società dell'informazione regionale. Il portale per la promozione turistica della regione (www.veneto.to, Veneto tra la terra e il cielo) si propone già come spazio di accesso informativo qualificato per il turista, offrendo una prima organizzazione ragionata dei percorsi turistici (Città d'arte, mare, montagna, terme, lago, parchi e delta del Po). Questa piattaforma può essere ulteriormente potenziata attraverso un'integrazione con i diversi operatori del sistema turistico veneto.

Bisogna inoltre tenere in considerazione le iniziative a livello nazionale orientate alle medesime finalità di promozione e attrazione turistica. In questa prospettiva la Regione potrebbe favorire un coordinamento verticale, puntando ad integrare e rendere visibile l'offerta turistica regionale a scala più ampia. Allo stesso tempo supportando l'integrazione e l'interoperabilità tra i progetti e i servizi che vengono attivati in modo distribuito all'interno del territorio regionale.

La misura 2 si pone come obiettivo lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di **incrementare il potenziale competitivo** delle imprese operanti nella filiera turistica regionale, promuovendo allo stesso tempo una **migliore esperienza turistica** da parte dei visitatori. Inoltre la misura intende favorire il ricorso alle tecnologie di rete come leva strategica per la valorizzazione delle risorse turistiche presenti in Veneto nella **prospettiva di promozione**.

Nel quadro di trasformazione del turismo nel Veneto e delle traiettorie di sviluppo delineate, la misura vuole creare nuove opportunità di sviluppo ed incentivare l'investimento da parte degli operatori del sistema regionale per il rinnovamento e l'ampliamento – in modo potenzialmente integrato – delle rispettive offerte connesse a diverso titolo con il processo turistico.

La misura intende sostenere l'offerta turistica in Veneto su diversi fronti:

- **miglioramento gestionale** attraverso soluzioni tecnologiche coerenti con il modello di business delle imprese turistiche (piccole e medie imprese), accessibili secondo modalità personalizzate e con costi in linea con le necessità delle imprese (*utility computing*);

- **incremento dell'utilizzo delle ICT** nella filiera turistica allargata, incentivando l'integrazione sul fronte delle soluzioni adottate e degli standard comunicativi e di processo;

- **ampliamento dell'offerta** attraverso un supporto all'estensione delle collaborazioni e delle relazioni tra operatori economici della filiera, così come con i consumatori, in termini di **maggiore integrazione** e di una **nuova generazione di prodotti** in ambito turistico.

La misura si inserisce nell'ambito delle valutazioni di scenario delineate dal programma triennale di sviluppo dei sistemi turistici locali per il periodo 2006-2008 (ptsstl) (articolo 14, comma 1, legge regionale 4 novembre 2002, n. 33) (Allegato alla deliberazione consiliare n. 65 del 15 giugno 2006), che evidenzia un mercato turistico in profonda trasformazione: ampliamento e diversificazione della provenienza turistica, emergere di nicchie di consumo, personalizzazione dei servizi turistici. In modo coerente con il programma triennale di sviluppo, che mira a "consolidare ed innovare le attività turistiche e promozionali in un contesto evolutivo e di sviluppo regionale", la misura si orienta all'innovazione tecnologica che mette al centro l'impresa turistica, promuovendo al contempo una maggiore integrazione a livello regionale sul fronte dell'offerta e dei sistemi turistici. In questa prospettiva gli obiettivi della misura si prefiggono di:

- **ridurre la frammentazione** dell'offerta supportando attività e progettualità comuni a livello territoriale;

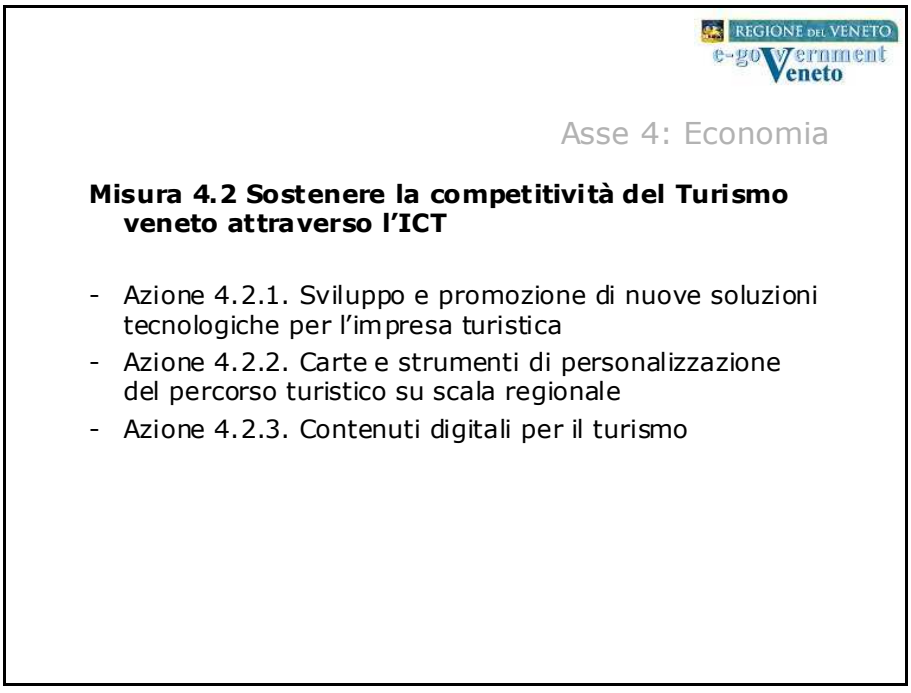
- favorire una **integrazione tra le attrazioni** maggiori e contemporaneamente consentire una ridefinizione dei flussi anche **verso risorse meno note** (sostenibilità);

- fornire **servizi aggiuntivi altamente qualificati** (gestione della mobilità, ecc.) sfruttando il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno della singola impresa e in una logica di filiera;

- **consolidare l'attrattività turistica** della Regione attraverso una ridefinizione dell'offerta turistica coerente con le esigenze emergenti della domanda.

Con riferimento a questo ultimo punto, le analisi propedeutiche all'elaborazione del ptsstl mettono in luce come il consumo turistico riconosca un maggiore valore ad un'offerta in grado di incrementare e far *approfondire l'esperienza vissuta* (durante e dopo la visita), rendendo il visitatore *attivo e partecipe* delle proprie attività di consumo. Si tratta di un turista che riconosce il valore della natura (nuovi spazi di offerta), ma anche dell'immagine (significati) che la vacanza è in grado di offrire. Inoltre viene richiesta una capacità dell'offerta di essere reattiva, veloce e flessibile nell'offerta dei servizi (es. prenotazioni). Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione possono contribuire a soddisfare queste esigenze, intervenendo attraverso soluzioni specifiche per la gestione del processo di acquisto così come durante la fruizione.

Questa misura prevede la realizzazione di tre azioni principali che vengono di seguito descritte:



- **Azione 4.2.1 – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per l'impresa turistica:** azione correlata con l'azione 4.1.1 dove il laboratorio di sperimentazione si impegnerà a esaminare e testare soluzioni per l'impresa turistica in modalità di erogazione e fruizione di tipo innovativo (*utility computing*).

- **Azione 4.2.2 – Carte e strumenti di personalizzazione del percorso turistico su scala regionale:** azione di sviluppo e promozione di un sistema di strumenti (es. carte informatiche) di personalizzazione e fruizione dei servizi turistici su scala regionale, valorizzando le potenzialità della fonia mobile e dei nuovi *device* di connettività per l'erogazione di servizi in mobilità, integrata con il Sistema del Turismo.

- **Azione 4.2.3 – Contenuti digitali per il turismo:** sviluppo di una nuova generazione di contenuti digitali per valorizzare la fruizione dell'enorme patrimonio turistico della regione Veneto da veicolare attraverso una molteplicità di canali (internet, mobile, tv, ecc.) con il coinvolgimento dei principali promotori di contenuti multimediali (editori evoluti, portali a banda larga, canali satellitari, televisioni locali e nazionali) attraverso criteri e modalità propri del Web 2.0..

8.4.2 Azioni componenti

Azione 4.2.1. – Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per l'impresa turistica

Inquadramento

La prima azione inserita nella misura 2 è da considerarsi integrata rispetto alle linee di intervento previste nella precedente misura: l'impresa turistica veneta, spesso di piccole e medie dimensioni, costituisce un importante attore del sistema economico regionale e deve poter trovare nelle tecnologie di rete uno strumento capace di sostenerne il vantaggio competitivo a fronte di uno scenario competitivo internazionale sempre più intenso e una domanda più sofisticata e che richiede personalizzazione.

Contenuti

A partire da un'analisi dei processi interni, delle relazioni di filiera nel comparto turistico e rispetto al mercato (nazionale ed internazionale), l'azione intende:

- aggregare operatori ICT e imprese del settore turistico per l'avvio di attività di sperimentazione (sviluppo e test) di soluzioni tecnologiche nuove rispetto agli utilizzi e alle modalità di fruizione;

- attivare e creare reti di collaborazioni tra istituzioni di ricerca e operanti nel comparto turistico e con gli operatori ICT e le imprese del settore turistico;

- definire condizioni operative e di contesto per l'avvio e la gestione della sperimentazione (laboratorio) così come per l'ampliamento e la replicabilità delle soluzioni adottate dalle imprese turistiche del Veneto;

- verificare l'allargamento delle soluzioni tecnologiche sviluppate anche al contesto delle imprese e istituzioni pubbliche connesse al sistema turistico (cfr. azioni 4.1.4)

Nell'ambito delle attività di cui alla misura 4.1.1, il laboratorio di sperimentazione si impegnerà a esaminare e testare soluzioni per l'impresa turistica in modalità di erogazione e fruizione di tipo innovativo (*utility computing*). A tal fine verranno individuati e coinvolti i diversi attori rilevanti che compongono la filiera turistica così come le istituzioni formative e della ricerca specializzate in ambito turistico presenti in Veneto.

Azione 4.2.2. - Strumenti di personalizzazione del percorso turistico su scala regionale

Inquadramento

L'azione si pone come obiettivo la promozione di un sistema turistico regionale in grado di fronteggiare in modo flessibile, efficiente ed efficace la domanda turistica crescente in termini di volumi e contemporaneamente in grado di esprimere esigenze anche molto differenziate.

In questa prospettiva, l'innovazione tecnologica può favorire un accesso migliore e più ampio all'offerta turistica territoriale, incrementando lo scambio informativo precedente al momento della visita e durante il soggiorno in Veneto. Non si tratta unicamente di realizzare un incremento di efficienza del sistema turistico, quanto piuttosto di fare leva sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per generare valore attraverso una diversa e più ampia riorganizzazione ed aggregazione della domanda.

Contenuti

L'azione intende mettere a punto ed attuare iniziative rivolte alla definizione e promozione di un sistema di strumenti (es. carte informatiche) di personalizzazione e fruizione dei servizi turistici su scala regionale, valorizzando le potenzialità della fonia mobile e dei

nuovi *device* di connettività per l'erogazione di servizi in mobilità, integrata con il Sistema del Turismo. Si prevede la definizione di progetti pilota e di sperimentazioni che vedano coinvolte imprese operanti in ambito TLC, imprese di servizi turistici e di mobilità (cfr. Asse 3), imprese ed istituzioni culturali e che offrono prodotti turistici nelle diverse aree territoriali e di mercato.

Lo sviluppo di strumenti tecnologici in questa direzione:

- richiede attività di studio e di sperimentazione finalizzate a comprendere le esigenze degli utenti, i contesti d'uso e le specificità della domanda (es. multilingua);
- necessita di una integrazione tra offerta di contenuti e di servizi informativi e la sfera di gestione infrastrutturale presente a livello territoriale (es. trasporti, edilizia, regolazione degli accessi, ecc.);
- promuove il coordinamento dell'offerta turistica a livello regionale, favorendo una migliore fruizione e un più attento utilizzo del territorio e degli spazi (sostenibilità).

L'azione è altresì orientata a sistematizzare, migliorare la gestione e il coordinamento tra le diverse carte già presenti in Regione ed offerte con riferimento in particolare all'ambito turistico (es. Venice Card, Verona Card, ecc.). L'evoluzione tecnologica delle carte (*smart card*) così come l'integrazione (o sostituzione nella modalità di acceso ai servizi) con altre soluzioni tecnologiche (es. SIM card) verranno considerate come parte importante delle attività di sviluppo previste dall'azione – anche in sinergia con altre misure del piano (es. mobilità).

Azione 4.2.3. Contenuti digitali per il turismo

Inquadramento

In linea con le altre azioni, questo intervento intende favorire lo sviluppo di una nuova generazione di contenuti digitali per valorizzare la fruizione dell'enorme patrimonio turistico della regione Veneto.

Nello specifico si vuole promuovere e valorizzare il patrimonio della regione attraverso una molteplicità di canali (internet, mobile, tv, ecc.) con il coinvolgimento dei principali promotori di contenuti multimediali (editori evoluti, portali a banda larga, canali satellitari, televisioni locali e nazionali).

Contenuti

In linea con le politiche avviate dall'Unione europea sul fronte della società dell'informazione (es. e-Content), del turismo, l'azione intende:

- supportare attività di digitalizzazione del patrimonio turistico presente a livello territoriale;
- favorire la creazione di contenuti digitali originali, da fruire in modo autonomo o integrato rispetto all'offerta turistica esistente;
- identificare modalità innovative di accesso e di fruizione dei contenuti realizzati attraverso soluzioni e infrastrutture tecnologiche diverse (multicanalità).

L'elaborazione di contenuti originali da offrire in chiave multimediale consente di ampliare l'offerta e l'accesso (fruizione) al patrimonio veneto, aumentandone la conoscenza a livello internazionale (ricomposizione e bilanciamento dei flussi turistici a scala regionale), ma allo stesso tempo determina una domanda significativa per gli operatori locali (e non solo) e un'opportunità di crescita per le istituzioni coinvolte. Questa azione verrà sviluppata a partire dalle iniziative di promozione territoriale già in essere (cfr. portale del Veneto www.veneto.to), contribuendo ad arricchire ulteriormente le piattaforme di informazioni esistenti, con contenuti nuovi e originali.

L'azione intende inoltre promuovere progetti per la creazione di ambienti on line per la gestione di contenuti generati dall'utente anche qualificato, in cui i visitatori possano alimentarli con contenuti originali, a basso costo per le amministrazioni e le imprese interessate. Questi ambienti possono essere autonomi oppure integrati come sezioni *ad hoc* di portali esistenti (cfr. portale del Veneto www.veneto.to). In questa direzione l'azione può prevedere il coinvolgimento e l'attivazione di strutture presenti *in primis* sul territorio regionale, che si occupano di analisi della domanda e/o che gestiscono relazioni privilegiate con segmenti potenzialmente rilevanti per le finalità dell'azione (es. università e scuole: progetti Erasmus ecc.), per avviare attività di sperimentazione.

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
4.2 Sostenere la competitività del Turismo veneto attraverso l'ICT: 4.2.1. Sviluppo e promozione di nuove soluzioni tecnologiche per l'impresa turistica 4.2.2. Carte e strumenti di personalizzazione del percorso turistico su scala regionale 4.2.3. Contenuti digitali per il turismo	**Europei** Si veda la seguente raccomandazione della Comunità europea "*COMMISSION RECOMMENDATION of 24 August 2006 on the digitisation and online accessibility of cultural material and digital preservation*", Bruxelles 2006 **Regionali** Programma Regionale di Sviluppo (P.R.S.), Legge regionale n. 5 del 9 marzo 2007 Programmazione Regionale 2007-2013, Obiettivo "Competitività regionale e occupazione", Programma Operativo Regionale (POR). Programma triennale di sviluppo dei sistemi turistici locali per il periodo 2006-2008 (PTSSTL). Articolo 14, comma 1, legge regionale 4 novembre 2002, n. 33. Delibera del Consiglio Regionale del	Le azioni inserite nella misura 4.2 possono trovare importanti sinergie con altre misure e azioni previste dal piano, oltre che con quanto previsto nella misura 4.1. Nello specifico: • Azione 1.1.6 - Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese • Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov • Azione 2.6.3. - Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete • Azione 3.1.1 – Banda larga per tutto il Veneto • Azione 3.2.1. – Sistema informativo logistico veneto (mettere in rete interporti, porti e aeroporti Veneti) • Azione 3.2.2 – Sistema di infomobilità Veneto intermodale e multicanale • Azione 3.2.3 – Sistemi di pagamento e d'accesso innovativi per la mobilità	In modo integrato con quanto previsto nella Misura 4.1., le strategie e le azioni dell'Amministrazione regionale verranno diffuse all'interno di un documento di indirizzo "Sviluppo e promozione del turismo attraverso l'ICT", che descriverà anche il Piano operativo di intervento per il periodo 2007-2008. Si prevede un aggiornamento annuale fino al 2010 delle indicazioni operative rispetto ai risultati conseguiti nel corso frutto di un'attività di monitoraggio e sulla base dell'evoluzione del quadro economico regionale (indicatori economici). La Giunta Regionale provvederà ad integrare il "Comitato Tecnico" previsto dalla misura 4.1 (e dall'asse 3 – misura 3.1) con i Dirigenti della Direzione Turismo e Promozione turistica integrata per coadiuvare il Comitato di indirizzo e in particolare per proporre gli interventi da inserire nel Piano Operativo	Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Turismo. Collaborazioni: Venice International University Province e APT.

Misura	Riferimenti programmatori	Sinergie di azione con altre misure del Piano	Altri interventi accompagnatori	Soggetti attuatori
	Veneto n. 65 del 15 giugno 2006	veneta (Carta Regionale dei Trasporti)	con specifico riferimento al turismo (sul fronte della offerta – sistemi locali del turismo – e della domanda). Si prevede inoltre un coinvolgimento del Distretto Veneto dei Beni culturali come attore rilevante sul fronte della promozione e gestione del patrimonio culturale regionale, con cui attivare progetti specifici e favorire una ricaduta delle azioni proposte in modo allargato a livello istituzionale e territoriale.	

8.5 MISURA 4.3: Contenuti digitali per la valorizzazione dei beni culturali del Veneto

8.5.1 Descrizione generale

Le nuove tecnologie ridefiniscono in modo strutturale caratteristiche, funzioni e processi interni al settore culturale e al modo con cui sviluppa il proprio sistema di relazioni con i fruitori da un lato e il sistema del valore dell'altro. A partire dalla rivoluzione tecnologica innescata nel corso degli anni '90 e soprattutto negli anni più recenti con il potenziamento della multimedialità accompagnata da connessioni a banda larga, le istituzioni culturali e più in generale il sistema dei beni culturali (artistici, architettonici, ambientali) sono oggetto di un processo di profonda trasformazione. Il rinnovamento degli operatori culturali attraverso le ICT consente di valorizzare il patrimonio culturale delle città d'arte e di un territorio a scala sovralocale, innescando soprattutto percorso di innovazione e di sperimentazione verso i propri interlocutori di riferimento.

I processi di innovazione tecnologica hanno evidenziato un progressivo spostamento dell'attenzione dai processi informativi alle dinamiche comunicative. In questa prospettiva, l'utilizzo delle ICT in ambito culturale consente di **spostare il focus dalla sola attività di conservazione ad un più ampio processo di valorizzazione dei beni culturali**, che possono trovare nelle nuove tecnologie forme di accesso potenziate e **modalità di fruizione interattiva, personalizzata e a distanza**.

L'orientamento che si sta consolidando nel settore culturale prevede da un lato di sfruttare il potenziale di collaborazione tra pubblico e privato (imprese come fornitrici di servizi strategici e di supporto), ma anche di ripensare – come citato anche in precedenza a proposito del turismo – e **ridefinire il valore dell'esperienza culturale**. In questo contesto le nuove tecnologie possono favorire la **creazione di reti a livello territoriale ed intersettoriale all'interno delle quali viene favorito lo scambio di conoscenze e la messa a disposizione di competenze specialistiche diverse** (culturali, tecnologiche, di processo, di mercato). Allo stesso tempo rappresenta uno strumento formidabile per allargare e potenziare il modo con cui tradizionalmente il consumatore ha fruito del bene culturale. La necessità di conoscere il patrimonio disponibile (catalogazione) ai fini di una sua precisa e costante protezione (tutela) viene affiancata quindi da obiettivi di una sua

promozione per finalità culturali, didattiche ed economiche (valorizzazione) in un quadro di azioni cooperative che trovano un ambito favorevole nell'applicazione e la diffusione delle nuove tecnologie all'interno e tra le istituzioni culturali.

Oltre ai dati sul turismo che riconoscono un ruolo forte di attrazione delle città d'arte (cfr. Misura 4.2), il sistema dell'offerta culturale del Veneto risulta particolarmente ampio, articolato e differenziato. Prendendo a riferimento la sola rete museale territoriale regionale emerge un sostanziale allineamento del Veneto alle altre regioni in quanto a tipologia e caratteri dei musei. Su circa 240 musei censiti (ricerca promossa dalla Regione in collaborazione con l'Università di Padova, dati 1999), il 22,5% è composto da musei d'arte cui fanno seguito i musei etnografici (15,8%) e archeologici (14,4%). A questi si affiancano i musei di storia naturale e di scienze naturali (13,5%) ed i musei di storia (11,3%). Circa il 65% dei musei è di proprietà pubblica (31,4% a proprietà privata), con un peso significativo dei musei comunali (quasi il 69%). Per quanto riguarda la tipologia degli archivi, il Veneto conta 26 archivi di interesse locale (di cui 10 nella sola provincia di Venezia), oltre a numerosi archivi ecclesiastici e privati (persone, imprese). Accanto a questi occorre tenere conto delle centinaia di biblioteche dislocate sul territorio (di dimensioni medio-piccole, ma anche con rilevanza nazionale ed internazionale, a carattere pubblico e privato) nonché dell'enorme patrimonio costituito dalle ville venete (oltre 200) presenti in Regione.

Il distretto dei beni culturali recentemente costituito e riconosciuto a livello regionale identifica inoltre un numero elevato di imprese ed istituzioni specializzate in ambito culturale (restauro, conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale): 911 imprese della filiera occupano oltre 4.100 addetti, per un volume d'affari annuo che supera il miliardo di euro (dati 2003):

- 369 imprese specializzate nell'attività di conservazione (circa 1100 addetti);
- 430 imprese di restauro (comprese imprese edili) (2150 addetti);
- 112 produzione di materiali (896 addetti).

Accanto a questa filiera produttiva, è necessario poi tenere in considerazione anche altre istituzioni – come le università, i centri di ricerca e le istituzioni scientifiche – e imprese private che svolgono attività attinenti alla produzione di contenuti culturali: *in primis* l'editoria, il sistema della produzione musicale, attività culturali, spettacolo, ecc. (diverse

decine gli editori veneti; istituzioni teatrali riconosciute a livello internazionale come il Teatro Stabile del Veneto Carlo Goldoni, La Fenice e l'Arena di Verona; associazioni culturali e dello spettacolo).

La misura 3 si pone come obiettivo lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di **incrementare il potenziale di valorizzazione** dei beni culturali da parte delle istituzioni e delle imprese a diverso titolo coinvolte nel sistema culturale a livello regionale. Inoltre la misura intende, in maniera sinergica con la precedente, sviluppare una **migliore esperienza di fruizione culturale** da parte dei visitatori, favorendo il ricorso alle tecnologie di rete come leva strategica per la valorizzazione delle risorse culturali presenti in Veneto nella **prospettiva di promozione, ma anche di produzione culturale** (valorizzazione del Veneto e dell'identità veneta).

La misura vuole creare nuove opportunità di sviluppo ed incentivare l'investimento da parte degli operatori del sistema regionale e delle diverse istituzioni (pubbliche e private) per un rinnovamento della propria offerta e per un più intenso utilizzo delle ICT con impatti anche sui processi interni.

La misura intende sostenere il sistema dell'offerta culturale in Veneto a diversi livelli:

- **ampliamento e potenziamento dell'offerta culturale** attraverso un processo di digitalizzazione di contenuti inerenti i beni culturali e inserimento all'interno di piattaforme di servizio innovative;

- consolidamento ed estensione delle collaborazioni e delle relazioni tra operatori istituzionali ed economici della filiera e verso il mercato in termini di **maggiore integrazione**, orientata allo sviluppo di una **nuova generazione di prodotti** in ambito culturale.

- **miglioramento gestionale** attraverso soluzioni tecnologiche coerenti con il modello organizzativo e le finalità istituzionali dei diversi operatori coinvolti (pubblici, privati), accessibili secondo modalità personalizzate e con costi in linea con le necessità identificate (*utility computing*);

- **incremento dell'utilizzo delle ICT sul fronte informativo e comunicativo** nella filiera culturale allargata, consolidando percorsi di integrazione e coordinamento tra gli operatori a livello regionale sul fronte delle soluzioni e degli standard utilizzati.

In modo coordinato con quanto specificato nella precedente misura 4.2, la misura 3 intende svilupparsi coerentemente con le politiche di promozione e valorizzazione del patrimonio culturale presente in Veneto identificate nell'ambito del turismo culturale (programma triennale di sviluppo dei sistemi turistici locali per il periodo 2006-2008 (ptsstl) (articolo 14, comma 1, legge regionale 4 novembre 2002, n. 33) (Allegato alla deliberazione consiliare n. 65 del 15 giugno 2006). Il turismo culturale costituisce una quota fondamentale del fenomeno turistico in Veneto, che può trovare ulteriori spazi di ampliamento e differenziazione proprio in funzione dell'impiego delle tecnologie di rete. La misura si orienta verso l'investimento in contenuti digitale per il settore culturale per rispondere alle richieste di nicchie di mercato emergenti a livello globale e una personalizzazione spinta alla fruizione culturale (anche non turistica).

In questa prospettiva gli obiettivi della misura si prefiggono di:

- favorire una **integrazione tra le istituzioni e i sistemi dell'offerta inerente i beni culturali**, permettendo una fruizione multipla (fruizione a distanza, fruizione inter-istituzionale e tematica, multicanalità) anche attraverso progettualità comuni e nello stesso tempo orientando i flussi di domanda anche **verso risorse meno note**;

- sviluppare **servizi altamente qualificati** sul fronte della fruizione culturale calibrati rispetto ad una varietà di fruitori, facendo leva sulle potenziale di personalizzazione e di flessibilità offerte dalle ICT a livello di sistema culturale e di singolo operatore;

- **consolidare l'attrattività culturale** della Regione sviluppando un sistema di offerta in linea con le richieste e le dinamiche della domanda (regionale, nazionale ed internazionale).

Le analisi sul fronte del consumo di beni culturali sono allineate con altre analisi connesse all'evoluzione del consumo: in misura crescente il fruitore di beni culturali è interessato a *prendere attivamente parte* – sia in presenza che a distanza – alla definizione dell'offerta (personalizzazione) così come alla sua fruizione (esperienza). Inoltre è spesso orientato ad anticipare o a proseguire la fruizione, anche successivamente al momento del contatto diretto con il bene culturale, potendosi quindi aprire enormi opportunità sul fronte dell'impiego delle ICT. Rispetto a tipologie di domanda anche molto differenziate (turismo culturale, studenti, ricercatori ed esperti, ecc.), emerge uno spazio di sviluppo dell'offerta che consenta un *approfondimento* dei contenuti connessi al bene culturale, in termini di

specifici servizi in grado di aumentare il valore della fruizione.

Questa misura prevede la realizzazione di un'azione specifica di seguito descritta:

- **Azione 4.3.1 – Contenuti digitali per la promozione culturale del Veneto**: sviluppo di una nuova generazione di contenuti digitali per valorizzare la fruizione dell'enorme patrimonio culturale della regione Veneto da veicolare attraverso una molteplicità di canali (internet, mobile, tv, ecc.) con il coinvolgimento dei principali promotori di contenuti multimediali (editori evoluti, portali a banda larga, canali satellitari, televisioni locali e nazionali) attraverso criteri e modalità propri del Web 2.0.

8.5.2 Azioni componenti

Azione 4.3.1. Contenuti digitali per la promozione culturale del Veneto

Inquadramento

In linea con le azioni previste dalla Misura 2, la presente azione intende supportare lo sviluppo di nuovi contenuti digitali connessi al patrimonio dei beni culturali presenti nella Regione del Veneto al fine di consentirne una migliore e più ampia fruizione, nonché una valorizzazione a scala locale, nazionale ed internazionale.

In modo mirato, l'azione è orientata ad attivare un processo sistematico di digitalizzazione dell'enorme patrimonio esistente per renderlo fruibile sfruttando la varietà e molteplicità di canali (internet, mobile, tv, ecc.) disponibili. La possibilità di veicolare i contenuti realizzati attraverso piattaforme tecnologiche diverse richiederà anche il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei promotori di contenuti multimediali (editori evoluti, portali a banda larga, canali satellitari, televisioni locali e nazionali), così come di istituzioni e organizzazioni con competenze specifiche in ambito culturale (ad es. università e centri di ricerca, laboratori di restauro, sistemi museali, mediateche, teatri, Veneto Film commission, ecc.). Inoltre, l'azione prevederà anche un coordinamento con le attività del Distretto dei Beni Culturali del Veneto.

Contenuti

Come per l'ambito turistico ed in stretta connessione con questo, l'azione si inserisce in modo coerente con le politiche avviate dall'Unione europea sul fronte della società dell'informazione e della cultura (es. promozione del patrimonio culturale attraverso la tecnologia, previsto nel 5° programma quadro della ricerca o il programma Cultura2000, il nuovo programma Cultura 2007-2013) e si pone i seguenti obiettivi:

- supportare attività di digitalizzazione del patrimonio artistico-culturale presente a livello territoriale;
- sostenere la creazione di contenuti digitali originali, da rendere accessibili per la fruizione sia in modo autonomo che in modo integrato rispetto al sistema dell'offerta culturale (e turistico-culturale) esistente;
- delineare nuove modalità e strumenti per l'accesso e la fruizione dei contenuti realizzati attraverso soluzioni e infrastrutture tecnologiche diverse (multicanalità).

La predisposizione di contenuti originali inerenti la varietà dei beni culturali che costituiscono il patrimonio del Veneto permette di sviluppare un percorso di potenziale accesso e fruizione ai beni culturali che va oltre la tradizionale fruizione diretta/fisica. In questa prospettiva la digitalizzazione, sulla scorta delle esperienze già sviluppate in passato in questa direzione, consente di di allargare la scala dell'accesso alla conoscenza ed alla fruizione del bene culturale a livello non solo locale, ma anche nazionale ed internazionale, con diverse direttrici di sviluppo:

- moltiplicazione degli accessi al bene culturale con minore impatto sul fronte ad esempio della congestione nei percorsi di fruizione (multicanalità, riorganizzazione nella gestione dei flussi fisici, disaccoppiamento tra fruizione diretta e a distanza i.e. via Web);

- valorizzazione del bene per finalità diverse come la ricerca, lo studio e la formazione (ad es. in chiave e-learning), attività di comunicazione da parte di istituzioni ed imprese, oltre che per la fruizione turistica. La creazione di contenuti digitali con modalità e formati diversi può essere oggetto di utilizzo da parte di destinatari diversi, che possono contribuire essi stessi ad alimentare ed arricchire il patrimonio digitale creato.

- potenziamento del valore connesso alla fruizione fisica indotta da una pregressa fruizione digitale del bene culturale (ad es. museo virtuale).

Inoltre questo percorso di creazione ed elaborazione di contenuti digitali permette di attivare una domanda significativa per gli operatori a livello locale (e non), così come un'opportunità di crescita e di rafforzamento della propria offerta, del sistema di competenze e dell'infrastruttura tecnologica per le istituzioni coinvolte. In modo integrato con le altre azioni previste nella misura precedente, tale azione verrà sviluppata facendo leva sulle piattaforme e sulle iniziative di promozione del territorio e del patrimonio culturale già presenti ed attivate a livello regionale (come il portale del Veneto www.veneto.to o il portale Villevenete.net).

Il processo di creazione ed organizzazione di contenuti digitali sviluppato nell'ambito del progetto Villevenete.net può essere preso a riferimento come caso, per delineare un percorso di sviluppo ed implementazione da seguire, compatibile con le finalità dell'azione. Un primo aspetto riguarda la necessità di identificare una piattaforma per la gestione e valorizzazione dei contenuti digitali in ambito culturale che sia tecnologicamente compatibile con i portali istituzionali (come www.veneto.to). Un secondo fattore riguarda la definizione di un sistema di accesso e di gestione dei contenuti ed un ambiente di servizio che possa soddisfare finalità diverse (culturale, turistica, istituzionale), permettendo da un lato la fruizione da parte degli utilizzatori-destinatari (come i visitatori) e dall'altro la gestione da parte dei differenti operatori coinvolti (istituzioni, imprese). In questa prospettiva l'approccio alla digitalizzazione dei beni culturali deve fin da subito prevedere di inserire il bene all'interno di un ampio sistema di fruizione e di servizi che non sono

necessariamente gestiti dallo stesso operatore, ma che mettano a sistema secondo logiche reticolari ed aperte il bene culturale specifico con altri beni culturali, con elementi dell'offerta turistica, del sistema ricettivo, con le iniziative territoriali (es. eventi), ecc..

Inoltre, proprio sfruttando le potenzialità di personalizzazione offerte dalle tecnologie di rete, i contenuti digitali possono essere oggetto di sfruttamento più ampio da parte dei diretti fruitori (i.e. gestione *ad hoc* dei contenuti per utilizzo personale come guide o itinerari personalizzati) e di una loro alimentazione distribuita da parte degli utenti stessi. A partire da questo approccio, l'azione intende inoltre promuovere progetti per la creazione di ambienti on line per la gestione di contenuti prodotti direttamente dall'utente (guestbook evoluto, spazi personalizzati, community di utenti, ecc) - ambienti autonomi o integrati nei portali esistenti - che si affiancano a quelli offerti dalle istituzioni e dagli operatori coinvolti. In una logica di servizio i contenuti digitali inerenti i beni culturali possono consentire agli operatori pubblici e privati di ampliare la propria offerta, mettendo a disposizione servizi personalizzati sul fronte dell'accesso e dell'utilizzo dei contenuti stessi. Allo stesso tempo gli operatori coinvolti devono poter avere un controllo diretto sulla gestione dei contenuti (creazione, ciclo approvativo, profilazione nell'accesso, ecc.).

TABELLA DI CONTESTO

ASSE 3: AMBIENTE E TERRITORIO

Misura	**Riferimenti programmatori**	**Sinergie di azione con altre misure del Piano**	**Altri interventi accompagnatori**	**Soggetti attuatori**
4.3 Contenuti digitali per la valorizzazione dei beni culturali del Veneto: 4.3.1. Contenuti digitali per la promozione culturale del Veneto	**Europei** Si veda la seguente raccomandazione della Comunità europea "*COMMISSION RECOMMENDATION of 24 August 2006 on the digitisation and online accessibility of cultural material and digital preservation*", Bruxelles 2006 **Regionali** Programmazione Regionale 2007-2013, Obiettivo "Competitività regionale e occupazione", Programma Operativo Regionale (POR). Programma triennale di sviluppo dei sistemi turistici locali per il periodo 2006-2008 (PTSSTL). Articolo 14, comma 1, legge regionale 4 novembre 2002, n. 33. Delibera del Consiglio Regionale del Veneto n. 65 del 15 giugno 2006	Le azioni inserite nella misura 4.2 possono trovare importanti sinergie con altre misure e azioni previste dal piano, oltre che con quanto previsto nella misura 4.1. Nello specifico: • Azione 1.1.6 - Diffusione e sviluppo del portale multicanale per il cittadino e le imprese • Misura 1.4 Innovare e diffondere le soluzioni di e-gov • Azione 3.1.1 – Banda larga per tutto il Veneto • Azione 3.2.2 – Sistema di infomobilità Veneto intermodale e multicanale		Responsabili: Regione del Veneto – Dir. SI e Dir. Beni Culturali. Collaborazioni: Venice International University, EELL e Distretto culturale.

9 ANALISI SWOT

9.1 Premessa

L'analisi condotta sullo stato attuale, l'evoluzione avvenuta e le tendenze di questi anni, in chiave sviluppo della Società dell'Informazione, portano a porre in evidenza alcuni aspetti rilevanti.

Progettualità e i risultati

Buona parte (pressoché tutte) delle linee di intervento sull'*e-government*, fissate a suo tempo dal precedente Piano di Sviluppo, sono state sostanzialmente perseguite e concretamente attuate; ma soprattutto hanno trovato un'espressione organica permanente all'interno dell'Accordo di Programma Quadro tra Regione, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie/CNIPA, che ha concretizzato nei fatti la nuova logica di un "sistema informativo regionale", non più semplicemente qualificato come sistema della Regione, ma soprattutto come sistema a rete di servizi per il territorio.

A questo proposito, riteniamo che quello dell'APQ sia uno dei risultati più importanti conseguiti nel corso 2004 per due motivi: il primo è che di fatto pone il Veneto tra le prime regioni che si sono dotate di questo strumento di programmazione per uno sviluppo coordinato, in ottica federale, della società dell'informazione; il secondo è che rappresenta il punto di arrivo di un ampio processo di concertazione con le realtà locali, pensato ed attuato con una particolare attenzione alle realtà più deboli e marginali. Ciò ad integrazione di un percorso più ampio improntato al dialogo con il territorio e nel territorio, che ha visto una crescita della cooperazione tra gli Enti locali, al di là di schieramenti e senza preclusioni. Indubbiamente una grande prova di maturità e responsabilità da parte del "sistema pubblico locale" nel suo complesso.

Altri punti indubbiamente qualificanti sono poi quello relativi (in sintesi) a:

- l'attuazione delle iniziative infrastrutturali e di servizio rivolte alla costituzione e al potenziamento del Sistema Pubblico di Connettività regionale;
- l'interesse e l'impegno del territorio in progetti finalizzati alla promozione della "cittadinanza digitale" (*e-democracy*);

- lo sviluppo del tema del riuso, che ha visto il CRC regionale, la Regione e i referenti dei progetti di primo avviso, insieme impegnati per individuare e definire concretamente un possibile modello locale per lo sviluppo e la promozione del riuso: l'"Agorà del riuso", un modello all'avanguardia di *marketplace* che ha colto l'interesse del CNIPA ed ha trovato spazio all'interno dello stesso citato APQ.

Infine l'impegno verso e con l'Europa: è fuor di dubbio che le iniziative Terregov e EPPS (*Electronic Public Procurement Services*) hanno concorso a consolidare la presenza e la partecipazione del Veneto all'interno dei processi europei di ricerca e sperimentazione dell'innovazione nella PA, rafforzando il ruolo di prestigio conseguito grazie alle realizzazioni FESR innovazione degli anni passati (MyPortal *in primis*).

Buoni risultati sono stati conseguiti anche nello sviluppo dei servizi per la sanità, il *welfare* e l'impresa.[263]

Strutture e servizi

Per quanto concerne le dotazioni tecnologiche, il Réseau della società dell'informazione indica che le dotazioni di base di cui dispongono gli Enti locali veneti sono di tutto rispetto, e che l'*industry standard* appare molto diffuso, con una buona dose anche di *open source* (leggi Linux) nel mondo dei server.

A lato delle applicazioni bisogna invece fare alcuni *distinguo*:

- innanzitutto il fatto che per le procedure di *back-office* ancora esiste uno sbilanciamento forte tra la presenza di procedure tecniche e amministrative, a favore di queste ultime. Retaggio di un passato dove informatizzare significava innanzitutto mettere ordine alla gestione della anagrafe della popolazione e al personale; oppure difficoltà ad esprimere una informatizzazione reale dei servizi rivolti alla persone e al territorio? Probabilmente entrambe. Crediamo sia comunque importante sottolineare che l'impegno della Regione con la legge 54/88, se in passato è stato soprattutto utile ad automatizzare l'amministrazione degli Enti locali, oggi appare sfruttato soprattutto per la sua componente rivolta alla diffusione di applicazioni a valenza tecnica (in primo luogo: pratiche edilizie, licenze commerciali e GIS). Come pure il

[263] Si rimanda alla lettura delle premesse riportate all'inizio della descrizione dei vari Assi di intervento.

fatto che la legge 54 stia costituendo un utile volano per scuotere i sistemi verso l'adozione di architetture più attuali (leggi *web-oriented*) a partire dal SUAP. Un fatto confortante e per nulla scontato, se si pensa che qualche anno fa ci si domandava se la logica della legge 54/88 fosse ancora attuale;

- poi la situazione sostanzialmente positiva dei servizi di *front-office* per l'*e-government* (l'indagine sui comuni sopra i 10.000 abitanti conferma che la PA del Veneto è on line), ma che indubbiamente va anche maggiormente qualificata: non basta mettere moduli e informazioni, bisogna evolvere sempre di più verso servizi evoluti realmente interattivi.

Mettendo assieme le due cose, il quadro è chiaro: passata l'emozione della prima fase del "progettare per essere su internet", se si vuole continuare a crescere nell'*e-government* è opportuno che gli Enti locali veneti mettano maggiormente ordine ai propri *back-office*, investendo di più sulla gestione dei procedimenti, sulla conoscenza e gestione del territorio e sulla gestione dei servizi alla persona; sono questi gli strumenti indispensabili per preparare ed amalgamare gli ingredienti necessari a sfornare buoni ed efficienti servizi interattivi di *e-government* per i cittadini e le imprese.

Se non verrà fatto, il rischio è quello di rimanere dove siamo già arrivati: informazioni, modulistica ed e-mail…

L'attuazione e l'evoluzione delle policy

Oltre a ciò, riteniamo affermare che il Veneto è una regione che:

- oltre ad avere sviluppato, in questi ultimi anni, un quadro articolato di politiche (Piani Regionali, Linee guida) ed iniziative attuative (DOCUP, APQ, CST ecc.) rivolte allo sviluppo e all'innovazione nei confronti della Pubblica Amministrazione locale e del territorio, con un grande azione di confronto e concertazione a livello interistituzionale, adesso sta procedendo ad aprire ed estendere la propria azione anche attraverso forme di collaborazione e cooperazione interregionale (vedi l'accordo quadro con il Friuli Venezia Giulia);

- ha dimostrato di saper mantenere gli impegni progettuali assunti nella prima fase dello sviluppo dell'*e-government* nazionale (e questo non è poco, tenendo conto che non sempre e dappertutto questo è avvenuto; vedi al riguardo i risultati di

monitoraggio del CNIPA sui progetti di primo avviso, che hanno visto il Veneto, e più in generale il Nord-est, una delle regioni che hanno completato per prime gli interventi co-finanziati dal MIT);

- sta cercando di valorizzare gli investimenti in tema di *e-government* attuati sul territorio, attraverso la creazione di una dinamica locale del riuso (vedi il progetto "Agorà del riuso") che veda gli Enti locali attori responsabili nei processi di trasferimento di esperienze e soluzioni;

- si propone di razionalizzare gli investimenti e determinare le condizioni di una produzione sostenibile di servizi innovativi on line sul territorio anche attraverso la costituzione dei Centri Servizi Territoriali e le azioni di supporto prodotte dal CSST;

- sta sostenendo iniziative tese a diffondere e determinare un utilizzo delle tecnologie dell'informazione, non solo per erogare servizi, ma anche per accrescere i livelli di partecipazione dei cittadini e trasparenza dell'azione politica ed amministrativa.

Sullo sfondo di tutto ciò, i dati indicano:

- una società - civile ed economica - che sta dimostrando indubbiamente una "notevole familiarità con la tecnologia" e utilizza regolarmente internet;

- un'impresa anch'essa tecnologicamente preparata e presente sul web, che vede nelle tecnologie ICT e di rete, un utile supporto per i processi di internazionalizzazione e delocalizzazione produttiva;

- una Pubblica Amministrazione locale che appare sufficientemente dotata di tecnologie IT (siamo la regione con il rapporto più elevato in assoluto di postazioni PC per funzionario), attenta ai temi dell'evoluzione delle architetture aperte e della sicurezza, sempre più presente on line, con servizi sempre più interattivi.

Ma, alla base di tutto questo, si evidenzia una forte criticità: quella di un sistema infrastrutturale ancora inadeguato, frammentato e sovente non all'altezza per le esigenze di una regione che non soltanto produce una fetta importante del PIL nazionale, ma che deve e vuole crescere nella capacità di produrre qualità; qualità nella Pubblica Amministrazione per servire sempre meglio la collettività ed il territorio, qualità nell'impresa per essere sempre competitivi, qualità dei servizi alla persona per migliorare… la qualità

della vita.

Più che di banda larga, bisognerebbe parlare di "banda ancora troppo stretta per il Veneto".

I dati riportati nei rapporti di settore riferiscono che non è un problema di cablatura di base del territorio, quanto di revisione ed adeguamento di infrastrutture, centraline, di inteconnessione, ecc.. La situazione è nota da anni, ma adesso questo stato di cose appare essere il principale fattore di freno e resistenza da rimuovere rapidamente, se si vuole poter continuare a costruire e diffondere innovazione, superare le marginalità digitali, aumentare i livelli generali di connettibilità, servizio e interattività on line sia nella sfera pubblica che privata.

Nuovi valori di riferimento

Si può inoltre affermare che in questi anni al di là dei valori culturali e, per così dire storici, che contraddistinguono la società e l'imprenditorialità veneta nel suo complesso[264], sono emersi alcuni fattori che contraddistinguono la nostra regione:

- *la naturale propensione storica dei veneti alla apertura verso le altre economie e culture del mondo;*
- *la diffusione nel mondo di comunità venete di emigrati, che mantengono vivaci e permanenti rapporti con la regione di origine e che appaiono caratterizzate da forte dinamicità e presenza locale nelle terre in cui vivono;*
- *un sistema amministrativo pubblico assai attento alle problematiche ed esigenze dello sviluppo locale;*
- *un forte spirito imprenditoriale/aziendale diffuso basato su una cultura positiva del lavoro condivisa da imprenditori e lavoratori;*
- *una struttura economica differenziata e distribuita sul territorio;*
- *una buona capacità competitiva delle aziende, dovuta anche ad una maggiore flessibilità organizzativa del management;*

[264] Vedi quanto già indicato nel precedente Piano per lo Sviluppo della Società dell'Informazione.

- *la propensione naturale delle aziende a distrettualizzarsi in termini produttivi ed organizzativi;*

- *la diffusione di una piccola e media industria attualmente e/o potenzialmente assai competitiva, già ampiamente orientata verso le dinamiche produttive di internazionalizzazione e delocalizzazione di impresa;*

- *una cultura radicata del servizio e dell'attenzione agli altri, connotata da una forte diffusione del volontariato sociale e civile;*

- *la disponibilità di servizi alla persona diffusi sul territorio e di buona qualità;*

- *una patrimonio naturale, storico, artistico e culturale non ancora adeguatamente valorizzato e legato anche ad una struttura insediativa di antica origine;*

- *la possibilità di sviluppo del turismo in funzione di una domanda crescente e diversificata;*

- *atteggiamenti più consapevoli nei confronti dell'uso e del mantenimento delle risorse culturali, sociali, naturali e territoriali.*

Accanto a ciò, alcuni elementi negativi di debolezza del sistema appaiono in parte mitigati, quali, ad esempio:

- La difficoltà a "fare sistema" da parte dei vari livelli della Pubblica Amministrazione: in questi anni, per quanto casi di autoreferenzialità e campanilismo non manchino, proprio nell'ambito di progetti per l'*e-government* è nata una cultura del confronto e della partecipazione, con la creazione sul territorio di importanti esperienze aggregative (vedi ad esempio la costituzione del Centri Servizi Territoriali) e con lo sviluppo di iniziative di cooperazione non solo tra realtà locali – in primo luogo la Regione – ma anche a carattere interregionale.

- Lo scarso livello di connettibilità diretta ai grandi network continentali e mondiali: per aumentare la connettibilità e potenziare l'accesso verso i grandi network della comunicazione *world wide* e rendere il Veneto complessivamente più connesso ed in rete, mediante strette collaborazioni con il mondo della ricerca e dei principali *provider*, la Regione ha provveduto a promuovere la costituzione di un NAP veneto.

- La presenza di aree industriali e settori produttivi obsoleti affiancata da una scarsa incidenza dei settori innovativi: questi ultimi anni hanno visto una crescita significativa degli investimenti in innovazione, per quanto ancora scarsi se rapportati con altre regioni concorrenti.

D'altra parte permangono, se non addirittura fanno sentire sempre di più il loro peso, alcune criticità di fondo quali:

- il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione, con mutazione dei bisogni e delle esigenze in termini di assistenza sanitaria e sociale;
- la non omogeneità dei livelli infrastrutturali e strutturali dello sviluppo economico sul territorio, con evidenti difformità locali del modello veneto;
- la fragilità delle PMI per la difficoltà ad accedere alle risorse finanziarie e alle innovazioni e la scarsa propensione all'attività di ricerca e sviluppo;
- le carenza di infrastrutture e servizi alle imprese;
- l'insufficiente promozione turistica, culturale ed ambientale del territorio.

9.2 Assi prioritari di intervento

L'obiettivo del nuovo Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, a partire dal quadro di riferimento di contesto fin qui analizzato e dalle iniziative e dalle linee programmatorie già avviate, deve essere quello di proseguire nello sforzo di aiutare le dinamiche positive locali di innovazione partecipata e cooperativa, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, grazie anche alla capitalizzazione di quanto sviluppato in questi primi anni di *e-government*.

Sullo sfondo permane il proposito di valorizzare atteggiamenti e comportamenti, presenti nella nostra società locale, utili all'insorgere di una società globale dell'informazione avanzata ed equa, riducendo, al contempo, lo spreco delle risorse (non solo economiche, ma anche sociali e culturali) ed i divari territoriali esistenti "*non solo nei confronti della conoscenza e dell'economia digitale, ma anche dello sviluppo e della qualità della vita in generale*."

Si tratta quindi di mantenere ferma la volontà di supportare il Veneto – o meglio i veneti – nel disegnare e mantenere un ruolo di primo piano nello sviluppo economico comunitario e mondiale, realizzando condizioni di "competitività digitale" pari a quella delle regioni più avanzate, ciò:

- proseguendo lo sviluppo strutturale ed infrastrutturale telematico delle imprese e l'impiego delle tecnologie digitali;

- favorendo la diffusione sul territorio dei sistemi di interoperabilità e dei servizi di *e-government* a valore aggiunto sviluppati in questi anni e proseguendo l'opera di semplificazione, grazie all'ICT, dei rapporti e dell'interattività tra le diverse componenti dell'amministrazione pubblica locale e tra queste e i cittadini e le imprese;

- supportando l'Amministrazione regionale e la comunità degli EE.LL. nell'attuazione di reali percorsi di autonomia e auto-sostenibilità a partire dalla questione del federalismo fiscale per arrivare al controllo e contenimento della spesa pubblica;

- perseguendo adeguati livelli di informazione, formazione ed aggiornamento professionale alle nuove competenze attraverso l'adozione di strumenti di *e-learning* e formazione permanente in rete sia nel pubblico che nel privato;

- migliorando i livelli di acceso ai servizi sociali, sanitari e alla persona e creando sistemi partecipativi e cooperativi in grado di valorizzare al meglio le capacità e le competenze del volontariato, nonché le dinamiche di collaborazione tra operatori pubblici e privati del terzo settore;

- cercando di porre rimedio alle differenze territoriali infrastrutturali e sociali, in termini di disponibilità di banda larga;

- adoprandosi per supportare i processi di internazionalizzazione delle imprese e di virtualizzazione globale dei distretti industriali veneti attraverso la creazione di reti telematiche transnazionali e lo sviluppo di nuovi servizi, e al contempo favorendo l'insorgere di sistemi di logistica integrati per l'impresa e promovendo lo sviluppo dell' *utility computing* sul territorio del Veneto;

- favorendo lo sviluppo di una economia locale basata sull'impiego creativo dell'ICT a

supporto dell'innovazione di prodotto, di processo produttivo, ma anche dell'organizzazione del lavoro, del marketing e della commercializzazione, al fine di creare nuove opportunità occupazionali e di sviluppo.

Le linee di intervento, individuate nel piano, fanno riferimento alle aree organizzative di intervento normalmente adottate dalla Regione del Veneto nella descrizione della propria azione istituzionale e concernono:

- **Servizi istituzionali** cui faranno capo tutti gli interventi rivolti al sistema regionale delle pubbliche amministrazioni, relativi al potenziamento dei servizi regionali, al completamento del sistema delle autonomie locali Net-SIRV, alla promozione/valorizzazione dei servizi di *e-government* realizzati nel corso della prima fase di sviluppo e alla diffusione dell'*open source*, all'innovazione della L.R. 54/88, al controllo della spesa, al federalismo fiscale, e alla formazione informatica. Si tratta di un insieme di interventi in gran parte finalizzati da un lato a capitalizzare ed innovare, attraverso il riuso, a vantaggio del territorio nel suo complesso, le esperienze e le soluzioni rilevatesi positive, dall'altro ad estendere ulteriormente l'azione di sviluppo della Società dell'Informazione verso ulteriori obiettivi di decentramento amministrativo e supporto ai processi di attuazione del federalismo istituzionale.

- **Servizi alla persona** che comprende sia i servizi di sanità on line che quelli di *net-welfare*, pensati per migliorare la capacità di fare ed essere sistema tra operatori pubblici e forze sociali impegnate sul territorio veneto, ma anche tutte le iniziative rivolte più in generale ai servizi alla famiglia e all'individuo, compresi quelli di orientamento e formazione lavoro. L'obiettivo è pertanto quello di proseguire nelle iniziative d'adozione dell'ICT per migliorare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, attraverso anche un più efficiente ed efficace coordinamento con delle realtà associative del volontariato e del sociale, pensato sulla base delle necessità riconducibili alle fasce più deboli della società (anziani, disabili, emarginati). Anche in questo caso, in parte la strada maestra è quella di valorizzare le esperienze già maturate in questi primi anni di sviluppo della società dell'informazione, in termini di sistemi di interoperabilità e servizi on line, ma anche di perseguire nuovi modelli ed architetture atti a conseguire una ottimizzazione nell'impiego delle risorse economiche/finanziarie destinate dalla Regione all'ICT di comparto e non solo. Infatti,

come evidenziato nel precedente piano i sistemi di *net-welfare* appaiono "*essere la risposta più naturale alle tendenze demografiche (invecchiamento della popolazione locale) e sociali (immigrazione) in atto, e rappresentano lo strumento ideale per equilibrare le difformità di servizio presenti sul territorio, attraverso un maggiore coordinamento delle realtà in esso presenti, con l'obiettivo di conseguire una migliore qualità della vita per tutti i cittadini*." Particolare impegno, poi, è destinato alla produzione di iniziative rivolte al perseguimento di una formazione diffusa all'impiego degli strumenti ICT e di internet: *"non è sufficiente infatti lo sforzo tecnologico. Anzi, una semplice diffusione delle tecnologie senza un adeguato impegno sul fronte della formazione di base e della preparazione professionale rischia di essere solo controproducente, comportando il forte rischio dell'approfondirsi di ulteriori e nuove forme di disuguaglianza territoriale e sociale."*

- **Territorio e ambiente** dove vengono affrontate tutte le tematiche inerenti lo sviluppo, negli anni a venire, della banda larga, dei sistemi *wireless*, della mobilità, della conoscenza del territorio e della gestione delle emergenze. Lo sviluppo di sistemi ad alta connettività e disponibilità di banda renderà possibile una adozione correlata di servizi per la logistica d'impresa e di info-mobilità per i cittadini, nonché di accreditamento e pagamento digitale per l'accesso ai sistemi di trasporto pubblico locale, che potranno essere integrati secondo sistemi metropolitani ad ampio raggio. Per quanto concerne il controllo del territorio, particolare rilievo viene dato alla diffusione di strumenti per la gestione catastale e la produzione di servizi informativi aperti a cittadini e professionisti; ciò a partire, anche in questo caso, da esperienze già maturate sul territorio veneto. Altro tema di fondamentale importanza è quello dell'innovazione del sistema per la protezione civile.

- **Economia** che individua interventi rivolti sia a supportare i processi di innovazione e internazionalizzazione d'impresa, attraverso lo sviluppo di servizi di *utility computing*, sistemi di logistica integrata e di connettività transnazionale, ma anche, in modo più specifico, gli operatori del comparto turistico, attraverso la produzione di servizi on line per la gestione d'impresa e l'assistenza ai turisti nella definizione e fruizione di percorsi regionali. Specifico rilievo viene inoltre dato allo sviluppo di funzioni in grado di semplificare i rapporti tra impresa e Pubblica Amministrazione.

9.3 Ambiti di impatto degli interventi con riferimento agli assi prioritari

Asse 1: Servizi istituzionali

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi nell'area Servizi Istituzionali	
Punti di forza	**Punti di debolezza**
• Impegno "storico" e rinnovato diretto da parte dell'Amministrazione regionale nella diffusione delle tecnologie dell'informazione presso gli EE.LL. (L.R. 54/88). • Esistenza di una rete regionale di servizi rivolti al territorio (SIRV e Net-SIRV). • Ampia adozione di tecnologie *industry* standard aperte nell'ambito dei sistemi regionali. • Sviluppo e disponibilità di sistemi di interoperabilità. • Sviluppo da parte della Regione, del Centro Sviluppo Servizi per il Territorio. • Forte capacità da parte di enti intermedi (province e comunità montane) nel supporto tecnico amministrativo agli EE.LL. • Nascita e sviluppo di Centri Servizi Territoriali (CST o Alleanze Locali per l'Innovazione) attraverso processi aggregativi concertati degli EE.LL. • Presenza di esperienze e di progetti di *e-government* di eccellenza e altamente innovativi. • Partecipazione a progetti europei. • Grande sensibilità da parte delle pubbliche amministrazioni alle tematiche dell'*e-government*, grazie alle politiche regionali e alle dinamiche partecipative in essere. • Presenza nel mondo di comunità venete particolarmente dinamiche ed attive nell'ambito delle economie locali. • Capacità di far fronte agli impegni progettuali presi da parte degli EE.LL. • Nascita e diffusione della cultura del riuso (Agorà del riuso).	• Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. • Parte della classe politica non ancora adeguatamente sensibilizzata al tema dello sviluppo dell'*e-government*. • Primato delle funzioni applicative amministrative tradizionali, rispetto a quelle rivolte alla gestione del territorio e del sociale. • Difficoltà a coordinarsi in azioni e progetti di vasto raggio. • Permanenza di difficoltà di molti EE.LL. di piccola dimensione ad attuare strategie di condivisione di risorse informatiche, di interoperabilità e di produzione di servizi on line per i cittadini e le imprese. • Difficoltà nell'integrare funzioni procedimentali amministrative afferenti a varie istituzioni a vantaggio del servizio ai cittadini e alle imprese e nella diffusione di applicazioni interoperabili/cooperanti. • Difficoltà nell'utilizzare le nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative procedimentali e del lavoro. • Carenza di modelli organizzativi e di gestione volti a creare sostenibilità economica di parte dei nuovi servizi di *e-government*.
Opportunità	**Rischi**
• Disponibilità di esperienze e soluzioni da diffondere sul territorio attraverso dinamiche e progetti di riuso. • Disponibilità di banche dati. • Volontà di affermare autonomia e federalismo nella capacità di gestione delle economie locali. • Interesse da parte del mondo industriale privato ad attuare nuove forme corresponsabili di cooperazione e collaborazione con il pubblico. • Rafforzamento dei processi di sviluppo sul territorio di centri di servizi a vantaggio della aggregazione di funzioni informatiche e della produzione di servizi on line da parte degli EE.LL • Volontà di semplificare/integrare i processi amministrativi a vantaggio della PA e delle imprese	• Aggravio di disequilibri territoriali a causa della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte degli EE.LL: con conseguente mancanza/insufficienza capacità di servizio nei confronti dei cittadini e delle imprese. • Mancanze o carenze di informazione/coinvolgimento di cittadini e operatori del terzo settore sulla fruizione/disponibilità di servizi di *e-government*.

Anche negli anni a venire, l'evoluzione dell'*e-government* si connota come uno dei principali motori di sviluppo in grado di stimolare l'adesione e l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione sul territorio. La sfida dei prossimi anni non è però tanto quella della sperimentazione dell'innovazione tecnologica, quanto quella della sua diffusione e della individuazione di modelli atti a conseguire sostenibilità e stabilità nell'erogazione dei servizi on line a cittadini ed imprese.

Un ruolo fondamentale al riguardo sarà svolto dai nuovi Centri Servizi Territoriali, nati in questi ultimi anni grazie a processi aggregativi realizzatisi sul territorio tra EE.LL. interessati a condividere risorse per la produzione di servizi innovativi a vantaggio della crescita e della competitività dei propri territori di pertinenza.

E' qui che si giocherà la vera rivoluzione informatica e della rete, "*che non passa attraverso l'acquisizione tecnologica, ma anche e soprattutto mediante l'adozione di nuovi modelli di gestione amministrativa ed intervento, basati sulla centralità del cittadino e dei servizi al territorio*."

Un altro ruolo fondamentale sarà svolto dalle dinamiche di sussidiarietà da parte di Province e Regione, che dovrà evitare l'insorgere e/o l'aggravarsi di aree di *digital divide*, dovute a difficoltà di accesso, da parte degli EE.LL., all'impiego delle nuove tecnologie ICT.

Asse 2: Servizi alla persona

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi nell'area Servizi alla persona	
Punti di forza	**Punti di debolezza**
• Atteggiamento positivo da parte dei cittadini e delle famiglie all'impiego di internet. • Apertura degli imprenditori e del *management* all'adozione delle innovazioni tecnologiche. • Grande attenzione politica alle problematiche sociali e ai servizi alla persona e alla famiglia. • Forte presenza e dinamismo delle associazioni del volontariato. • Presenza di un servizio sanitario con centri e prestazioni di eccellenza riconosciuta sia a livello nazionale che internazionale. • Esistenza di una rete regionale di servizi intranet che connette tutte le istituzioni pubbliche sanitarie (SIRV). • Sviluppo di iniziative progettuali di eccellenza per servizi innovativi in campo sanitario (IESS, Telemed-Escape). • Sviluppo e disponibilità a riuso di soluzioni e funzioni applicative mirate. • Sviluppo di iniziative progettuali ed esistenza di portali di settore (Sociale, Orientamento e Formazione professionale, Borsa lavoro). • Sviluppo di competenze informatiche specifiche nel settore delle applicazioni tecnologiche digitali a vantaggio dei disabili. • Progetti di eccellenza nel campo dell'*e-learning* disponibili a riuso. • Esistenza di esperienze significative, dinamiche e di eccellenza sia nel settore della formazione scolastica che professionale.	• Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. • Polverizzazione della spesa ICT e ridondanza sul territorio di servizi applicativi tradizionali. • Mancanza di una conoscenza complessiva di sistema dei servizi sanitari e sociali disponibili sul territorio e di visibilità da parte del cittadino. • Scarsa capacità di monitoraggio e controllo della spesa sociale e sanitaria sul territorio. • Scarsa capacità di valorizzare le eccellenze a vantaggio dell'intero sistema sanitario regionale. • Difficoltà di coordinamento territoriale e di fare/essere "sistema" (sanità e volontariato sociale/civile). • Scarso utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative di servizi sociali- sanitari e del lavoro a vantaggio di fasce deboli (ad esempio demotica e tele-assistenza anziani; telelavoro per disabili e malati cronici). • Mancanza di competenze professionali e strutture locali adeguate per l'acquisizione ed adozione delle nuove tecnologie digitali. • Mancanza di un quadro informativo completo ed omogeneo sullo stato di informatizzazione e sulle iniziative internet delle scuole venete. • Difficoltà nella PMI ad attuare forme di formazione permanente.
Opportunità	**Rischi**
• Sostegno *e-government* all'introduzione dell'innovazione digitale in campo sociale e sanitario. • Coordinamento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici a supporto di servizi innovativi. • Coinvolgimento dei CST operanti sul territorio con possibilità di estendere i loro servizi verso quelli rivolti alla persona. • Migliore accesso e fruizione – e conseguente valorizzazione – dei servizi di eccellenza disponibili. • Utilizzo delle nuove architetture ICT per conseguire maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi a vantaggio dei cittadini e con ottimizzazione della spesa regionale. • Disponibilità di soluzioni di eccellenza per dinamiche di riuso (sanità, sociale, *e-learning*). • Riduzione del divario tra aree periferiche e aree centrali grazie anche all'integrazione digitale dei servizi sociali e sanitari.	• Aggravio di disequilibri sociali territoriali interni (divario esistente tra aree periferiche e centrali) a causa di carenze infrastrutturali o, più semplicemente, della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte degli EE.LL. e delle associazioni. • Insufficiente valorizzazione/utilizzo dei servizi sociali e sanitari locali a causa di mancanza di visibilità. • Insufficiente coinvolgimento del mondo del volontariato nei processi di innovazione dei servizi. • Inefficienza nell'erogazione dei servizi sanitari. • Frammentazione delle competenze professionali sul territorio con conseguente difficoltà del cittadino di avvalersi del servizio e delle prestazioni più opportune.

Il Veneto continua a connotarsi regione particolarmente attiva sul fronte del sociale e dei servizi alla persona.

Tuttavia vi è la necessità, a fronte dei mutamenti socio-demografici e delle dinamiche economiche in atto, di potenziare e al contempo razionalizzare l'utilizzo delle tecnologie ICT al fine di controllare ed ottimizzare la spesa socio-sanitaria regionale, nonché l'orientamento ed il supporto alla formazione e alla valorizzazione del capitale umano.
Anche in quest'area vanno poi valorizzati i risultati progettuali ottenuti nel corso della prima fase di implementazione dell'*e-government* regionale, che ha visto, in particolare, la definizione e realizzazione di progetti altamente innovativi nel settore sanitario, del sociale e della formazione on line.
Sul tema della formazione on line, va inoltre aggiunto che la tecnologia ed i servizi di *e-learning* appaiono essere una grande opportunità, per poter attuare nei fatti processi di formazione e aggiornamento permanente economicamente sostenibili da parte delle PMI.

Va inoltre ulteriormente perseguita la costruzione di un *net-welfare* che veda la "*disponibilità di una rete di persone e di servizi distribuiti sul territorio* (del volontariato) *che operano quotidianamente a servizio dei concittadini e la necessità di aiutare questa realtà ad agire come sistema, ottimizzando l'utilizzo delle risorse e l'erogazione dei servizi, equilibrando la propria presenze ed azione."* In pratica si deve mirare con maggiore determinazione al coinvolgimento delle forze sociali, del volontariato, della formazione scolastica e professionale, che vanno adeguatamente cointeressate e corresponsabilizzate in attività ed azioni comuni e condivise[265].

[265] Come evidenziato nel precedente piano "*L'azione deve inoltre servire a valorizzare ulteriormente la capacità di erogazione delle prestazioni sanitarie, tenendo conto che la percezione da parte del cittadino della qualità del servizio deriva da un'ottica di "valutazione complessiva": l'anziano che si avvale, ad esempio, delle prestazione di dialisi usufruisce di un servizio che vede coinvolte diverse componenti che vanno dall'autoambulanza che viene a prelevarlo per poi riaccompagnarlo a casa con personale di assistenza (e questo è volontariato) alla prestazione sanitaria in ospedale (e questo è servizio pubblico). Appare quindi evidente l'importanza fondamentale di attuare, grazie alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, un coordinamento sempre maggiore tra queste realtà*".

Asse 3: Ambiente e Territorio

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi nell'area Territorio e Ambiente	
Punti di forza	**Punti di debolezza**
• Atteggiamento positivo da parte dei cittadini, delle famiglie e delle imprese all'impiego di internet e delle tecnologie dell'informazione. • Posizione strategica del Veneto nei flussi di trasporto Est-Ovest e Nord-Sud. • Posizione geografica focale all'interno del Corridoio Adriatico. • Buone potenzialità del sistema portuale e della rete ferroviaria secondaria. • Buone prestazioni degli interporti regionali. • Apertura degli imprenditori e del *management* all'adozione delle innovazioni tecnologiche. • Processi di internazionalizzazione dell'industria e della PMI in atto. • Sviluppo di nuove reti fisiche per il trasporto e la logistica regionale. • Sviluppo di nuovi servizi di trasporto pubblico a valenza regionale/metropolitana (SFMR). • Forte cultura del volontariato ed attenzione degli EE.LL. al settore dei servizi di emergenza (Protezione Civile). • Sviluppo e disponibilità a riuso di soluzioni e funzioni applicative mirate alla gestione del territorio e dell'informazione catastale.	• Domanda di insediamenti produttivi con rilevanti problemi di accessibilità, di mobilità, ambientali. • Problemi ambientali dovuti ad alte concentrazioni di determinati inquinanti. • Continua crescita del parco veicolare con maggiori rischi di congestione del traffico. • Carenza di collegamento tra i nodi interni urbani. • Presenza limitata di interporti sul territorio regionale. • Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche in particolare nella banda larga. • Mancanza di una conoscenza complessiva approfondita del sistema delle infrastrutture digitali (distribuzione, strutturazione, evoluzione). • Scarso coordinamento delle politiche locali di sviluppo della banda larga. • Scarso coordinamento delle iniziative imprenditoriali di cablatura del territorio e carenza di interconnessioni di dorsale. • Esigenza di una maggiore razionalizzazione delle reti regionali per il controllo e l'emergenza ambientale/territoriale. • Difficoltà di coordinamento territoriale e di fare/essere "sistema" (Protezione Civile). • Scarsa conoscenza del cittadino in ordine alle problematiche e alle procedure di Protezione Civile. • Mancanza di competenze professionali e strutture locali adeguate per l'acquisizione ed adozione delle nuove tecnologie digitali.
Opportunità	**Rischi**
• Valorizzazione della posizione geografica della regione nel contesto dell'Unione europea allargata. • Coordinamento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici a supporto di servizi innovativi. • Definizione di politiche e modelli di coordinamento per la riduzione del *digital divide*. • Adozione del modello scozzese per la diffusione della banda larga[266]. • Supporto all'internazionalizzazione d'impresa attraverso la creazione di reti e servizi transnazionali. • Valorizzazione degli investimenti per la creazione delle reti fisiche (viarie e servizi di trasporto), attraverso la costruzione di sistemi innovativi per la logistica d'impresa e l'accesso ai servizi di trasporto pubblico. • Individuazione modalità innovative di fruizione dei trasporti.	• Aggravio di disequilibri sociali territoriali interni (divario esistente tra aree periferiche e centrali) a causa di carenze infrastrutturali fisiche e digitali, più semplicemente, della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte degli EE.LL. o delle AdS locali. • Crescita del rischio di abbandono di aree marginali. • Insufficiente coinvolgimento del mondo delle imprese nei processi di innovazione dei servizi. • Carenze in termini di coordinamento in caso di eventi di emergenza a rilevanza regionale. • Difficoltà a conseguire un controllo efficace del territorio e autonomia nella gestione delle connessioni/tributi. • Minore ricadute degli investimenti sulle reti fisiche nei riguardi del territorio e dell'economia.

[266] Vedi al riguardo quanto riportato nel capitolo 7.3 - MISURA 3.1 – Completare le infrastrutture telematiche del Veneto.

• Coinvolgimento dei CST operanti sul territorio con possibilità di estendere i loro servizi verso lo sviluppo di reti *wireless* e servizi di rete agli EE.LL. aggregati. • Disponibilità di soluzioni di eccellenza per dinamiche di riuso (catasto, protezione civile).	

Quello delle infrastrutture telematiche, ed in particolare la diffusione della banda larga, risulta essere al momento la criticità più grave, in quanto si pone trasversalmente rispetto a tutte le altre questioni inerenti lo sviluppo della Società dell'Informazione.

Non vi è dubbio che questo problema va affrontato e risolto negli anni a venire, dal momento che il rischio è quello di rallentare, se non addirittura rendere vana, buona parte degli sforzi progettuali ad oggi attuati, con conseguente aggravio di disequilibri in termini di *digital divide* già presenti sul territorio regionale.

Questa situazione, inoltre, può diventare di ostacolo alla valorizzazione, attraverso la costituzione di sistemi di logistica e mobilità innovativi, degli importanti investimenti in corso di attuazione sulle reti fisiche e sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale.

Asse 4: Economia

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi nell'area Economia	
Punti di forza	**Punti di debolezza**
• Crescita del PIL e del valore aggiunto pro-capite • Forte propensione alla imprenditorialità. • Forte flessibilità di impresa/prodotto. • Buone capacità di coesione aziendale imprenditore/*management*/lavoratori. • Buona capacità competitiva delle imprese. • Presenza sul territorio dei distretti produttivi. • Investimenti in atto sulle infrastrutture fisiche. • Investimenti attuati dalle aziende negli ultimi anni per acquisire/aggiornare i propri strumenti informatici. • Interesse ad interagire telematicamente con la PA. • Crescita della sensibilità sui temi dell'innovazione e del R&D. • Propensione alla internazionalizzazione e alla delocalizzazione di impresa. • Creazione di economie esterne e *spillover* tecnologici dovuti alla presenza diffusa di imprese. • Incremento quota esportazioni verso paesi Est Europa e Asia • Atteggiamento positivo da parte dei consumatori nell'impiego di internet.	• Domanda di insediamenti produttivi con rilevanti problemi di accessibilità, di mobilità, ambientali. • Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. • Livello medio di innovazione inferiore alla media nazionale. • Fragilità finanziaria interna ed esterna che complica la possibilità di attuare reale innovazione e scarso livello di investimento pubblico e privato in R&D. • Insufficienti interazioni del mondo produttivo con l'offerta scientifico-tecnologica. • Specializzazione in produzioni manifatturiere tradizionali a medio o basso contenuto tecnologico. • Difficoltà da parte delle PMI ad attuare strategie di *e-commerce* ed *e-business*. • Carenza di soluzioni originali a misura di PMI veneta. • Scarso utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative del lavoro. • Carenza di competenze professionali e strutture locali adeguate per l'acquisizione ed adozione delle nuove tecnologie digitali. • *Gap* attuale nell'utilizzo di internet se rapportato con i paesi economicamente più avanzati. • Scarsa valorizzazione di contenuti disponibili particolarmente nelle aree ad economia marginale. • Mancanza, nelle aree marginali, di strutture imprenditoriali locali in grado di attuare iniziative di sviluppo, organizzazione e diffusione di contenuti digitali a valore aggiunto.
Opportunità	**Rischi**
• Interesse di parte degli imprenditori alle innovazioni digitali organizzative, di processo, di prodotto/servizio. • Miglioramento qualitativo delle opportunità occupazionali. • Introduzione di innovazioni di prodotto, processo, organizzazione capaci di ottenere produzioni a minore impatto ambientale e di incontrare i gusti dei consumatori. • Propensione dei soggetti pubblici e privati per la programmazione di interventi di sviluppo. • Sostegno all'introduzione di innovazioni. • Coinvolgimento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici. • Sviluppo di centri servizi digitali e on line alle imprese. • Riduzione del divario tra aree periferiche e aree centrali grazie all'integrazione digitale. • Miglioramento della logistica di impresa attraverso l'adozione di sistemi integrati e servizi di *info-mobility*. • Disponibilità di caratteristiche territoriali peculiari, di tipo storico, culturale ed ambientale interessanti per la produzione di contenuti digitali. • Possibilità di sviluppo del turismo grazie alla diversificazione dell'offerta e alla valorizzazione del patrimonio ambientale, culturale ed artistico presente sul territorio. • Processi di delocalizzazione ed internazionalizzazione d'impresa con forte orientamento alla globalizzazione dell'economia e dei mercati in ottica di rete. • Incremento del commercio con l'estero. • Adozione di nuove tecnologie e modelli di business basati sull'*open source*.	• Scarsa adozione delle nuove tecnologie informatiche per attuazione di strategie di *e-business* con perdita di competitività e di quote di mercato. • Disgregazione del tessuto produttivo locale a causa dei processi di delocalizzazione in presenza di forti carenze infrastrutturali e mancanza di adeguati servizi/reti telematiche. • Aggravio di disequilibri socio-economici territoriali interni a causa di *gap* informativi sulle opportunità offerte (servizi turistici, servizi ricreativi, prodotti tipici ecc.). • Carenze nella capacità di risposta del pubblico nei confronti dei servizi e dei procedimenti amministrativi riguardanti le imprese. • Eccessiva dipendenza da strutture e competenze informatiche remote. • Aggravamento di disequilibri economici territoriali interni (divario esistente tra aree periferiche e centrali) a causa di carenze infrastrutturali o, più semplicemente, della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte delle imprese. • Perdita di mercato del settore turistico per incapacità di informare/soddisfare la domanda in un mercato sempre più globalizzato. • Scarso interesse dei consumatori locali alle offerte di servizi e prodotti on line a causa di sfiducia nella sicurezza ed affidabilità delle imprese presenti su internet.

• Grande interesse delle comunità venete nel mondo a mantenere vivi i rapporti con la regione madre. • Nuovi flussi turistici da paesi dell'Est europeo e asiatici.	

In questi ultimi anni il processo di internazionalizzazione di parte della PMI si è reso esplicito. Ciò che era stato intravisto nel precedente piano è avvenuto, ma non ancora adeguatamente sostenuto.

L'internazionalizzazione infatti richiede "autostrade digitali", affidabili e sicure, che possano essere percorse quotidianamente dall'informazione aziendale, in modo da rendere coesa e fattiva l'economia e l'innovazione. Diversamente, delocalizzazione produttiva e internazionalizzazione di impresa, rischiano di portare "altrove" l'imprenditore, lontano dalla società di origine; rischiano di trasferire *know-how* e risorse fuori dal territorio regionale.

Permane poi "*la necessità di definire e sviluppare modelli originali di e-business a misura della PMI veneta in grado di conseguire strumenti adeguati, dal momento che le soluzioni commerciali appaiono proporre logiche organizzative e funzioni ritagliate per altre tipologie di impresa. Sviluppare la net-economy nella PMI significa fare leva sull'intelligenza imprenditoriale e manageriale che vede nelle tecnologie informatiche e nella rete l'opportunità di conseguire una maggiore flessibilità, più informazione e conoscenza, nonché una più elevata capacità di coordinamento con le esigenze del committente/cliente.* L'imprenditore *… è disponibile ad investire in questa direzione, purché intraveda la disponibilità di soluzioni adeguate ai suoi bisogni*."

L'evoluzione tecnologica appare essere in grado di poter ora fornire risposte ancor più adeguate, rispetto a pochi anni fa:

- l'*utility computing,* purché ovviamente sorretto da reti telematiche di adeguata capacità, può costituire un elemento di rapida riorganizzazione dell'informatica aziendale, sgravando l'impresa di competenze che non collimino con il proprio *core business*. La tecnologia web per i servizi ASP, appare ormai matura, testata e affidabile: non resta che definire progetti e valutare idee di sviluppo in questa direzione;

- anche le tecnologie *open source*, appaiono in parte ormai sufficientemente mature; al di là dei sistemi operativi che ormai costituiscono un dato di fatto in termini di affidabilità e diffusione, anche piattaforme *middleware* e soluzioni applicative per l'impresa appaiono aver superato la prima fase sperimentale ed *e-deologica*, per dar vita a primi modelli di impresa e di business ICT concreti sul territorio regionale;

- le tecnologie *wireless* e *wi-max* appaiono anch'esse essere sicure e pronte per essere impiegate in progetti volti a superare situazioni locali di *digital divide* e rafforzare la connesione dell'"ultimo miglio", rispetto ai canali tradizionali di accesso alla rete su rame;

- i sistemi di info-mobilità risultano anch'essi costituire delle tecnologie ormai ampiamente testate e disponibili sul mercato.

Come si vede, quindi, gli ingredienti ci sono.

Permane, inoltre, la necessità di sostenere lo sviluppo e la diffusione dell'ICT nei riguardi del terziario evoluto, in particolare nel settore turistico, "*dove le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno davvero molto da esprimere in termini di valorizzazione delle risorse territoriali/ambientali disponibili, maggiore diffusione dell'immagine turistica del Veneto, miglioramento nella percezione dei servizi offerti, immediatezza di proposta e scelta da parte del cliente*."

Già il piano precedente insisteva su un utilizzo delle nuove tecnologie in grado di "*servire il cliente-turista a 360 gradi, a partire dalla conoscenza e scelta della località e del tipo di soggiorno, alla definizione di percorsi e selezione di servizi collaterali (culturali e ricreativi), alla individuazione di formule e soluzioni di mobilità integrata, alla identificazione, selezione e prenotazione delle strutture di ospitalità (albergo, azienda agrituristica, ristorante, ecc.), alla adozione di modalità elettroniche di pagamento; il tutto integrando risorse, imprese, professionisti, strutture, servizi secondo logiche di portale territoriale a vantaggio del cliente/turista e dell'economia locale. Una grande opportunità questa, soprattutto nelle aree marginali (area montana, delta e laguna veneta) dove la ricerca di nuovi fattori innovativi di offerta turistica deve essere la chiave di un rilancio turistico rispetto ad altre aree tradizionalmente a maggiore attrattività*."

Anche a tale proposito l'evoluzione di internet verso nuove funzionalità ad alta interattività (Web 2.0) possono costituire utili spunti per promuovere il Veneto e concorrere a rilanciarlo, in un settore sempre più competitivo e difficile, che deve saper cogliere rapidamente le esigenze dei clienti e dei nuovi flussi turistici.

Certo la materia prima in termini ambientali e storici non manca.
"*Il Veneto dispone, in tal senso, di una ricchezza incredibile in termini di patrimonio*

culturale, paesaggistico, artistico, nonché una varietà di tradizioni, prodotti tipici locali che hanno contribuito molto a renderlo famoso in tutto il mondo."

Tuttavia rimane ancora oggi nota solo una parte del territorio (Venezia, le Dolomiti, le spiagge del Nord-Est), mentre molte aree, che pure potrebbero esprimere molto in termini turistici e ricreativi, appaiono in ritardo e, ai più, ancora "sconosciute".

Si può e si deve fare di più, a partire dalle opportunità offerte dagli strumenti di sviluppo della società dell'informazione.

PARTE IV – LE MODALITA' DI ATTUAZIONE

10 UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE DELL'ICT REGIONALE "Omissis"

11 Dalla società dell'informazione, verso la civiltà della conoscenza

11.1 Sette cose da fare per promuovere la Società dell'Informazione

Come abbiamo visto, gli anni passati hanno visto un grande impegno da parte della Regione e degli EE.LL. del Veneto in progetti ed attività volte a sviluppare servizi per i cittadini e le imprese[267].

Una volontà che però ha portato ad una situazione difforme, a macchia di leopardo, dove accanto ad amministrazioni realmente innovatrici, che hanno visto nell'*e-government* e nello sviluppo di servizi innovativi per il *net-welfare* e l'*e-health*, un'autentica opportunità per ricercare maggiore efficienza e migliorare il rapporto con i propri cittadini, ve ne sono altre rimaste sostanzialmente "ferme" o che al massimo hanno pubblicato siti con qualche informazione e la foto del sindaco. Così come accanto ad imprese che hanno utilizzato l'opportunità delle nuove tecnologie dell'informazione per rivedere le proprie logiche di produzione e marketing, altre, molto lontane dalla *net-economy*, si sono accontentate di qualche personal computer in più e di qualche pagina html on line.

Logico quindi che ancora ad oggi si fatichi a vedere l'emergere di una società dell'informazione integrata, capace di una vera e propria interoperabilità di sistema, in grado di far cooperare nei fatti ed ai vari livelli, la Pubblica Amministrazione locale, e di soddisfare appieno le esigenze dei cittadini e delle imprese del Veneto.

Diverse sono le volontà, i progetti, le convenzioni di cooperazione progettuale sottoscritte, sia a carattere locale che interregionale. Ma la sensazione – così come per altri settori dell'economia e del sociale del Nord-est – è che sia necessario un salto di qualità.

Cosa fare?

Se finora abbiamo tracciato, area per area – istituzioni, servizi alla persona, territorio ed economia –, un elenco di cose da fare, tutte importanti, è ora, però, venuto il momento di

[267] Alcune considerazioni sono riprese dall'articolo di Renzo Marin "*E-government*, oltre la logica di un server sotto ogni campanile"; pubblicato su Nord-Est Europa.it – marzo 2007, n.3

porre l'accento non tanto sul cosa, quanto sul come, ed è con questo spirito che riteniamo doveroso indicare "sette cose da fare" in termini qualitativi, per far sì che il salto di qualità avvenga.

Sette cose che costituiscono un impegno politico, più che tecnico e che non possono, come vedremo, essere il frutto di una volontà unilaterale attuata dall'Amministrazione regionale, quanto un nuovo modo di essere e di fare, che dovrà coinvolgere tutte le istituzioni e la collettività veneta nel suo insieme.

11.1.1 Perseguire, favorire e mantenere i processi di aggregazione

In primo luogo va definitivamente superata la prima fase pionieristica dell'*e-government* e della società dell'informazione. Se nei primi anni l'enfasi sull'*e-government* è stata posta sulla tecnologia e la sperimentazione dell'innovazione, adesso è venuto il momento di focalizzare l'attenzione sull'organizzazione e sulla gestione dell'innovazione.

A questo scopo è però necessario che le amministrazioni locali superino definitivamente i singoli egotismi, si confrontino, aprano i propri sistemi e condividano strumenti, competenze e risorse, ripensando con coraggio i propri sistemi informativi attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche in rete web, andando oltre la logica di "un server sotto ogni campanile", mettendo da parte sciovinismi e riutilizzando quanto di buono – software, processi, modelli organizzativi – è stato prodotto in questi anni dai progetti *e-government* di eccellenza, anche se messo a punto da altre amministrazioni.

In parte questo sta già avvenendo in alcune aree del Veneto dove, sulla spinta delle linee guida nazionali e di politiche locali, la nascita di Centri Servizi Territoriali - oggi ALI: Alleanze Locali per l'Innovazione – è stata coniugata con l'obiettivo reale di cogliere economie di scala nella spesa corrente e rendere sostenibile l'innovazione a vantaggio anche di piccole amministrazioni.

Dinamiche virtuose, che dovrebbero però essere ampliate e sostenute attraverso un utilizzo mirato degli investimenti, creando i presupposti normativi ed organizzativi necessari per un migliore coordinamento tecnico ed economico rispetto a quanto fino ad oggi avvenuto all'interno della stessa Regione.

In sostanza, in futuro è opportuno che lo sviluppo del Net-SIRV sia sempre più attuato sul

territorio attraverso il coinvolgimento dei CST, che devono però dimostrarsi soggetti erogatori di servizi - nei confronti degli EE.LL., dei cittadini e delle imprese presenti ed operanti sul territorio di riferimento - capaci di autonomia per quanto concerne la gestione corrente. In altre parole, se i CST vorranno accedere a nuovi investimenti per nuovi servizi, dovranno innanzitutto sapersi amministrare in modo sostenibile e palesarsi non come un di più (o semplicemente un costo aggiuntivo) rispetto all'ICT attuale locale, ma come un fenomeno di effettiva razionalizzazione e contenimento dei costi complessivi.

11.1.2 Capitalizzare l'esperienza e le soluzioni sviluppate

Più volte il tema del riuso è emerso nel corso del presente documento, ed è stato presentato come un tema trasversale a tutti gli assi.

In sostanza, il riuso deve essere il cavallo di battaglia degli anni a venire, per capitalizzare e diffondere quanto di buono è stato fatto e per continuare a innovarlo, ampliarlo, migliorarlo.

Per fare questo è però necessario:

- Valutare obiettivamente i risultati conseguiti, concentrandosi su ciò che, alla prova dei fatti, "funziona", e lasciar perdere quello che a tutti gli effetti appare essere uno sbaglio. Non ha senso coltivare falsi pudori e far apparire tutto un successo – anche quando non lo è – perché "è bene così"… E' bene comprendere, che nella società dell'informazione è ammesso anche il fallimento, purché ciò si traduca in una conoscenza a disposizione di altri. In questi primi anni di *e-government* tutti dovevamo imparare, e non vi è dubbio che qualche errore è stato commesso.

- Essere disponibili e aperti al confronto e ad adottare le soluzioni altrui. Il che significa accettare di compartecipare allo sviluppo di un sistema comune, lasciando perdere gli atteggiamenti alla "ma io saprei fare meglio" e indirizzare quella capacità di fare meglio non nel rifare daccapo, ma nel riuso, apportando miglioramenti e nuovi valori ad una soluzione originariamente fatta da altri.

- Tenere conto delle esigenze al contorno. Che si deve tradurre nella capacità di documentare meglio i progetti e gli sviluppi software – perché possano essere resi disponibili ad altre amministrazioni – e di definire meglio i rapporti e la

contrattualistica[268] con i propri fornitori in chiave di riusabilità del risultato.

- Essere protagonisti del riuso. Che vuol dire partecipare alla *community* regionale. Tutto ciò tenendo conto che "*Le strategie del riuso possono costituire una vera rivoluzione; e questo non tanto perché possono aiutare a costruire economie di scala nella costruzione e diffusione di sistemi integrati di governo, di nuovi servizi ai cittadini e alle imprese, di strumenti di e-democracy, ma anche perché, per la loro stessa natura, non possono che prevedere e cercare di favorire la nascita e lo sviluppo di nuovi comportamenti collaborativi tra enti pubblici, nonché nuove logiche di partnership tra questi e le imprese private che concorrono alla realizzazione dei loro progetti*." [269]

Il modello di Agorà del riuso adottato dalla Regione[270] è un esempio concreto perché, per poter funzionare, non deve solo disporre di amministrazioni disponibili e "interessate", ma anche della partecipazione attiva dei soggetti privati nello sforzo di "sviluppare soluzioni a tutti gli effetti facilmente riutilizzabili".

"*A tal fine le aziende private di informatica dovranno definire e perseguire nuovi modelli di business dove non si proporranno più solamente come fornitrici di elaboratori o di licenze d'uso, ma si distingueranno soprattutto grazie alle reali capacità di servizio nel realizzare "integrazione di soluzioni e di processi" – e quindi non più semplicemente di architetture o piattaforme tecnologiche differenti – a vantaggio delle amministrazioni pubbliche e dei cittadini. Non solo, ma anch'esse dovranno mutare i propri atteggiamenti nei confronti del rapporto della Pubblica Amministrazione, cooperando con essa nella riqualificazione e razionalizzazione dei sistemi esistenti, in modo da liberare risorse a vantaggio dei processi di sviluppo dell'innovazione, e cooperando attivamente nell'ambito delle strategie del riuso; ciò concorrendo a far sì che "non si reinventi ancora la ruota", ma si vada oltre, integrando nuovi processi, aumentando le funzionalità, ampliando la gamma dei servizi offerti, senza ripartire sempre da zero, ma sfruttando quanto già realizzato, anche da altre amministrazioni.*"

[268] Vedi articoli 69 e 70 del Codice dell'amministrazione digitale.
[269] "Per una strategia locale del riuso – L'esperienza della regione Veneto" – Progetto CRC; Edito dal Formez/CNIPA; 2004.
[270] Come già evidenziato, la Regione del Veneto ha investito in questa direzione attraverso la progettazione e realizzazione, all'interno del CSST, dell'Agorà del riuso.

Appare inoltre evidente che queste volontà dovranno essere sorrette da una politica finanziaria incentivante, così come previsto in diverse misure del presente piano, mediante cui la Regione si impegna ad indirizzare specifiche politiche di investimento verso il finanziamento di progetti di riuso, in modo da ottimizzare gli investimenti e favorire la nascita di nuovi modelli cooperativi e di business su questo tema.

A tale scopo sarà anche necessario che i dispositivi di finanziamento per l'innovazione e lo sviluppo dell'*e-government* prevedano, laddove vengano attuati progetti di sviluppo *ex novo*, che siano definite ed applicate tutte le possibili misure tecniche e amministrative atte a garantire, per quanto possibile, il riuso delle soluzioni sviluppate.

11.1.3 Realizzare forme di coordinamento più efficienti

Vi è poi la necessità di un progetto politico più ampio: un percorso condiviso a carattere interistituzionale, verso obiettivi strutturati di sistema.

Ad oggi province, comuni, CST si sono per lo più mossi con la Regione in maniera solo occasionalmente correlata e per singolo opportunismo.

Non funziona. Bisogna fare di più: bisogna definire una *road map* su cui le amministrazioni del Veneto *in toto* si assumano e si misurino con coraggio rispetto ad impegni comuni, a partire dalla diffusione di strumenti e informazioni per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, per finire su uno sviluppo coordinato della banda larga.

Uno strumento che individui obiettivi e tempi condivisi per la diffusione di servizi chiave on line, da rendere disponibili in modo omogeneo e a tutti i cittadini del triveneto nei diversi settori dei servizi all'impresa, alla persona, della logistica, della tutela ambientale.

Per quanto poi concerne gli investimenti regionali in ICT – sviluppo di tecnologie, reti e servizi - rivolti internamente e/o esternamente all'Amministrazione regionale bisogna che siano attuati i presupposti organizzativi e definite le regole, indipendentemente dalla loro origine o fonte e destinazione, in grado di garantire un maggiore coordinamento tecnico; il rischio, altrimenti, è quello di non ottemperare compiutamente ai primi due obiettivi fin qui tracciati.

11.1.4 Coinvolgere maggiormente tutte le forze sociali ed economiche

Per il perseguimento di una forte azione di coordinamento, non riteniamo però sia sufficiente il coinvolgimento del pubblico: oltre alla PA locale, anche camere di commercio, categorie e associazioni imprenditoriali, volontariato e forze sociali; in pratica tutti coloro che ad oggi hanno sovente svolto attività d'intermediazione tra cittadino e istituzioni e che possono contribuire a fare dell'*e-government* uno strumento quotidiano di lavoro. Insomma, va coinvolto non solo il Veneto "del governare", ma anche quello "del fare". Troppo spesso i progetti di *e-government*, di net-welfare e/o di sviluppo di nuovi servizi per l'economia d'impresa, hanno coinvolti solo marginalmente questi attori, mentre andrebbero resi maggiormente corresponsabili e protagonisti nell'attuazione dei percorsi rivolti allo sviluppo della società dell'informazione.

11.1.5 Più merito e meno burocrazia

E' finita l'epoca dei finanziamenti a pioggia e degli investimenti prefissati, sulla base dell'appartenenza territoriale e/o della semplice necessità.

E' venuto il momento di passare a forme evolute di *governance* rivolte a determinare "indirizzi" e a gestire i "meriti".

Per fare il salto di qualità si deve procedere a promuovere gli investimenti solo verso chi è realmente capace di agire nell'interesse del sistema complessivo locale e regionale. Per far ciò però bisogna passare da una cultura della verifica tecnico-amministrativa del progetto, a quella del merito e dei risultati tecnici e sociali conseguiti dal progetto.

Avere, cioè, il coraggio di "entrare nel merito" di quanto è stato fatto e di quanto è stato ottenuto non solo sotto il profilo tecnologico, ma anche economico e sociale. In altre parole bisogna acquisire la capacità di valutare la proposta tecnologica, la *business idea*, la qualità, nonché di monitorare l'utilizzo reale delle risorse finanziarie in termini di *delivery* conseguite.

Ma questo non è ancora sufficiente. Bisogna anche avere la saggezza di entrare nel merito economico dell'iniziativa progettuale, individuandone i criteri e le reali possibilità atte a renderla sostenibile. Quando si realizza un nuovo servizio innovativo – sia esso di *e-government*, net-welfare o rivolto allo sviluppo dell'economia o a sostenere o sviluppo

dell'impresa locale - è bene entrare nel merito e chiarire non solo i costi di realizzazione, ma anche i costi e le responsabilità di gestione.

Per realizzare un beneficio reale è infatti auspicabile che i nuovi servizi – siano essi realizzati attraverso percorsi progettuali originali o attraverso dinamiche di riuso - introducano efficienza e determinino anche vantaggi in termini economici rispetto ai servizi erogati in modo tradizionale; o per lo meno va verificato che, grazie a nuovi introiti[271] oppure nuovi modelli di business[272] basati su una collaborazione pubblico/privato, sia comunque resa possibile la sostenibilità finanziaria del nuovo servizio realizzato.

A tale scopo appare evidente la necessità di introdurre, oltre a considerazioni qualitative, anche elementi di analisi quantitativa tesi a chiarire il numero potenziale dei cittadini e/o delle imprese coinvolte, la stima delle transazioni realizzabili, le nuove spese di esercizio, nonché, per quanto possibile, i risparmi correnti conseguibili in rapporto – nel caso di sostituzione o integrazione di canali tradizionali – allo stato attuale.

E laddove dall'analisi emergesse una carenza di capacità, merito o sostenibilità, sarà d'uopo non finanziare o finanziare applicando principi di sussidiarietà di competenza e gestione, coinvolgendo altri livelli istituzionali o agendo direttamente, quando la situazione lo richieda.

11.1.6 Trasformare la spesa pubblica ICT in una risorsa di sviluppo e innovazione per l'impresa ICT

Dati di ricerche sul mercato del Veneto, portano a concludere che la Pubblica Amministrazione regionale e locale nel suo complesso abbia speso mediamente non meno di 120-150 milioni di euro all'anno. Come si vede, in termini assoluti una spesa che può tramutarsi in una grande risorsa, se opportunamente "razionalizzata" ed "indirizzata". "Razionalizzata": attraverso processi volti a ripensare i sistemi in termini di standardizzazione, utilizzo di software meglio strutturati ed aperti, impiego di modelli architetturali ASP attraverso processi di aggregazione della domanda e della spesa,

[271] Ad esempio: servizi di *e-government* atti a rendere più speditivi, certi e controllati i processi di prelievo fiscale, possono non solo creare i presupposti per una politica tributaria più equa, ma anche massimizzare gli introiti stessi derivanti da questa attività.
[272] Ad esempio: nuovi servizi di *e-government* a carattere culturale e/o sociale, potrebbero essere gestiti da privati, in grado di trarre utili dall'integrazione con ulteriori servizi a pagamento.

adozione dove possibile dell'*open source*, e gestione più efficiente delle spese correnti.

"Indirizzata": facendo sì che l'evoluzione dell' ICT nella PA si traduca in effettive idee innovative, che nascono dall'esigenza di un territorio (come quello veneto) all'avanguardia per ciò che concerne le esigenze produttive. Si tratta cioè di far sì che la domanda pubblica divenga un volano per una innovazione applicata reale.

In tutto ciò questo nuovo piano può e deve giocare un ruolo fondamentale.

Lo sviluppo della società dell'informazione può, infatti, diventare uno strumento di riferimento per conseguire un nuovo modello di collaborazione tra Regione e Finanziaria Regionale in cui parte degli investimenti in tecnologie ICT attuati nella PA, possano trasformarsi in finanziamento per le imprese del comparto terziario avanzato, portando nuove esperienze e benefici tangibili da utilizzarsi per nuovi ambiti di ricerca/sviluppo e sperimentazione.

Diverse le ipotesi percorribili al riguardo:

- Contratto pubblico come fondo di garanzia. La spesa ICT della PA potrebbe tradursi per le PMI ICT operanti sul territorio del Veneto e fornitrici degli EE.LL. veneti, in una sorta di fondo di garanzia per politiche finanziarie di supporto, atte a conseguire un aumento della capacità di innovazione che tali soggetti possono poi portare e diffondere sul territorio in *partnership* con le PA clienti, attraverso dinamiche di riuso. La Finanziaria regionale potrebbe quindi, a fianco della spesa regionale, fornire il proprio contributo a seconda dell'opportunità prospettata dal territorio, attraverso le classiche misure convenzionali: *microfinance, equity finance, early stage finance*, o *regional supply chain*.

- Interventi diretti a supporto di progetti pubblici ad alta innovazione, con produzione di nuovi brevetti ed architetture. La Pubblica Amministrazione svolge oggi (e sempre di più lo svolgerà in futuro) un ruolo molto delicato all'interno della catena della valore della domanda-offerta di servizi ICT, contribuendo talora a generare una domanda altamente innovativa di strumenti realizzabili solamente *ad hoc* e non ancora presenti sui mercati (ipTV, Telemedicina, ecc…). La Finanziaria Regionale potrebbe in tali contesti essere chiamata a intervenire direttamente a supporto di progetti in cui vi sia un particolare interesse sulla fase di sviluppo sostenibile del prodotto/servizio acquisito dall'Ente Pubblico, laddove l'innovazione possa costituire un elemento

industriale ad alto valore e ad alto potenziale di mercato.

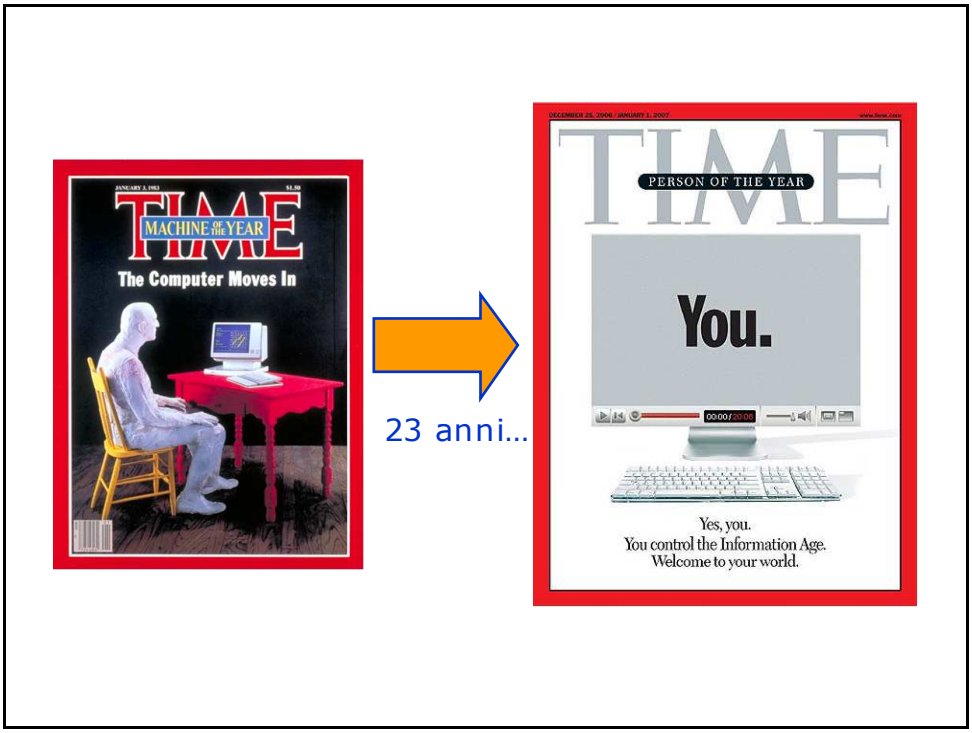
Alla luce di queste ipotesi, appare ancora più evidente l'importanza del punto precedente, cioè quello della necessità di valutare il merito e non solo gli aspetti tecnico-amministrativi, legati all'erogazione di fondi pubblici, in particolare regionali.

11.1.7 Andare incontro ai "cittadini digitali"

Questi primi anni di sviluppo dell'*e-government* e della società dell'informazione hanno prodotto servizi rivolti a consumatori di servizi pubblici, piuttosto che a "cittadini". Consumatore di servizi pubblici è colui che subisce regole e condizioni, cittadino è colui che partecipa e sceglie.

In parte ciò è dovuto ad un difetto di autoreferenzialità della PA e della sua incapacità di porsi in sintonia con il cittadino, in parte perché la PA in questi anni ha incentrato l'impiego delle tecnologie ICT più per rifare virtualmente servizi già esistenti, piuttosto che cercare strade nuove o creare nuovi servizi. Un peccato di originalità.

Tutto ciò mentre in internet è intanto cresciuto il "cittadino digitale", che ha le idee molto chiare su ciò che vuole e si attende dalla rete e dalla Pubblica Amministrazione.



Attraverso la rete:

Il cittadino digitale si aspetta di poter capire rapidamente le cose (il modello è "wikipedia"). In ambito pubblico ciò dovrebbe significare che se deve aprire una certa attività, il cittadino digitale vorrebbe poter trovare un servizio on line in grado di spiegargli cosa questo significhi in termini di regolamenti, licenze, concessioni, tasse e tributi e quant'altro. Troppo spesso l'utente dell'*e-government* è invece chiamato a sapere cosa deve fare in termini di adempimenti, ancor prima di connettersi alla rete.

Il cittadino digitale poi si aspetta di trovare le cose facilmente, tipicamente attraverso un motore di ricerca (il paradigma è "google"). Nella realtà sovente si trova a navigare attraverso i siti pubblici più disparati, dove sono stati logicamente riportati i medesimi corridoi e uffici – così tanto frustranti - delle organizzazioni fisiche reali.

Il cittadino digitale vuole poi poter condividere e scegliere (un po' come succede in "e-bay") potendo confrontare più strade, possibilità, offerte di servizi, sia pubblici che privati. Nella realtà invece è ancora consumatore di una specie di mercato *captive* (è lui che appartiene ad un comune, ad una ASL, a quella scuola), e poco riesce a sapere di quel che sta fuori in termini di condizioni, di pressioni fiscali, di qualità dei servizi erogati.

Il cittadino digitale vuole infine condividere (magari in modo multimediale come "YouTube"). Se utilizza un servizio sanitario e non ne è stato contento, non si accontenta di una e-mail per dirlo ad un ufficio di relazioni o proteste, ma vuole poterlo comunicare agli altri cittadini. Se va in un hotel e ritiene che il numero di stelle non sia adeguato, lo esprime sul web, come pure, sempre sul web, comunica agli altri cittadini quanto sia stata bella la vacanza fatta in quel posto. Infine gli piacerebbe tanto poter trovare sul sito del proprio comune una tabella od un video del proprio sindaco, che gli spiega come intende spendere i soldi di bilancio, in modo semplice e comprensibile.

Essere cittadini di internet

- Wikipedia CAPIRE
- Google TROVARE
- e-bay CONFRONTARE
- You-tube CONDIVIDERE

Fantaciviltà? Speriamo di no. E confidiamo che questo piano sia in grado anche di orientare le cose in questa direzione.

Solo così saremo in grado di passare dalla società dell'informazione verso la civiltà e la democrazia della conoscenza.