

# **Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto**

## **Parte II**

<b>1 L'IMPEGNO DEL GOVERNO REGIONALE PER LA COSTRUZIONE DELLA SOCIETÀ VENETA DELL'INFORMAZIONE E PER LO SVILUPPO DELLA NET-ECONOMY .....</b>	<b>60</b>
1.1 IL PIANO DI GOVERNO DELLA PRESENTE LEGISLATURA .....	60
1.2 COSTRUIRE IL SISTEMA VENETO DELLE AUTONOMIE LOCALI A SUPPORTO DELLA SOCIETÀ VENETA DELL'INFORMAZIONE E DELLO SVILUPPO DELLA NET-ECONOMY .....	69
<b>2 IL RUOLO DELL'INFORMAZIONE NELL'AMMINISTRAZIONE REGIONALE DEL VENETO ED IL SIRV .....</b>	<b>73</b>
2.1 IL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DEL VENETO: MOTIVAZIONI, STORIA ED EVOLUZIONE .....	73
2.1.1 <i>Sviluppo dell'Informatica regionale e nascita del SIRV.</i> .....	73
2.1.2 <i>Evoluzione del SIRV</i> .....	75
2.1.3 <i>La rete SIRV</i> .....	77
2.1.4 <i>La dotazione hardware e il software di base</i> .....	78
2.1.5 <i>Standard regionale per la Gestione dei Data Base</i> .....	81
2.1.6 <i>Standard di sviluppo delle applicazioni</i> .....	81
2.2 UN NUOVO SIRV .....	83
<b>3 IL SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE DEL VENETO E LA PRODUZIONE DI SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ .....</b>	<b>86</b>
3.1 LA LEGGE REGIONALE 54/88 .....	86
3.2 L'IMPEGNO NELLA INFORMAZIONE AL CITTADINO: GLI UFFICI REGIONALI PER L'INFORMAZIONE .....	89
3.2.1 <i>Sportello Unico per l'Impresa</i> .....	90
<b>4 LE SFIDE DELL'IMMEDIATO FUTURO .....</b>	<b>92</b>
4.1 DAL SIRV AL NET-SIRV: PRINCIPALI CRITICITÀ .....	97
4.2 NET-SIRV: LA VISIONE STRATEGICA .....	99

# **1 L'IMPEGNO DEL GOVERNO REGIONALE PER LA COSTRUZIONE DELLA SOCIETÀ' VENETA DELL'INFORMAZIONE E PER LO SVILUPPO DELLA NET-ECONOMY**

## ***1.1 Il Piano di Governo della presente legislatura <sup>1</sup>***

Tra i principali impegni per il prossimo futuro che il Governo del Veneto intende assumersi, c'è quello di fare crescere l'innovazione e le capacità di utilizzo degli strumenti tecnologici e dei servizi di comunicazione e informazione a vantaggio dei cittadini e dell'economia.

Questo fatto traspare dal quadro degli obiettivi che l'attuale Giunta si è posta all'inizio della propria attività istituzionale (VII Legislatura) e, in particolare, nelle priorità del programma di governo che individua:

- nelle politiche della formazione, della ricerca, dell'istruzione in funzione del sostegno allo sviluppo economico: la chiave di volta per la rinnovazione del modello economico e sociale<sup>2</sup>;
- nella garanzia di elevati standard di qualità nella sanità e nei servizi sociali: la necessità di creare reti di collaborazione tra pubblico e privato<sup>3</sup>;
- nella realizzazione di una politica locale a supporto della rivoluzione di Internet: l'esigenza di mantenere il Veneto ai primi posti delle regioni economicamente e socialmente più avanzate.

---

<sup>1</sup> Citazioni riprese dalla "Comunicazione del Presidente della Giunta Regionale sul Programma di Governo della VII Legislatura 2000-2005" – del Pres. G. Galan. Seduta consiliare del 30 giugno 2000.

<sup>2</sup> "La nostra convinzione è che il Veneto sarà capace di agganciare, prima e più di altri, le nuove forme di riorganizzazione dei processi produttivi, le quali tuttavia necessitano di maggiori investimenti in capitale umano e di maggiori risorse intellettuali. Di qui il necessario intervento della politica regionale nel promuovere e anticipare questi processi di miglioramento dell'istruzione e della formazione delle nuove generazioni."

<sup>3</sup> Dalla Comunicazione del Presidente della Giunta Regionale sul Programma di Governo della VII Legislatura 2000-2005 – Pres. G. Galan: "La nostra Regione vanta primati europei nella gestione del servizio sanitario e dei servizi sociali. Questi livelli di primato vanno mantenuti e ulteriormente migliorati, attraverso una più intensa integrazione tra il ruolo del settore pubblico e di quello privato."

*“Si tratta di sostenere le politiche economiche e non solo, favorendo la transizione del nostro sistema sociale e produttivo nella nuova dimensione segnata dalle nuove tecnologie e dalla “risorsa informazione”. (Internet) È una rivoluzione che sta cambiando dalle fondamenta il mondo sociale, finanziario e produttivo e degli scambi ed il Veneto deve inserirsi a pieno titolo tra le regioni più dinamiche ed attive d’Europa nella rivoluzione in atto”.*

Un impegno, questo, che deve, comunque, conformarsi e coniugarsi con i tre principi guida ispiratori dell’azione di governo:

- 1. L’esigenza, non più procrastinabile, di dare inizio ad un percorso federalista al fine di poter meglio rispondere alle sempre più pressanti richieste di autonomia della società veneta.*
- 2. La fiducia nelle forze di mercato e nelle risorse della società: si tratta di due caratteristiche del Veneto che vanno valorizzate e assecondate. Società e mercato, sono queste forze a indicare la rotta; alla politica vanno riservati compiti importanti ma non straripanti. In particolare alla politica regionale va richiesto di correggere i disequilibri e incentivare i percorsi di eccellenza, valorizzando l’apporto delle autonomie locali.*
- 3. La riaffermazione del ruolo regionale di supporto allo sviluppo e di programmazione, ponendo al centro delle politiche la persona, nelle sue dimensioni di crescita formativa sociale e di promozione delle pari opportunità.*

A partire da queste premesse, in termini più prettamente operativi vengono poi individuate azioni indirizzate a:

### **Adeguare l’Organizzazione dell’Amministrazione Regionale:**

*attraverso il completamento della “fase di progressiva **informatizzazione** di tutte le strutture regionali, siano esse centrali che periferiche, attraverso l’aggiornamento delle dotazioni hardware e software in essere. Parimenti saranno estese e sviluppate le specifiche funzionali atte ad esperire le procedure necessarie alla loro realizzazione.*

*Per quanto attiene la ottimizzazione delle attività informative di carattere generale saranno a breve termine avviate e realizzate nuove procedure che tendano a semplificare, in termini più immediati ed efficaci, la gestione e il monitoraggio dei dati. In tale ambito saranno avviati i programmi di sviluppo della rete Intranet per la consultazione del*

*Bollettino Ufficiale della Regione, dell'ordine del giorno e dell'iter degli atti della Giunta Regionale. Nel contempo, è prevista l'introduzione dell'archiviazione ottica dei documenti e della firma elettronica, il Protocollo Aziendale, i sistemi Data Warehouse Regionale e/o di Settore quali, ad esempio:*

*Sistema Informativo del Settore Primario*

*Sistema Informativo del Settore Commercio*

*Sistema informativo dei Lavori Pubblici*

*Sistema informativo Legislativo*

*Sistema Informativo Statistico*

*Sistema Informativo Gestione Immobili*

*Sistema Informativo Formazione*

*Sistema Informativo Risorse Umane (H.R.)*

*Data Warehouse area finanziaria: Costituzione di un sistema integrato di banche dati che consentano da un lato la messa a disposizione di informazioni alle varie strutture regionali relative ad una serie di indicatori finanziari di bilancio e alla gestione di ragioneria loro competenza, dall'altro di ottenere informazioni che possono essere di supporto alle decisioni strategiche, oltre che il controllo e verifica delle attività dell'ente. È prevista inoltre la pubblicazione in Intranet dei dati di bilancio aggiornati periodicamente."*

### **Adeguare le competenze del personale dell'Amministrazione Regionale:**

*mediante il perseguimento di una adeguata "politica di formazione, di valorizzazione e di crescita professionale dei dipendenti orientata alle attività peculiari dell'ente regionale: la programmazione, il monitoraggio dei risultati, il controllo finanziario ed amministrativo.*

*Particolare attenzione sarà posta poi al continuo miglioramento delle abilità e delle competenze relative al rapporto con i cittadini, all'informazione e all'utilizzo sempre più diffuso delle tecnologie informatiche e telematiche per migliorare l'efficienza e la trasparenza dell'attività amministrativa."*

### **Perseguire la costruzione di una organizzazione effettiva, strutturale e logica, di "sistema" per la Sanità veneta e lo sviluppo della domiciliarità:**

*al riguardo..."si ritiene fondamentale e prioritario realizzare innanzitutto, anche ricorrendo a soluzioni derogatorie dell'attuale quadro normativo, **un portale socio-sanitario regionale** in grado di mettere in rete tutte le strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-*

*assistenziali del Veneto, così da migliorare in primis la relazione cittadino/sistema e da rendere disponibili in tempo reale i flussi informativi a fini sia di governo del sistema regionale, sia di governo e di gestione del sistema aziendale.” Mentre nella **domiciliarità** si individua “una prospettiva di **alternatività** oppure di integrazione con le cure ospedaliere e le altre cure residenziali, attraverso una capillare e diffusa organizzazione a rete dei servizi sanitari e sociali.”*

### **Sostenere la crescita dei servizi regionali di informazione:**

*partendo dalla considerazione che “La nuova legge statale (Decreti Bassanini) che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni evidenzia il valore strategico riconosciuto all’azione che l’amministrazione pubblica deve svolgere per avvicinare il cittadino e renderlo consapevole e partecipe delle attività pubbliche.”... si vede la necessità, ai fini di un aggiornamento complessivo del settore, di procedere ad una analisi “di tutti gli strumenti che la Regione del Veneto ha avviato in questi anni per la comunicazione”, facendo particolare riferimento alle attività di apertura degli Uffici Regionali di Informazione, all’utilizzo di canali satellitari di trasmissione e dei nuovi canali di trasmissione telematica (televideo, Internet, giornali telematici on-line, ecc.).*

*Va inoltre sottolineato come, “tra gli obiettivi primari che la Giunta regionale si pone nel settore dell’informazione e comunicazione..., sul piano operativo”, vi sia innanzi tutto quello di “avviare un coordinamento del sistema complessivo della comunicazione istituzionale regionale tale da permettere la collocazione di ogni iniziativa informatica e di promozione nell’ambito di un quadro organico di riferimento, che veda collegati tra loro anche progetti diversi per contenuti e per strumenti di comunicazione”.*

### **Valorizzare la cultura veneta nella costruzione della Società dell’Informazione europea:**

*“La cultura costituisce un elemento centrale dell’integrazione europea ed ha un ruolo essenziale da svolgere alla luce delle nuove sfide alle quali i popoli d’Europa sono chiamati, quali la società dell’informazione, la coesione sociale e ancora la creazione di posti di lavoro.”*

L'ipotesi che traspare è quella di definire e favorire processi tesi ad *“ampliare l'esperienza del coordinamento territoriale avviato con gli strumenti delle convenzioni e degli accordi di programma estendendoli sia nel settore delle attività culturali che nei beni culturali al fine di promuovere azioni coordinate tra loro e coerenti con la programmazione regionale di settore”*.

### **Supportare la formazione nei processi di trasferimento della conoscenza tecnologica:**

attraverso l'apertura di *“una stagione di nuovi progetti e sviluppo di competenze nell'area delle nuove tecnologie, delle lingue straniere e della “new economy”, consentendo agli operatori del sistema e agli studenti l'acquisizione delle necessarie competenze di base.”*

### **Valorizzare il patrimonio di relazioni dei Veneti con il Mondo:**

*“Dopo aver sperimentato le potenzialità dei giovani oriundi veneti nel mondo, considerati non più semplici “emigrati” ma “ambasciatori” del Veneto, della sua cultura, tradizione ed economia, si intensificano gli interventi di formazione, sia all'estero sia in Italia, che facilitano un processo di integrazione delle nuove generazioni di oriundi veneti, anche utilizzando l'innovativo strumento dell'apertura di Veneto House nei paesi con maggiore presenza di veneti”*.

Ma l'obiettivo è anche quello di creare dei legami stabili *“on-line”* tramite *“il potenziamento dell'informazione attraverso mensili telematici”* e la *“promozione di corsi di formazione professionale per i giovani oriundi veneti”* (volti a incrementare la capacità imprenditoriale e la qualificazione professionale con stages presso aziende e università) anche mediante *“programmi di formazione a distanza per giovani e insegnanti della lingua italiana”*.

### **Governare l'immigrazione:**

mediante azioni che vedano il coordinamento della domanda e della offerta e che, in tale contesto, integrino il ruolo degli enti locali, in prima linea nella ricerca di adeguate soluzioni a problemi quali l'inserimento abitativo e scolastico, con quello delle Associazioni venete del Volontariato, particolarmente attive nell'ambito dell'integrazione sociale, delle Organizzazioni non governative, che possono operare nei Paesi di origine degli immigrati

azioni di formazione, e degli organismi deputati a gestire l'informazione sul mercato del lavoro, ai fini di un impegno attivo nelle determinazioni quali-quantitative dei contingenti annui di accesso.

### **Supportare la pianificazione urbanistica e la tutela dei beni ambientali:**

*attraverso “lo scambio di informazioni con tutti i soggetti che operano nel territorio veneto, dovranno essere assicurati, alle amministrazioni comunali di ogni dimensione e agli enti parco l'apporto e le conoscenze per la predisposizione dei piani regolatori generali e dei piani ambientali. Un impegno prioritario sarà pertanto quello di costituire una rete informativa territoriale urbanistica, al fine di permettere, a tutti gli operatori sul territorio, di accedere in tempo reale agli strumenti e ai dati di pianificazione regionali e successivamente anche comunali.”*

Tale impegno prevede diverse azioni a corollario quali, ad esempio, la semplificazione delle procedure di pianificazione, l'eliminazione di strumenti a “cascata”, e la definizione di atti di indirizzo tesi a identificare un “*nuovo codice di comunicazione comune*” (mediante la definizione di un nuovo regolamento edilizio) e la “*modifica delle “grafie unificate”*”, in coordinamento con la riforma urbanistica e l'informatizzazione dei piani regolatori e della carta tecnica numerica.”

### **Stimolare la nascita di una New-Economy veneta:**

Particolare attenzione pone il Governo della Regione Veneto nella definizione di iniziative a favore dello sviluppo della new-economy regionale. Partendo dalle considerazioni che

*“Nei sistemi economici e sociali avanzati le possibilità di sviluppo e di crescita economica ed occupazionale sono legate a nuovi modi di produrre, commerciare e comunicare. Si tratta della cosiddetta “new economy” che può trovare nel Veneto terreno fertile per una sua affermazione, grazie anche all'azione della Politica economica promossa dalla Regione del Veneto.”*

E' a partire da questa considerazione che deve nascere un particolare impegno...“*per salvaguardare, in maniera dinamica ed evolutiva, le capacità competitive attuali*” volto a realizzare



*“un costante sostegno alla diffusione di nuovi servizi e di nuovi modi di organizzare la produzione ed il commercio. L’obiettivo può essere raggiunto, promuovendo ed agevolando quei processi, in atto o da attivare nel sistema produttivo ed economico veneto, che siano rivolti a creare sinergie tra sapere e conoscenza, capacità imprenditoriali e produttive e nuovi strumenti e strategie di comunicazione verso i mercati. Nel futuro si rivelerà strategica la capacità, anche della politica di sviluppo economico regionale, di supportare le nuove idee di impresa e di creazione di ricchezza.”.*

In termini strettamente operativi, quest’impegno deve tradursi

Per l’**Industria** nella definizione di iniziative rivolte a:

L’innovazione e sviluppo: attraverso lo sviluppo della politica di programmazione ed incentivazione della ricerca ed innovazione tecnologica, al fine di favorire l’ammodernamento del sistema produttivo esistente introducendo tecnologie avanzate e procedimenti per il controllo della qualità; il che significa operativamente:

*Sostegno alla diffusione di nuovi servizi e di nuovi modi di organizzare la produzione ed il commercio, agevolando quei processi in grado di creare sinergie tra conoscenza, capacità imprenditoriale e comunicazione verso i mercati.*

*Creazione di nuovi specifici fondi di finanziamento per la ricerca e l’innovazione.*

*Creazione di nuovi servizi per la diffusione di tecniche innovative di management nelle imprese.*

*Iniziative rivolte a potenziare le reti telematiche tra aziende e, in generale, a migliorare le capacità delle imprese al più proficuo utilizzo delle nuove risorse informatiche legate alla “società delle informazioni”.*

*Programmi per la prestazione di servizi reali, soprattutto informatici e telematici, realizzando progetti innovativi in campo gestionale, tecnologico e organizzativo a favore delle PMI.*

Il supporto all’economia imprenditoriale: mediante

*l’adozione di una programmazione attenta delle infrastrutture (anche informatiche), al fine di favorire il superamento degli ostacoli che le piccole imprese affrontano a causa*

*delle limitate dimensioni, in modo da aumentare l'efficienza e la competitività nel mercato internazionale.*

*l'accesso ai programmi miranti alla diffusione della Società dell'Informazione; realizzato anche attraverso un impiego ragionato delle risorse finanziarie messe a disposizione dall'Unione Europea.*

Il sostegno ai distretti industriali: attraverso la definizione di “Programmi di incentivazione all'introduzione delle tecnologie avanzate.”

La attuazione di iniziative progettuali con le Camere di Commercio per la “Predisposizione, mediante la collaborazione tra tutti i soggetti interessati, di banche dati per la divulgazione di norme, opportunità, promozioni, occasioni commerciali in Italia e all'estero a favore dei vari operatori.”

La promozione dell'imprenditoria veneta nel mondo: attraverso la “Promozione delle produzioni venete nel mondo, mirando ad una “promozione integrata”, che individui condizioni di coordinamento di tutte le iniziative della Regione e degli enti, aziende e agenzie operanti nei settori di competenza.”

Per l'**Artigianato** nella individuazione ed attuazione di attività finalizzate a:

migliorare gli “strumenti di intervento regionale, valorizzando il rapporto di collaborazione con le forze economiche e sociali della nostra Regione. “

realizzare “una serie di iniziative per la diffusione della cosiddetta “società dell'informazione” a favore in particolare dell'artigianato, rivolte a potenziare le reti telematiche tra aziende e, più in generale, a migliorare la capacità delle imprese al più proficuo utilizzo della “risorsa informazione”. Per questo sarà presentato entro luglio un disegno di legge per la promozione e lo sviluppo di reti e servizi telematici a favore dell'artigianato”.

### **Adeguare il sistema regionale della Formazione e dell'Orientamento Professionale:**

attraverso lo *“Sviluppo di azioni e strumenti innovativi a livello di sistema per favorire l'utilizzo diffuso dell'innovazione tecnologica e della formazione a distanza.”*

*“Lo sviluppo del **Sistema Informativo Lavoro**, al fine di rendere un servizio efficiente a chi cerca e a chi offre lavoro”, realizzato tramite il Portale Web di Veneto Lavoro.*

A chiusura di questo *excursus* dell'attuale programma di Governo, una particolare riflessione si impone però a riguardo dei fattori propedeutici di successo alla base della possibile crescita della Società veneta dell'Informazione e della Net-economy regionale, così come segnalato in premessa del documento stesso:

al di là delle possibili iniziative di investimento, adeguamento, sostegno, supporto o vitalizzazione, che l'Amministrazione Regionale può porre in essere, **centrale, anche in questo caso, appare la questione infrastrutturale.**

*“Credo che nessuno ormai metta in discussione il fatto che la debolezza della rete infrastrutturale, sia fisica che immateriale, rappresenti uno dei nodi alla crescita della nostra Regione. È perfino banale ripeterlo. E la scorsa legislatura ci siamo impegnati a fondo su questo terreno, basti citare il patto di concertazione siglato coralmente nell'estate 1997 sul tema infrastrutturale.*

*Ad eccezione di alcune iniziative (ad esempio il sistema ferroviario metropolitano)....., il risultato non è stato all'altezza dell'impegno profuso<sup>4</sup>”.*

---

<sup>4</sup> G. Galan, Presidente della Regione del Veneto, “Comunicazioni del Presidente della Giunta Regionale sul Programma di Governo della VII Legislatura 2000-2005”; Seduta consiliare del 30 giugno 2000.

## **1.2 Costruire il Sistema veneto delle Autonomie Locali a supporto della Società veneta dell'Informazione e dello sviluppo della Net-Economy**

Il cammino verso la costruzione della Società veneta dell'Informazione passa attraverso l'edificazione del Sistema delle Autonomie Locali.

La legge regionale sul “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112” (L.R. 11/2001) rappresenta, a tutti gli effetti, il principale impianto normativo finalizzato alla concretizzazione di molti degli impegni fissati, che il Governo regionale si è dato ai fini dell'avviamento del processo di innovazione della società e della economia veneta.

La Regione, nell'attuare questa volontà, si propone di favorire e valorizzare lo sviluppo di “un sistema” delle Autonomie Locali, capace di tradurre e conseguire operativamente, salvaguardando le singole specificità, gli obiettivi ed i progetti predisposti dalla Regione nell'adempimento delle funzioni di *legislazione, di programmazione, di indirizzo e di coordinamento*, che gli competono<sup>5</sup>.

Seppure ancora lontani dal poter condividere un profondo processo federalista<sup>6</sup>, la costruzione del Sistema delle Autonomie rappresenta certamente un passo importante e “critico”, non scevro da rischi: la capacità infatti di “fare sistema” costituisce una sfida che richiederà un grande senso comune di “corresponsabilità” da parte di tutti gli attori istituzionali, sia pubblici che privati, che nel rispetto dei ruoli reciproci dovranno collaborare ancora più strettamente per la crescita comune.

Si tratta, in sostanza, della prima grande occasione per il “sistema Veneto” di dimostrare una effettiva e piena maturità raggiunta, pronta a percorrere la strada del federalismo reale.

Molti sono gli articoli e i passaggi presenti nella L.R. 11/2001, da cui si evince la necessità di “fare sistema”, traducendo questa esigenza in impegni e obiettivi sia di carattere organizzativo che strumentale ed infrastrutturale.

E non vi è dubbio che la costruzione di un comune sistema informatico/informativo, in grado di mettere in rete tutti i soggetti istituzionali veneti, per realizzare collaborazioni

---

<sup>5</sup> Art. 4, comma 1 della L.R. 11/2001.

<sup>6</sup> “Molti autori definiscono come ormai è d'uso corrente questa terza fase (il D.Lgs n.112/98 n.d.r.) come l'avvio di un federalismo amministrativo a Costituzione invariata, ma vi sono degli elementi che fanno pensare che l'operazione Bassanini non ha certamente nulla a che fare con il federalismo...” Dalla relazione del Consigliere C.A. Tesserin del 9 marzo 2001 a presentazione del Disegno di L.R. “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle autonomie locali in attuazione del C.Lgs. n.112/98”.

permanenti e semplificare l'accesso ai servizi pubblici da parte dei cittadini e delle imprese, rappresenta uno (per non dire "il principale") degli aspetti focali da affrontare nel breve periodo.

A tale proposito la legge regionale evidenzia espressamente gli obiettivi di:

- perseguire la realizzazione di un Sistema informatico e sostenere la volontà di coordinamento delle informazioni, in modo tale che Regione ed enti locali siano messi in grado di garantire *"la circolazione delle informazioni e delle conoscenze concernenti le funzioni di rispettiva competenza mediante l'utilizzo di sistemi informatici comuni"*(art. 17);
- definire una apposita L.R. che, sentita la Conferenza Permanente Regione-Autonomie locali, disciplini *"il sistema informativo, di rilevazione statistica e della rete informatica, compatibilmente con quanto previsto dal decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 "Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'articolo 24 della legge 23 agosto 1988, n. 400" e successive modifiche e integrazioni nel rispetto delle norme concernenti il trattamento dei dati personali di cui alla legge 31 dicembre 1996, n.675 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni."* Tenendo conto dei sistemi informatici già operanti nelle autonomie locali (art. 17);
- coordinare la realizzazione del Sistema Informativo Turistico Regionale (SIRT) (art. 29), mediante il quale deve essere attuata la *"rilevazione e trasmissione dei dati statistici relativi al territorio"*(art. 30);
- favorire la diffusione sul territorio del servizio di Sportello Unico per le Imprese e le Attività Produttive, attraverso anche l'impegno di *"adeguare il sistema informativo statistico (SIRV) e la rete telematica regionali alle esigenze di assistenza alle imprese"*, mediante *"un programma per il potenziamento dello stesso sistema e per le priorità di connessione in rete dei comuni singoli o associati, nonché degli enti e società istituiti dalla stessa Regione o di cui essa sia socia"* (art. 38);
- istituire e mantenere un sistema di "osservatori" tematici rivolti a settori chiave dell'economia e della società veneta: Artigianato (art. 21), Mercato del Lavoro<sup>7</sup> (art. 136);

---

<sup>7</sup> Osservatorio del Mercato del Lavoro, di cui anche alla L.R. 16 dicembre 1998.

- costruire un sistema di strumenti di rilevazione dei bisogni e/o monitoraggio (Turismo, Servizi Sociali<sup>8</sup>, Urbanistica, Edilizia residenziale pubblica, Risorse idriche<sup>9</sup>), di comunicazione (Beni e attività culturali<sup>10</sup>) e basi informative dedicate (Urbanistica, Anagrafe dell'edilizia scolastica, Beni e attività culturali<sup>11</sup>) ai fini della programmazione di comparto;
- strutturare un *“adeguato e completo sistema informativo sulla formazione e l'istruzione (SIFI) in collegamento con gli sportelli informagiovani”* e integrato con i servizi di osservatorio del mercato del lavoro;
- realizzare un *sistema informativo sportivo regionale*, per la costruzione di una base dati sugli impianti sportivi regionali e monitorare la loro consistenza e disponibilità (art. 148).

Tutto ciò comporta la realizzazione e la gestione di un complesso sistema di relazioni, basato su flussi informativi permanenti, nonché la strutturazione di strumenti di analisi, di rappresentazione e sintesi, in grado di fornire ai vari livelli amministrativi tutta l'informazione che serve da quella necessaria per poter indirizzare e pianificare, a quella indispensabile per realizzare, conseguire e verificare gli obiettivi fissati nei tempi e nei modi corretti.

Anche nella L.R. 11/2001 viene però posta particolare attenzione alla “questione infrastrutturale”:

*“la Regione provvede..... alla definizione di criteri, direttive e prescrizioni in materia di progettazione, manutenzione, gestione e sicurezza relativamente - non solo - alla rete viaria e – ma anche! - alle reti telematiche”.* (art. 92).

Una Regione che voglia mantenersi all'avanguardia e aperta ai processi di internazionalizzazione e globalizzazione dell'economia, non deve solo pianificare e programmare lo sviluppo e la manutenzione della propria rete stradale, necessaria al trasporto di beni e persone, ma deve anche pensare alle reti per il trasporto della

---

<sup>8</sup> Art. 228: “.....assume rilevanza strategica l'organizzazione e la realizzazione del sistema informativo regionale mediante la gestione informatica dei dati che consenta l'approfondita analisi delle esigenze sociali, la conoscenza delle risorse disponibili e l'equa distribuzione delle medesime, nonché la valutazione dei risultati in termini di rendimento e verifica dei benefici.”

<sup>9</sup> Turismo (art. 30), Servizi Sociali (art. 128), Urbanistica (art. 58), Edilizia residenziale pubblica (art. 66), Risorse idriche (art. 86).

<sup>10</sup> Beni e Attività Culturali (art. 143).

conoscenza. E' un problema concreto, in quanto, a causa della molteplicità delle iniziative sia pubbliche che private in materia di cablatura e produzione di servizi di comunicazione di base, non solo difettano criteri generali e comuni di progettazione, gestione e sicurezza, ma anche (addirittura...) non si dispone al momento di una visione chiara e completa dello stato regionale.

---

<sup>11</sup> Urbanistica (art. 58), Anagrafe dell'edilizia scolastica (art. 141; vedi anche L. n. 23/1996), Beni e attività culturali (art. 143).

## **2 IL RUOLO DELL'INFORMAZIONE NELL'AMMINISTRAZIONE REGIONALE DEL VENETO ED IL SIRV**

### ***2.1 Il Sistema Informativo Regionale del Veneto: motivazioni, storia ed evoluzione***

Quando si parla di “Sistema Informativo Regionale”, si pensa innanzi tutto all'informatica a servizio dell'Amministrazione Regionale. L'Amministrazione Regionale del Veneto, nella volontà di darsi strumenti organizzativi ed operativi tecnologicamente avanzati, adeguati per poter svolgere al meglio i propri compiti istituzionali a servizio di una società particolarmente viva e dinamica, ha molto investito, non solo in strumenti, ma anche nella costruzione di un servizio fatto di risorse umane professionalmente preparate e qualificate. In particolare lo sforzo principale è stato sempre quello di cogliere ciò che l'evoluzione tecnologica informatica ha via via offerto nel tempo: la Regione Veneto è sempre stata tra le prime amministrazioni pubbliche ad utilizzare le reti locali, la tecnologia GIS (Geographical Information System) e Remote Sensing (applicazioni per l'analisi di dati telerilevati da satellite), la gestione ottica dei dati,...lo sviluppo di Internet.

Ma limitarsi a considerare la storia dell'informatica regionale esclusivamente come un fenomeno “interno all'apparato amministrativo regionale” sarebbe uno sbaglio.

In realtà il SIRV ha significato e significa molto di più: basti citare ad esempio la L.R. 54/88 a sostegno dell'informatizzazione degli Enti Locali, il rapporto alla quale il SIRV significa – come vedremo - “servizio permanente a supporto” di diversi Comuni, Organismi Pubblici territoriali e Agenzie....in un impegno costante a vantaggio delle comunità locali.

#### **2.1.1 Sviluppo dell'Informatica regionale e nascita del SIRV.**

L'informatica ha fatto la sua comparsa nell'ambito dell'Amministrazione Regionale del Veneto alla fine degli anni '70.

In tale periodo, infatti, sulla falsa riga dello sviluppo informatico di una qualsiasi organizzazione aziendale, è stato affrontato il problema della meccanizzazione delle principali procedure amministrative interne: personale, stipendi, ragioneria e tributi.



Questa prima fase di “automatizzazione tradizionale” (è corretto infatti parlare di automatizzazione in quanto l’obiettivo non era quello di produrre e gestire informazione, quanto di meccanizzare la contabilità), subisce una prima svolta nel 1980, quando cioè la Regione avvia la realizzazione del “Ruolo Sanitario Regionale”.

Queste prime esperienze hanno fatto sì che nel 1984 la Giunta Regionale deliberasse la costituzione di un Sistema Informatico Regionale, ed in tale occasione venisse avanzata la proposta, poi accettata, che tale sistema informatico fosse attuato nell’ambito di un processo di informatizzazione complessivo dell’Ente.

Fu così che nel 1985 nacque il “Dipartimento per la Statistica e l’Informatica”.

In una prima relazione del Dipartimento sullo “Stato di avanzamento e sui programmi a breve e medio termine”, datata 17 ottobre 1986, fu presentata la necessità di dar vita a un sistema in grado di garantire ricadute sull’intero territorio regionale (descrivendo quindi l’esigenza di realizzare un “sistema informatico distribuito”) e venne riportata l’affermazione che *“ogni strumento impiegato e ogni soluzione organizzativa” dovevano “rispondere a standard da rispettare senza eccezioni, dato che la pianificazione centrale, oltre a garantire trasparenza e duplicabilità presso altre sedi”* poteva consentire di realizzare *“ampie economie di scala”*.

Nella stessa relazione veniva poi posto in evidenza come *“l’informatizzazione doveva perseguire, sia pure in maniera graduale, due distinti obiettivi:*

- *la meccanizzazione delle procedure di ufficio allo scopo di sottrarre al personale grosse moli di lavoro e di ottimizzare i tempi di esecuzione delle procedure;*
- *la costruzione di relazioni significative tra i diversi flussi e tipi di informazioni, sia all’interno che all’esterno dell’ambito regionale, con la creazione di banche dati.*

In una analoga relazione del 1987 venne posta anche l’esigenza di raggiungere un terzo obiettivo:

- *la messa in essere di un sistema informativo in grado di costituire un efficace strumento di governo del territorio.*

Come si vede, quindi, il SIRV (Sistema Informativo della Regione Veneto) non è nato come progetto monolitico, ma come risposta ad esigenze che progressivamente si sono andate delineando in conformità dei compiti istituzionali che l’Amministrazione veniva chiamata a svolgere. Alla meccanizzazione di ragioneria e contabilità, che ovviamente

ancora adesso svolge un ruolo fondamentale nella gestione aziendale dell'Ente e richiede particolare impegno in termini di risorse strumentali e professionali, si sono aggiunti obiettivi di produzione e gestione dell'informazione relativa ad aspetti settoriali/dipartimentali e di servizio alla collettività e all'impresa, mentre ancora attuale appare essere la necessità dell'adozione del Sistema Informativo come strumento di pianificazione, monitoraggio e verifica dell'azione di governo.

### 2.1.2 Evoluzione del SIRV

Come abbiamo visto, la prima fase evolutiva del SIRV - comune alla storia di altre amministrazioni/organismi e strutture informatiche pubbliche e private - è stata sostanzialmente determinata dalla necessità di automatizzare applicazioni amministrative generali (personale, paghe, bilancio, etc.) e ciò è stato realizzato mediante l'adozione di un Elaboratore principale di tipo proprietario (*host mainframe*) preposto a rendere disponibili su terminale i servizi applicativi gestiti.

A questa fase, caratterizzata principalmente dalla "centralizzazione" dei servizi informatici (il C.E.D. basato sul *mainframe*) è poi subentrata, con la fine degli anni '80, l'ondata dei Personal Computer e lo sviluppo delle LAN (Local Area Network), che hanno avuto i primi il merito di portare i servizi tipo *office automation* (OA) direttamente sul tavolo dell'utente, le seconde di iniziare a connettere gli utenti in rete dando la possibilità, oltre che di connettersi con la propria workstation alle applicazioni mainframe, di trasferire direttamente e condividere documenti, dati e analisi prodotte localmente (grazie alle applicazioni PC o agli strumenti di OA) con gli altri utenti.

Questa fase ha comportato una progressiva - e in un certo senso silenziosamente "pervasiva" - diffusione dell'informatica all'interno dell'Amministrazione e, conseguentemente, una prima conoscenza - più o meno generica e generalizzata - delle possibilità e delle potenzialità dello strumento informatico.

Talora, nell'ambito di determinati uffici, si è assistito a vere e proprie fughe in avanti, mediante la realizzazione di reti locali dedicate organizzate sulla tecnologia del Personal, con introduzione di strumenti per la produzione e l'elaborazione di informazione dipartimentale sviluppati *ad hoc*.

Più recente è invece la terza fase, riguardante l'avvenuta rapida conversione dall'informatica proprietaria centralizzata alla standardizzazione tecnologica delle principali piattaforme applicative dovuta al problema dello Y2K<sup>12</sup>.

Dopo un lungo periodo, quindi, caratterizzato da una amministrazione del SIRV di tipo “conservativo” – periodo in cui gli investimenti in innovazione erano stati molto contenuti e curando per lo più la gestione corrente dell'esistente –, l'Amministrazione, spinta da questo evento critico contingente<sup>13</sup>, oltre che dalla necessità di riequilibrare la spesa informatica corrente, ha dovuto procedere rapidamente ad una revisione tecnologica approfondita del proprio sistema informatico/informativo, che ha visto l'abbandono del mondo *proprietary* verso tecnologie standard.

Questa fase, realizzata con urgenza attraverso la realizzazione di architetture client/server basate anche su un adeguamento delle reti LAN e WAN, operanti anch'esse con protocolli standard, ed il porting delle applicazioni esistenti, oltre a comportare il brillante superamento di una situazione tecnologica “congiunturalmente” critica, ha gettato le basi per una crescita ulteriore della qualità del livello dei servizi informativi esprimibili, grazie alla possibilità di estrema apertura delle tecnologie e delle architetture adottate.

Negli ultimi anni, inoltre, anche nell'ambito del SIRV ha fatto la sua comparsa, prima timida poi esplosiva, il fenomeno Internet che, in aggiunta alla creazione del Sito Web regionale, peraltro apprezzato dalla stampa specializzata<sup>14</sup>, e alla costruzione dell'Intranet del SIRV, ha visto la Direzione del Sistema Informatico Regionale impegnata in rilevanti progetti a valenza comunitaria, che hanno portato alla creazione di una stimolante rete di rapporti e scambi di know-how tecnologico con altre regioni europee ( Progetto Centuri21: West Sussex, Devon, Limerick, West Sweden an Bosam, Hämeenlinna, City of Debrecen).

---

<sup>12</sup> Si fa qui riferimento alla esigenze di far fronte al problema “Anno 2000”, cioè alla necessità di adeguare sia l'hardware che il software di base e applicativo, per la gestione corretta delle date.

<sup>13</sup> Oltre all'Y2K è stato anche affrontato il problema EURO, riguardante l'adeguamento del sistema contabile alla gestione della nuova divisa unica europea.

<sup>14</sup> Il Sito della Regione Veneto ha inoltre ottenuto un particolare riconoscimento al Compa 1999 oltre che valutazioni positive sulla stampa nazionale.

### 2.1.3 La rete SIRV

Attualmente la rete SIRV è una infrastruttura ramificata sull'intero territorio regionale, autonoma, interconnessa ad internet e ad altre reti, dotata di servizi comuni di accesso a banche dati.

La dorsale principale, benché tecnologicamente si basi sull'utilizzo di una infrastruttura "virtuale", è stata logicamente progettata in tipologia a stella che collega le principali interfacce di rete dei vari nodi o siti al centro stella di Venezia, dove sono alloggiati gli apparati centrali della rete geografica della Regione Veneto.

In ogni capoluogo di provincia, come presso il CED di Mestre, esiste un Nodo Informatico Provinciale (NIP), dove sono alloggiati gli apparati di rete, che permettono agli utenti regionali di condividere le risorse ed i servizi SIRV.

L'interfaccia di rete per la WAN presso il Nodo Centrale, dove sono operanti i server di rete e di servizio principali (Unix ed NT), nonché il Server Aziendale Regionale Centrale (Unix), è costituita da un insieme di apparati CISCO configurati in modo tale da garantire ridondanza hardware, connessi in Frame relay a 384 Kb di velocità di trasmissione con gli altri router NIP (Nodi Informatici Provinciali).

I router dei NIP, a loro volta a tecnologia CISCO, garantiscono l'interfacciamento fra gli stessi e permettono la veicolazione dei protocolli TCP/IP attraverso la rete SIRV.

I palazzi in cui hanno sede gli uffici periferici sono collegati al NIP competente per territorio, sfruttando la medesima rete virtuale tramite link a velocità variabile da 96 a 256 kb in funzione delle esigenze.

Ciascun palazzo è cablato in modo strutturato con doppino telefonico di categoria 5 ed è dotato di rete LAN Ethernet RJ45 a 10/100 Mbps, completamente switched.

Tutte le LAN, collegate tra loro tramite una infrastruttura WAN di tipo aziendale, consentono l'accesso ai servizi Intranet SIRV. L'introduzione delle tecnologie basate su Internet (famiglia di protocolli TCP/IP) e sul WWW (protocollo http e linguaggio HTML), consente la distribuzione dell'informazione in modo semplice ed economico. Nell'ambito della rete Intranet regionale esistono, infatti, alcuni server che mettono a disposizione dell'utenza una serie di servizi quali: posta elettronica, FTP, servizi di login remoto, *Newsgroup*, accesso alle basi dati distribuite.

L'Amministrazione regionale dispone inoltre dell'accesso a Internet, garantendo così al suo interno l'apertura al mondo Web. Internet consente la visibilità, al mondo esterno,

delle informazioni pubbliche di servizio, generate dall'Amministrazione regionale, tramite servizi basati su *Web*, allocati su un server Internet dedicato. Le politiche di sicurezza sono garantite da un complesso sistema di *firewalling* basati su tecnologie CISCO.

Allo stato attuale la rete SIRV è in grado di assicurare:

*Servizi di trasporto.*

*Servizi Intranet/Internet di tipo "tradizionale": informazione, e-mail, rubriche, link etc...*

*Servizi applicativi di amministrazione e governo.*

*La distribuzione di servizi al cittadino e alle imprese (URP, Sportello Unico per le Imprese; vedi quanto riportato al paragrafo specifico).*

*Servizi di "trasporto in sicurezza": crittografia per dati sensibili (connessioni USSSL).*

#### **2.1.4 La dotazione hardware e il software di base**

L'attuale architettura del SIRV si articola su più livelli (organizzazione *client/server multi-level*), caratterizzati dall'impiego di tecnologia *industry standard*, aperta e di facile integrazione.

Questa architettura a più livelli, prevede la presenza di sistemi di "taglia" diversa, con livelli di configurazione e caratteristiche tecnologiche coerenti con le differenze funzionali/organizzative legate a diversi carichi/finalità in termini di gestione e utilizzo dei dati, tipologie e condivisione di funzionalità applicative e "target utenti" di riferimento dei servizi erogati.

L'architettura realizzata risulta essere molto flessibile e di facile adattamento alle esigenze dell'utenza, che appaiono molto differenziate; risponde bene alle necessità strutturali ed organizzative dell'Ente ed in particolare alla distribuzione territoriale delle sedi distribuite sul territorio regionale, cui deve essere garantito un servizio costante ed un accesso on-line ai servizi e alle informazioni centralizzate.

In termini schematici, la struttura funzionale del SIRV è rappresentabile secondo tre livelli<sup>15</sup>:

livello 1	ENTE	Funzioni Server Aziendale
livello 2	UNITA' ORGANIZZATIVE DI SETTORE	Sistemi Dipartimentali e Server Dipartimentali
livello 3	SINGOLO UTENTE	Sistemi Personal Computer, workstation o Personal Server, con strumenti di produttività personale.

Per “Funzioni Server Aziendale”<sup>16</sup> si intendono le funzioni che, in termini organizzativi centralizzati e condivisi, il SIRV realizza e gestisce nella sua attuale configurazione sostitutiva della precedente tecnologia *mainframe host*, da un lato continuando a mantenere e garantire le precedenti funzioni ed i servizi “mainframe disciplines”, dall’altro ampliando la propria produzione con i moderni servizi di comunicazione ed informazione on-line (Internet/Intranet Aziendale).

A partire da questa definizione le funzioni logiche di server (definite in letteratura da alcuni come “domini”) che vengono gestiti dal SIRV a questo livello in termini *industry standard*, possono essere in sintesi definite nelle funzioni di:

**Application Server di Produzione:** che raccoglie ed organizza le funzioni di gestione delle applicazioni aziendali e settoriali (per le strutture che non dispongono di un proprio sistema dipartimentale) rese disponibili sul SIRV a livello centralizzato;

**Data Base Server:** che contempla tutti i servizi applicativi per l’archiviazione, aggiornamento, ricerca etc. dei dati centralizzati che saranno gestiti in ambiente RDB Oracle (Oracle Server);

**Application Server di Sviluppo e Testing:** ambito cui fanno riferimento le attività di sviluppo del software e di sua validazione prima di essere trasferito al dominio di Application Server di Produzione;

<sup>15</sup> Vedi anche quanto riportato dal documento “SIRV: Linee guida per l’evoluzione del Sistema Informativo Regionale nel breve/medio periodo”; Venezia, Settembre 1998 – R. Marin per l’Unità di Progetto Informatica e Statistica.

<sup>16</sup> Queste funzioni sono state fissate e realizzate dall’Amministrazione sulla base di quanto stabilito nel documento “SIRV: Evoluzione del Sistema Informativo Regionale – Ia FASE: Anno 2000 ed EURO” Venezia, Settembre 1998, che ha costituito il punto di riferimento per la determinazione del capitolato speciale di gara per l’adeguamento del SIRV all’anno 2000.

**Data Warehouse Server (D/W-server):** destinato a gestire sia le funzioni di collecting che di analisi dei dati, di tipo data warehousing;

**Data Web Server:** si parla di “data-web” per indicare una serie di funzioni tese a gestire la produzione, a partire dai servizi forniti nell’ambito del Data Warehouse, di pagine web (ad esempio sulla organizzazione dell’Amministrazione, sulle delibere, sul bilancio, sulle gare etc...) pubblicate in ambito Internet/Intranet sul Web Server NT;

**Web Server:** che realizza le funzioni di comunicazione, di informazione e di tipo applicativo, nell’ambito del Web aziendale, Internet e/o Intranet.

Vengono inoltre realizzate le funzioni di:

**Storage System:** sistema per la gestione della memoria di massa *sharabile* tra i vari server e sistemi SIRV;

**Printer System:** sistema per la gestione e produzione centralizzate delle stampe e dei report a servizio sia del server di livello aziendale che dei server dipartimentali.

**Backup System:** sistema per l’esecuzione dei salvataggi periodici dei server aziendali e, all’occorrenza, anche di quelli dipartimentali attestati alla rete locale.

Queste ultime funzioni vengono definite “di sistema”, in quando condivisibili non solo a livello delle funzioni server aziendali ma anche da quelle dipartimentali connessi in rete locale.

Le funzioni server aziendali sono svolte da elaboratori RISC Unix (in particolare i Server host SIRV) o Windows NT (Web-server e D/W-server).

Per quanto attiene, invece, i sistemi Server Dipartimentali, questi sono pressoché esclusivamente costituiti da sistemi *industry standard* di mercato operanti in ambiente Windows NT e svolgono funzioni sia di *application server*, che di *data-base server* locali. Questi sistemi, al fine di razionalizzare i costi, possono all'occorrenza svolgere anche funzioni di *internet working server* e di supporto a servizi *workgroup* locali.

### **2.1.5 Standard regionale per la Gestione dei Data Base**

L'Amministrazione regionale ha individuato in Oracle la piattaforma RDBMS (Relational Data Base Management System) quale standard di riferimento del SIRV, per quanto concerne la gestione dei dati. La decisione di utilizzare una architettura standard per la organizzazione e gestione dei dati, sia a livello aziendale che dipartimentale, ha comportato:

- ✓ una maggiore possibilità di accesso ed utilizzo dei dati stessi (organizzati ai livelli 1 e 2), in modo indipendente dalle procedure applicative di origine, tramite anche strumenti di analisi individuale, messi a disposizione degli utenti finali (livello 3);
- ✓ una più agevole possibilità di realizzare e gestire strutture di sintesi delle informazioni ai fini della organizzazione del Data-Warehouse aziendale regionale;
- ✓ una maggiore efficacia nella adozione di strumenti standard evoluti per l'Analisi Statistica.

Relativamente a quest'ultimo punto va evidenziato come l'Unità di Progetto, utilizzata quale standard per le procedure di analisi statistica, sia l'ambiente SAS (il laboratorio informatico di statistica di SAS Institute) basato su un disegno relazionale dei dati.

### **2.1.6 Standard di sviluppo delle applicazioni**

La realizzazione dell'attuale architettura *client/server multi-level industry standard* e l'adozione dello standard RDBMS Oracle per la gestione dei dati ha coinciso con il *porting*



di tutte le applicazioni *legacy*<sup>17</sup> sulle nuove piattaforme, utilizzando ambienti e *tools* di sviluppo ad oggetti (Developer2000 e Delphi), e con l'abbandono del linguaggio COBOL. E' evidente come questa attività abbia richiesto una notevole volontà ed impegno da parte della Direzione Sistema Informatico, che di fatto ha profondamente trasformato il SIRV, sia nella capacità di produrre servizi che nella determinazione di un nuovo quadro di competenze tecniche e professionali.

---

<sup>17</sup> Per applicazioni *legacy*, si intende qui in particolare le applicazioni originariamente operanti in ambiente TP sul mainframe, quali ad esempio: Contributi Imprese Artigiane, Sistema Informativo Statistico, Sistema Informativo Trasporti, Contributi Edilizia Abitativa L.118/85, Certificazione Antimafia L.55/9, Dati Contabili Finanziari, Lavoro Straordinario, Formazione Bilancio, Sistema Informativo Commercio, Impianti Fissi, Anagrafe interventi L.R. 39/87, Funzionari Delegati, Nuova Ragioneria – GES, Gestione Decentrata della Spesa – Liquidazioni, Personale S.I. Economico, Personale S.I. Fascicolo, Personale S.I. Governo, Personale S.I. Generale, Anagrafe Imprese Artigiane, Modello 770 etc.

## **2.2 Un nuovo SIRV**

E' quindi indubbio che gli ultimi tre anni hanno comportato un profondo cambiamento nel SIRV tanto che, a buon diritto, si può certo parlare di una sorta di rivoluzione.

I principali risultati di questa rivoluzione possono essere così sintetizzati:

**adeguamento delle architetture hardware/software** in termini di:

***attualizzazione della struttura allo stato dell'arte tecnologico informatico:***

da un sistema di tipo host-mainframe si è passati all'adozione di architetture client/server basata su tecnologia all'avanguardia;

***apertura a livello dei sistemi operativi:***

il SIRV è un sistema completamente Open Industry Standard basato su sistemi Unix e Windows NT;

***aumento delle performance:***

il SIRV attualmente, nei vari nodi componenti (regionale CED, dipartimentali e provinciali), può finalmente avvalersi di sistemi elaborativi di potenza adeguata, nonché – soprattutto a livello regionale – di un più che adeguato sistema di archiviazione dati e back-up;

***potenziale ampia fruibilità delle informazioni:***

tutte le applicazioni sono basate su una gestione dei dati con motori standard SQL, che rende la gestione e la accessibilità dei dati indipendente dalle applicazioni stesse;

***alto livello di connettibilità:***

la comunicazione, lo scambio dei file, l'interoperabilità del SIRV è basata sui protocolli standard di comunicazione e su meccanismi Internet;

***migliore qualità del codice applicativo:***

le applicazioni SIRV di proprietà dell'Amministrazione sono state completamente reingegnerizzate, avvalendosi di tools all'avanguardia in grado di garantire, rispetto al passato, più agevoli revisioni/manutenzioni del software sia di tipo conservativo che evolutivo;

***standardizzazione dei tools di produttività personale:***

è stato messo ordine alle licenze delle dotazioni standard di produttività personale sulle stazioni di lavoro.

**adeguamento della rete telematica SIRV in termini di:**

***omogeneità:***

rispetto al passato si è standardizzato anche l'approccio tecnologico, in modo da poter adeguatamente servire la nuova architettura client/server

***pervasività:***

si è proceduto a realizzare nuove reti locali nei nodi periferici e dipartimentali, potenziando la connettività di tipo geografico, anche a livello dei back-up di rete;

***diffusione di servizi innovativi:***

oltre alla revisione dei servizi applicativi, si è (molto) lavorato in particolare sullo sviluppo dei 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.

**avvio dell'adeguamento organizzativo in termini di:**

***conoscenze e competenze sistemistiche:***

le nuove architetture sistemistiche ed applicative hanno necessariamente richiesto l'avvio di una revisione dei ruoli e l'adeguamento formativo per la gestione/amministrazione della nuova realtà tecnologica;

***formazione end-user:***

si è anche dovuto procedere alla formazione e al supporto degli utenti nell'utilizzo delle nuove soluzioni applicative e dei nuovi servizi di rete;

***procedimenti amministrativi di sistema:***

la nuova architettura SIRV ha infine richiesto una prima revisione non solo dei compiti ma anche delle modalità esecutive di amministrazione del sistema: in pratica non solo sta progressivamente cambiando il modo lavorare, ma anche la possibilità di gestire la stessa tecnologia: innovazione delle mainframe-disciplines, help desking, telelavoro, gestione remota, sono

tutti aspetti che vanno affrontati con una profonda rivisitazione dell'organizzazione in senso lato.

I risultati ottenuti possono essere riassunti in questi termini:

**allo stato attuale la Regione del Veneto risulta essere l'unica Amministrazione Regionale che può avvalersi di una struttura informatica totalmente standardizzata, con conseguenti ampie possibilità/potenzialità di apertura, connettibilità, capacità di produrre servizi informativi per la collettività ed il territorio; il tutto con una spesa corrente equilibrata e contenuta, specialmente se comparata a quella di altre amministrazioni leader.**

### **3 Il Sistema Informativo Regionale del Veneto e la produzione di servizi alla collettività**

#### **3.1 La Legge Regionale 54/88**

L'evoluzione del sistema informativo regionale – il SIRV – per la gestione, l'elaborazione e la diffusione dell'informazione, ha progressivamente assunto nuovi compiti in grado di ampliarne la missione; non (solo) un sistema pensato per rispondere esclusivamente alle esigenze dell'organizzazione interna all'Amministrazione regionale, ma (anche) a quelle dell'intera comunità veneta; un sistema in grado di animare l'innovazione e supportare lo sviluppo regionale mediante la messa a disposizione degli EE.LL. di strumenti informatici e soluzioni applicative standardizzate.

Tale obiettivo, storicamente, è stato perseguito attraverso tre dispositivi amministrativi:

l'Amministrazione regionale, in funzione dei propri compiti istituzionali nelle attività di indirizzo e programmazione, ha intrapreso fin dal 1982 con la L.R. n.37 del 7 settembre, una attività di sensibilizzazione e di incentivazione all'uso di moderne tecnologie presso le pubbliche amministrazioni, mediante la definizione di “contributi per la costituzione di una rete informatica intercomunale”. La legge autorizzava la Giunta a concedere per un periodo di cinque anni contributi a comuni, associati o singoli con non meno di 10.000 abitanti, per la costruzione e la gestione di una rete informatica distribuita;

con la L.R. n. 29 del 6 giugno 1983, la Regione abilitò “le comunità montane a richiedere contributi per la costituzione e la gestione di una propria rete informatica distribuita” (art. 7). Su questa base è stato poi formulato il Progetto S.I.MO. (Sistema Informativo per la Montagna), che consentì la meccanizzazione di 111 comuni montani, organizzati secondo le Comunità Montane di appartenenza, per i settori amministrativi relativi all'anagrafe, alla gestione finanziaria ed al personale;

infine tramite la Legge Regionale 54 dell'8 novembre 1988, denominata "Interventi per la costituzione di sistemi informativi e l'informatizzazione di Enti Locali", la Regione ha promosso un diffuso processo per l'informatizzazione di base aperto a tutti Enti Locali del Veneto.

La L.R. 54/88 ha previsto a tale scopo due forme di intervento:

- l'erogazione 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<sup>18</sup>.

Gli obiettivi impliciti in tale azione possono essere riassunti nella volontà di:

- ✓ favorire la diffusione e l'accrescimento della cultura informatica nelle pubbliche amministrazioni presenti sul territorio regionale.

La realizzazione di un proprio sistema informativo o, più semplicemente, l'informatizzazione parziale di alcune attività istituzionali/amministrative degli enti pubblici locali, hanno determinato immediate e positive ricadute nei rapporti tra le amministrazioni e i cittadini, favorendo, inoltre, l'aggiornamento e la valorizzazione delle professionalità dei funzionari pubblici coinvolti.

- ✓ facilitare la formazione di sistemi omogenei nelle materie di competenza degli EE.LL.

Un obiettivo fondamentale, che si è inteso raggiungere con l'intervento regionale, è quello della formazione di sistemi informativi omogenei, trasformando così i singoli atti amministrativi in dati elementari da assumere come patrimonio di informazioni nell'attività di programmazione e di governo della Regione.

---

<sup>18</sup> 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."

La situazione delle richieste, dopo solo 5 anni dal varo della legge, evidenziava il favore con cui l'iniziativa era stata accolta.

Oltre ai comuni (444 su 581), presentarono domanda di contributo anche tutte le amministrazioni provinciali, le nove comunità montane, diciassette consorzi, e altri dieci enti territoriali locali (dati 02.92). Alla data, quasi tutte le richieste (465 su 490) furono ritenute ammissibile. Di fatto, però, a fronte di una spesa massima ammissibile, dopo l'istruttoria delle domande pervenute, di oltre 17 miliardi di lire, le ristrettezze di bilancio dell'epoca, permisero di erogare contributi per soli 3 miliardi, equamente distribuiti tra il 1988 ed il 1989.<sup>19</sup>

I risultati più rilevanti del dispositivo legislativo sono stati quindi conseguiti nel campo della omogeneizzazione e della standardizzazione del processo di informatizzazione degli EE.LL. veneti.

Va sottolineato 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.

Gli applicativi messi a disposizione dall'Amministrazione regionale agli EE.LL. sono:

ASCOT: applicativo per la gestione dei Servizi Comunali, che copre i bisogni essenziali di un comune con i moduli relativi a: servizi demografici, bilancio, contabilità finanziaria, contabilità IVA, gestione mutui e impegni pluriennali, spese a calcolo, gestione servizio di sostituto di imposta, gestione economica del personale,

---

<sup>19</sup> E il successo dell'iniziativa, dopo dodici anni, continua...: solo nell'ultimo anno gli EE.LL. che hanno acquisito dalla Direzione Sistema Informatico regionale applicazioni e/o aggiornamenti di applicazioni L.R. 54/88 a carattere amministrativo sono state 247, mentre i comuni che hanno ritirato applicazioni per la gestione urbanistico/territoriale sono, nell'ultimo biennio, state circa 300. Mentre lo spettro degli EE.LL. che intendono avvalersi della norma si amplia :recentemente, ad esempio, è stata anche posta istanza di richiesta anche da parte di Consorzi di Bonifica.

sistema tributi (ICI, TARSU, TOSAP), gestione delle procedure di segreteria, licenze commerciali;

APIC: sistema GIS (Atlante Permanente di Informazione Cartografica) progettato per la georeferenziazione di informazioni su oggetti territoriali, risorse ed eventi, la loro analisi e gestione territoriale, la elaborazione di tematismi cartografici, utilizzato soprattutto dagli EE.LL. per la gestione del proprio PRG (Piano Regolatore Generale);

TEC: applicativo per la Gestione delle Pratiche di Concessione Edilizia;

COP: applicativo per la Contabilità Opere Pubbliche.

La Regione, prima tramite il Dipartimento per la Statistica e l'Informatica, poi Unità di Progetto, quindi Direzione per l'Informatica Regionale, ha curato anche la distribuzione di altri pacchetti quali SEGGI, Consultazione CO.RE.CO, Censimento '91 etc.

Quanto esposto dimostra come la Regione abbia fatto proprio il principio che “attuare un processo di informatizzazione” non significa semplicemente “limitarsi ad acquisire o mettere a disposizione elaboratori informatici”, ma si deve perseguire lo sviluppo di flussi e processi informativi basato su un preciso impegno volto alla omogeneizzazione e standardizzazione dei dati prodotti.

E' evidente come in questo campo la Regione abbia fatto notevoli passi svolgendo un indubbio ruolo guida a favore dell'innovazione e dell'efficienza del servizio pubblico.

### ***3.2 L'impegno nella informazione al cittadino: gli Uffici Regionali per l'Informazione***

Uno dei principali obiettivi che la Regione si è data nello sviluppo del SIRV, è stato (anche) quello di dare al singolo cittadino la possibilità di beneficiare di una maggiore conoscenza, e pertanto di un maggior aiuto e sostegno, nelle sue interazioni con l'ente pubblico, regionale e locale.



La Regione ha perseguito questa volontà, attraverso la costituzione, sul territorio, di apposite strutture organizzative cui affidare la gestione di strumenti informativi atti a realizzare un proficuo colloquio con i cittadini veneti.

Sono stati, infatti, aperti Uffici per l'Informazione al Cittadino in tutte le province venete, con funzioni di "sportelli in diretta connessione con la Regione" e come tali integrati nel SIRV.

Questi sportelli costituiscono il punto di riferimento per coloro che abbisognano di informazione (prima ottenibili esclusivamente presso le sedi centrali di Venezia) o desiderino conoscere lo stato dell'iter, nonché l'esito di una determinata pratica.

Sempre presso tali centri è possibile ricevere pratiche indirizzate dalle sedi centrali, restituirle evase etc., tutto ciò grazie ai sistemi di comunicazione messi a disposizione dal SIRV.

### **3.2.1 Sportello Unico per l'Impresa**

In tema di decentramento la Legge 59/97, denominata "Bassanini I", prevede il riordino della disciplina delle attività economiche ed industriali, individuando un unico interlocutore a favore delle imprese, al fine di agevolare e semplificare la comunicazione degli atti reagenti ai procedimenti amministrativi che intervengono nel corso della vita di un'azienda o di una attività produttiva.

Il Decreto Legislativo di attuazione della Bassanini I (il già citato D.Lgs. 31 marzo 1988, n.112), ha sancito il trasferimento di compiti e funzioni alle Regioni e agli EE.LL..

E' stato introdotto, in particolare, lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP; art. 23 – 27), individuando nelle amministrazioni comunali la titolarità della funzione e del servizio ed identificando i principi organizzativi del procedimento. Con successivo D.P.R. 447/98 (regolamento) il procedimento è stato ulteriormente disciplinato, in particolare (art. 3) per quanto riguarda gli aspetti tecnologici, gli archivi informatici, l'accesso telematico e la gestione del procedimento.

La Giunta regionale, tra gli interventi di più recente attivazione in campo informatico, ha definito proprie azioni tese a favorire l'attivazione e l'informatizzazione degli SUAP, in linea anche con quanto successivamente previsto dalla L.R. 11/2001 art. 38.

In applicazione della norma statale, la Giunta regionale del Veneto, ha infatti, con D.G.R. n. 4516 del 14 dicembre 1999, approvato uno schema di convenzione con l'ANCI Veneto,

Unioncamere del Veneto, la Federazione Regionale degli Industriali e la Federazione Regionale degli Artigiani, per avviare una sperimentazione e mettere gratuitamente a disposizione dei soggetti coinvolti nei procedimenti un prodotto informatico per la gestione degli Sportelli Unici per le Imprese, predisposto dalla Federazione degli Industriali. L'Amministrazione pertanto, anche in questo caso, ha proceduto alla acquisizione di un software applicativo specifico, da distribuire agli enti locali, nello spirito della L.R. 54/88.

Il sistema applicativo regionale si basa sulle tecnologie informatiche di collaborazione e condivisione delle informazioni tipiche delle piattaforme di *documents & workflow management*. Da ogni postazione di lavoro client, connessa in rete internet, è possibile comunicare con il Server SUAP e, quindi, avviare e ricevere pratiche, accedere alla situazione aggiornata degli archivi e dello stato degli iter, mediante meccanismi di replicazione. Le copie di questi archivi, residenti sul server SUAP, sono consultabili via Internet su un sito Web dedicato ([www.sportellounico.net](http://www.sportellounico.net)).

## 4 Le sfide dell'immediato futuro

Il SIRV, ad oggi, si presenta quindi come un sistema tecnologicamente avanzato, operante in termini standardizzati ai vari livelli componenti (hardware centrali, dipartimentali e utente; sistemi operativi, gestione dei dati, protocolli e servizi di comunicazione di base) e già orientato alla fornitura di servizi innovativi all'interno dell'Amministrazione regionale, ma anche caratterizzato da una forte valenza come erogatore di servizi per gli EE.LL. e la collettività, impegnato in un ruolo di catalizzazione nella diffusione delle tecnologie e della cultura informatica presso le pubbliche amministrazioni venete.

Ma ciò non sembra più sufficiente.

Viviamo un particolare momento storico, come abbiamo visto in premessa e come lo stesso attuale Governo veneto ha inteso sottolineare nel proprio programma, in cui la politica, la società e l'economia venete sono di fronte alla necessità di costruire un nuovo modello di cooperazione, in grado di mantenere il Veneto ai livelli di competitività raggiunti, all'altezza delle aree europee e mondiali più progredite.

In tutto ciò, la capacità di avvalersi appieno delle possibilità offerte dalla tecnologia informatica, dai nuovi servizi di telecomunicazione e dalla rete Internet, sarà fra i principali elementi che faranno la differenza...

Le nuove sfide dell'immediato futuro, che il SIRV dovrà affrontare, grazie al complesso processo già avviato negli ultimi tre anni, non riguarderanno solamente le problematiche puramente tecnologiche, quanto la capacità di creare rapidamente le condizioni per:

- ✓ massimizzare le ricadute degli investimenti attuati e dei risultati fin qui ottenuti a vantaggio dei cittadini e dello sviluppo economico produttivo e territoriale locale:

in altre parole essere capaci di proiettare il SIRV ancora di più verso l'esterno dell'Amministrazione regionale, cercando di andare oltre anche all'attuale impegno rivolto agli EE.LL., per arrivare a dare risposte sempre più attuali, concrete e rispondenti alle necessità quotidiane e reali del cittadino e dell'impresa;

- ✓ conseguire una effettiva rispondenza in termini di servizi informativi e applicativi alle necessità evolutive dell'Amministrazione:

si tratta di creare tutti i presupposti per far sì che l'Amministrazione ed il Governo regionale partecipino delle esigenze e delle dinamiche evolutive della società e dell'economia veneta, in modo da poter produrre e aggiornare i propri servizi, pianificare e programmare gli interventi settoriali e verificarne i risultati, in ordine alle necessità reali in tempo reale; grazie alle nuove tecnologie informatiche è infatti possibile pensare di realizzare e mantenere un filo diretto con operatori, opinion leader, decisori ed esperti di settore per individuare assieme ed aggredire i problemi prima che possano trasformarsi in pesanti criticità, ma anche e soprattutto dare voce ai cittadini, alle associazioni, al volontariato veneti, nell'ottica di realizzare insieme uno strumento di pianificazione permanente attraverso un processo di ampia condivisione.

- ✓ realizzare una organizzazione, sia sotto il profilo strutturale/gestionale che operativo, sempre più adeguata all'evoluzione della tecnologia e del lavoro:

un impegno così cruciale per l'evoluzione del Veneto, e di così di vasta portata, non potrà non richiedere anche una revisione dei “modi di lavorare” e ancor più di “cooperare” attuali: semplificare i processi burocratici, diminuire la carta, contrarre i tempi decisionali richiederà una determinazione comune, una profondo spirito di collaborazione mirato a porre sempre più al centro dell'impegno di tutti il cittadino, la famiglia e l'impresa veneta.

Per quel che concerne la rispondenza alle necessità evolutive dell'Amministrazione, tre, a nostro avviso, sono gli aspetti fondamentali che devono essere posti alla base delle strategie e scelte di sviluppo del SIRV:

- il **Federalismo coniugato con l'internazionalizzazione**, che significa innanzi tutto la capacità di sviluppare rapporti (anche) di scambio informativo, oltre a quelli già in essere con gli organi centrali dello stato, non solo tra:

il Veneto e l'Europa delle regioni: con conseguente necessità di aprire il SIRV ai sistemi dell'Unione Europea, sviluppando le possibilità di flussi informativi e di interoperabilità, in particolar modo in settori strategici dell'economia, del sociale, della cultura e della formazione, dell'ambiente;

il Veneto e le altre regioni italiane: ciò significa far sì che il SIRV sviluppi interazioni con gli altri sistemi regionali, per quanto attiene in particolare le tematiche dell'economia e del lavoro, la sanità, il territorio e l'ambiente;

il Veneto e gli Enti Locali operanti sul proprio territorio: in particolare significa sviluppare e potenziare la connettibilità ed i servizi informativi verso gli EE.LL., adeguare gli strumenti informatici messi a loro disposizione, nonché realizzare flussi di dati tra EE.LL. e Regione in grado di fornire a questa una migliore informazione per il buon governo.

ma anche tra:

il Veneto ed il Mondo: creando, grazie alla tecnologia informatica e, in particolare, di Internet una rete di rapporti e di scambi informativi ed operativi con le Comunità Venete nel Mondo e con tutte le regioni mondiali interessate a intrattenere rapporti stabili e permanenti con il Veneto.

***Il SIRV quindi deve sempre più aprirsi ed aprire i propri servizi informativi ed, applicativi, integrandosi lungo queste direttrici di comunicazione istituzionale.***

- la **Globalizzazione ed i processi di delocalizzazione dell'economia e della società veneta**, che significa (riuscire a) sviluppare e produrre l'informazione adeguata per il governo dello sviluppo locale e per il supporto agli attori locali dell'economia e della produzione, per affrontare e cogliere in modo efficace le opportunità derivanti dalla crescita della Società dell'Informazione e della Net-economy;

***Il SIRV deve quindi diventare luogo di informazione adeguata per porre il Veneto in prima linea nel processo di globalizzazione della società e dell'economia, supportando i propri cittadini e le imprese venete nella conoscenza e nella comprensione di questo fenomeno, e sviluppando la capacità di seguirli nei processi di delocalizzazione con il proprio supporto istituzionale ed i servizi sociali e sanitari on-line.***

- lo **Sviluppo della Rete**, vero motore della globalizzazione e della democratizzazione dei processi decisionali (e che) comporta non solo un impegno tecnologico, ma anche e soprattutto una capacità di “cambiamento nel modo di gestire il pubblico (si parla infatti di *e-government*) , di proporsi, di produrre, di vendere, di assistere” (si pensi agli strumenti di *e-business*, *e-commerce*, si parla di *e-coevolution*; si considerino le nuove possibilità che si avranno con l'integrazione tra i diversi strumenti della comunicazione via cavo e via etere, le nuove opportunità legate agli standard wap, umts nella diffusione della multimedialità; etc....).

L'Amministrazione Regionale deve e intende assumere rapidamente, al riguardo, un ruolo di guida, orientamento e coordinamento per la crescita infrastrutturale, la ricerca di modelli originali per l'impresa veneta, lo sviluppo culturale all'utilizzo della rete; tutto ciò, come nel seguito del documento verrà pienamente espresso, attraverso azioni finalizzate a:

- ✓ promuovere la concertazione con i soggetti pubblici e privati;
- ✓ perseguire iniziative progettuali specifiche rivolte allo sviluppo di:
  - il nuovo sistema informativo del veneto per il governo e l'amministrazione pubblica in rete (**E-Government veneto**);
  - il sistema per la nuova economia di rete veneta (**Net-Economy veneta**)
  - il sistema dei servizi veneti on-line (**Net-Health e Net-Welfare veneti**)
- ✓ favorire la diffusione della conoscenza e la promozione delle nuove tecnologie di rete (Educare alla Rete).

ciò attraverso azioni di coinvolgimento di tutti gli attori istituzionali locali e di ottimizzazione degli investimenti, iniziative di incentivazione e supporto tecnico-amministrativo al mondo privato, avvio di progetti di ricerca e sviluppo per ambiti e problematiche strategiche, definizione di aree di investimento aperte al project financing.

Lo scopo principale è quello di supportare una crescita infrastrutturale ed organizzativa adeguata per lo:

sviluppo delle reti e dei servizi di comunicazione di base locali;

la ricerca di soluzioni originali, adeguate alle necessità della società e dell'impresa veneta;

lo sviluppo di un sistema di servizi aperto ai veneti, cittadini del Veneto e del Mondo.

***Il SIRV, quindi, da Sistema Informativo Amministrativo deve evolvere anche come “luogo di confronto e progettazione” per lo sviluppo di una nuova progettualità informatica che, sull'esempio di quanto già avvenuto in altre regioni del mondo, favorisca i processi di investimento infrastrutturale nello sviluppo dell'integrazione informativa e applicativa, con ricadute e a vantaggio non solo degli EE.LL. e delle istituzioni, ma anche dell'impresa e dell'economia privata.***

In sintesi: Federalismo, Globalizzazione e Sviluppo della Rete sono le tematiche sulle quali verrà rapidamente aperto un confronto, interno ed esterno, sulla base delle proposte progettuali e delle iniziative di sviluppo illustrate nel presente documento relativo al Piano regionale per l'informatica e la telematica (che il SIRV dovrà assumersi, a livello dei servizi applicativi/informativi e dell'organizzazione), dal quale emergerà la necessaria coesione tra tutte le forze del Veneto per poter far fronte a queste sfide, e realizzare risposte concrete ed adeguate per l'Amministrazione e la collettività veneta.

#### **4.1 Dal SIRV al Net-SIRV: principali criticità.**

Il ruolo del SIRV diviene quindi più ampio. Da Sistema Informativo della Regione Veneto, il **SIRV** è chiamato ad evolvere verso il “**Net-SIRV**”: un sistema di servizi in rete rivolto ai veneti, del Veneto e del Mondo, concepito come risultante non solo del sistema delle informazioni e delle applicazioni dell’Amministrazione regionale, ma di tutti i sistemi informativi locali, sia pubblici che delle istituzioni (pubbliche e private). Un sistema in grado di operare effettivamente *world wide* e di proporre i propri servizi in modo permanente e aperto ai cittadini.

Alla base di questo impegno deve esservi la coscienza di alcune criticità:

##### le infrastrutture:

il Veneto deve dotarsi di adeguate infrastrutture. A fronte del primato economico veneto, la dotazione infrastrutturale regionale presenta i punti di maggiore criticità nella insufficiente diffusione di reti, fisiche e telematiche. Più volte si è parlato della “emergenza infrastrutture”: bisogna evitare che la situazione delle telecomunicazioni si trasformi in una carenza infrastrutturale pari a quella viaria attuale.

Lo sforzo deve essere rivolto alla creazione delle strade virtuali basate sull’integrazione delle diverse tecnologie: dorsali ottiche, sistemi di comunicazioni fissi, sistemi di telefonia e trasmissione dati mobili, telecomunicazioni satellitari. Solo un sistema integrato di tecnologie di telecomunicazione può infatti essere in grado di coprire adeguatamente il territorio veneto, compito, questo, complicato da diversi fattori, quali la geomorfologia, l’assetto urbanistico, la polverizzazione delle competenze e la mancanza, fino ad oggi, di un coordinamento.

##### il digital divide:

il buon grado di innovazione informatica nell’impresa (conseguito però in gran parte nell’ultimo biennio) e la “rilevante” quota di “internetizzazione” dei privati (tale, però solo se confrontata a livello nazionale, ma del tutto insufficiente se paragonata ad altre aree europee e mondiali particolarmente progredite) che ad oggi caratterizzano il Veneto nel suo complesso, non risultano però equamente distribuite sul territorio e tra le componenti sociali. Questa situazione di *digital divide* appare (in particolare) correlata principalmente con tre fattori:



sociale: per quanto superiore alla media nazionale, l'utilizzo delle tecnologie informatiche e di Internet trova maggior seguito tra le classi socialmente e culturalmente più fortunate (diplomati/laureati con reddito medio-alto), mentre una quota consistente le fasce più deboli appare del tutto esclusa;

dimensionale: come abbiamo visto, esistono problemi di introduzione della tecnologia informatica della rete nell'ambito sia dei piccoli EE.LL. che della Pmi; da un lato carenze organizzative, dall'altro – e soprattutto – mancanza di soluzioni applicative utili e “alla portata”, rischiano di creare dei fossati tra la capacità delle grandi imprese ed amministrazioni locali e quella delle piccole realtà dell'economia e del pubblico, con ricadute negative per la collettività veneta nel suo complesso;

geografico: correlato ai problemi infrastrutturali; è forte il rischio di aggravare la situazione di alcune aree territoriali critiche, caratterizzate da ritmi di crescita più lenti rispetto al resto della regione (in termini di Q.I. e conseguentemente di partecipazione ai processi decisionali e alla *Net-economy*), nonché quello di crearne di nuove...; persistono infatti situazioni di carenza, se non di totale indisponibilità, di telecomunicazioni digitali per diversi piccoli centri e aree montane non solo in aree economicamente svantaggiate, ma anche in comprensori ad alta capacità produttiva.

#### la carenza di adeguate risorse professionali nell'ICT:

il Veneto attualmente non sembra disporre delle figure professionali necessarie a sostenere una crescita adeguata del settore dell'Information e Communication Technology (ICT), a supporto dello sviluppo della Società dell'Informazione e della *Net-economy* venete. Questo fatto risulta costituire una delle criticità più preoccupanti, che può costituire un freno alle possibilità di sviluppo e di competitività della regione, negli anni a venire.

E per questo motivo che, come vedremo, la definizione di un “Piano di Sviluppo per l'informatica e la telematica venete”, deve necessariamente affrontare (talora con apposite iniziative progettuali altre volte con attività di supporto tese a definire azioni normative o regolamenti) queste criticità che possono minare qualsiasi volontà volta a costruire la Società dell'Informazione e la *Net-economy* venete.

Alla base di questo sforzo sta, come vedremo, l'impegno della Regione di:

- coordinare ed integrare l'azione di tutti i soggetti coinvolti (pubblico e privato; EE.LL., cittadini, imprese, comunità venete locali e nel mondo...) nel processo di crescita della rete e dei servizi di rete, in modo da individuare e promuovere un progetto comune in cui tutte le azioni siano capaci di creare sinergia sul territorio e oltre;
- favorire i processi di semplificazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi nella pubblica amministrazione, al fine di facilitare sia l'utilizzo e l'integrazione degli strumenti informatici stessi che la produzione di servizi efficienti e solleciti nei confronti dei cittadini e dell'impresa veneta;
- promuovere tutte le azioni tese ad abbattere il *digital divide* e a creare una cultura diffusa relativa all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione; questa volontà dovrà essere soprattutto diretta verso le ultime generazioni (coinvolgendo, tramite le scuole, i più giovani e, attraverso questi, le loro famiglie), che dovranno essere educate a diventare "utenti responsabili" delle opportunità offerte da questi sistemi, e poste in grado di affrontare al meglio i processi di globalizzazione ed internazionalizzazione dell'economia, della società e della rete dei rapporti umani.
- intensificare le azioni volte a creare i presupposti per la crescita delle competenze specialistiche ed il sostegno all'imprenditoria locale nell'ambito ICT, indispensabili per garantire lo sviluppo e la gestione di soluzioni originali ed adeguate, a vantaggio della collettività.

#### **4.2 Net-SIRV: la visione strategica.**

Appare quindi evidente che la realizzazione del Net-SIRV si prefigura come un passaggio impegnativo non solo per l'Amministrazione regionale, ma per tutta la società e l'economia veneta nel suo complesso.

A partire dalla realtà attuale della regione, fatta di grandi risultati conseguiti ma anche di nuove sfide da affrontare immediatamente per mantenere il livello di competitività e la

qualità della vita raggiunta, l'Amministrazione regionale intende avviare un Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, avvalendosi e valorizzando le capacità imprenditoriali, amministrative e sociali, basate sui forti valori del lavoro e della solidarietà tipici del popolo veneto, per dare vita ad un nuovo sistema.

In particolare, la Regione Veneto intende perseguire l'obiettivo strategico di sviluppare e favorire, non solo all'interno del territorio regionale ma anche attraverso le comunità venete del mondo e l'economia veneta delocalizzata, un sistema di servizi aperto ai veneti. Il fine, attraverso lo sviluppo della Società dell'Informazione e della Net-economy venete, è quella di

## **FARE DEL VENETO LA PRIMA “REGIONE VIRTUALE WORLD WIDE” ENTRO LA FINE DELLA LEGISLATURA.**

Il Veneto, grazie anche alla storia della sua gente, che ha visto grandi flussi di emigrazione e grande capacità imprenditoriale, ed alla sua innata vocazione di apertura verso il mondo con la naturale propensione alla costruzione di rapporti economici, commerciali e di scambio culturale con altri popoli, può e deve cogliere, attraverso le nuove tecnologie questa grande opportunità di leadership: è questa la risposta veneta alla internazionalizzazione e globalizzazione dell'economia, dei mercati e della società.

A tale scopo il Piano è stato strutturato secondo quattro macro-aree progettuali riguardanti:

il compito della Regione nella **costruzione dell'E-government veneto**, basato sulla costituzione del Sistema delle Autonomie Locali secondo un disegno coordinato tra i vari livelli amministrativi, proseguendo l'opera di informatizzazione e standardizzazione dei servizi telematici al cittadino e all'impresa, aggiornando i contenuti ed i meccanismi di interazione, favorendo lo sviluppo e l'adozione di servizi innovativi di comunicazione e info-mobilità, ed implementando meccanismi e strumenti di rete in grado di gestire e mantenere costantemente aperto il dialogo reciproco tra cittadini, EE.LL. e Governo regionale;

l'impegno nel sostenere la **nascita di una Net-economy per l'impresa veneta**, verso la quale la Regione Veneto sente l'obbligo di svolgere un concreto ruolo di stimolo nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni originali, di supporto nella 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;

la volontà di costruire un **sistema 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. Ed ancora, Net-health per far sì che il sistema sanitario regionale possa essere visto ed operare effettivamente come "sistema integrato", Net-welfare per migliorare i servizi alla persona e avvalersi delle opportunità offerte dalle moderne tecnologie per migliorare la vita della popolazione più anziana, dei disabili e dei malati domiciliati;

la necessità di **investire nella creazione di professionalità e nella diffusione della cultura informatica**, assieme a processi di alfabetizzazione diffusa per tutti i cittadini veneti, affinché tutti siano messi in grado di potersi avvalere delle opportunità che saranno offerte dal Net-SIRV.