

Sintesi
del
Piano di Sviluppo
Informatico e Telematico
del Veneto

1 PROGETTO NET-SIRV

Il Progetto “Net-SIRV: il sistema in rete dei veneti - Piano di sviluppo informatico del Veneto”, costituisce la risposta programmatica all'esigenza di innovare la pubblica amministrazione veneta e l'economia regionale, a partire dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e dalla rete Internet, ampliando la riflessione e la progettualità a tutti i comparti economici, sociali, territoriali e culturali.

Quello che ci si propone è di gettare le basi per la costruzione della Società dell'Informazione e della Net-Economy venete, in termini solidi e competitivi.

Ad oggi l'Amministrazione regionale dispone di un proprio sistema (il SIRV) tecnologicamente avanzato, operante in termini standardizzati nelle sue diverse componenti (hardware centrali, dipartimentali e utente; sistemi operativi, gestione dei dati, protocolli e servizi di rete e di comunicazione di base) e già orientato alla fornitura di servizi innovativi all'interno dell'organizzazione 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 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 che si dovranno affrontare, proseguendo nel complesso processo già avviato negli ultimi tre anni, non riguarderanno solamente le problematiche puramente tecnologiche, quanto la capacità di creare rapidamente le condizioni per:

la **costruzione dell'E-government veneto**, basato sulla costituzione del Sistema delle Autonomia 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;

supportare la **Globalizzazione ed i processi di delocalizzazione dell'economia e della società veneta**, che significa 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 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;

creare 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;

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 nuovo Sistema.

2 L'E-GOVERNMENT VENETO

2.1 Premessa

La rapida evoluzione delle possibilità offerte dai nuovi servizi di comunicazione sta facendo sì che, da parte dei cittadini e delle imprese, venga posta sempre più la richiesta di una Amministrazione Pubblica efficiente e trasparente, capace di produrre servizi più incisivi ed efficienti. In tutto questo Internet appare avere un ruolo determinante, non solo come opportunità tecnologica, ma perché costituisce un mezzo di diffusione dell'esperienza, e come tale sottopone all'attenzione dell'opinione pubblica italiana servizi e modelli amministrativi sviluppati presso altri paesi industriali evoluti, innescando nuove aspettative anche tra i nostri concittadini.

Va inoltre sottolineato come una amministrazione funzionale, orientata al servizio e caratterizzata da un'organizzazione flessibile e da processi semplificati, con rapida capacità di risposta alle istanze presentate, costituirà sempre più uno dei più importanti fattori di competitività in un sistema territoriale, ed è quindi strumento indispensabile nella crescita dell'efficienza tra sistemi territoriali, aspetto tra i più importanti nella politica del federalismo.

Contemporaneamente, la possibilità di dialogo interfunzionale tra le amministrazioni centrali dello stato, enti regionali territoriali ed enti locali, tra centro e periferia, tra amministrazione, cittadini e imprese, costituirà il sistema nervoso di un nuovo modello di stato basato sulla ripartizione più efficace dei poteri, delle risorse e delle responsabilità tra centro e territorio, con una crescita della democrazia nei processi decisionali.

Alla base di tutto ciò deve esserci un efficace sistema di gestione elettronica della cosa pubblica, in grado di velocizzare i procedimenti e ridurre "la burocrazia cartacea", nel rispetto delle competenze e dei ruoli, a favore di una maggiore trasparenza per il cittadino.

2.2 Il piano regionale per l'e-government veneto

La Regione del Veneto intende dare vita ad un proprio Piano di Sviluppo Regionale dell'E-government che, oltre a condividere gli obiettivi posti a livello statale, recependo le volontà definite in sede di programmazione dell'attività di Governo e le indicazioni formulate dalla recente L.R. sulle Autonomie Locali, introduca motivazioni e finalità originali.

La costruzione del sistema regionale veneto per l'E-government, quale componente essenziale della Società dell'Informazione, mira infatti non solo a conseguire obiettivi di ammodernamento e semplificazione dei rapporti tra il cittadino e l'amministrazione pubblica, ma intende costituire un momento forte, in grado di stimolare e muovere tutta la società veneta nel suo complesso.

"Investire nell'E-government " per il Veneto significa realizzare un sistema inteso come "processo di sviluppo" volto principalmente a favorire:

- ✓ la semplificazione e la trasparenza dei procedimenti amministrativi;
- ✓ l'accesso telematico ai servizi amministrativi;
- ✓ la diffusione dell'utilizzo firma digitale;
- ✓ la costruzione di sportelli unici on-line (per il cittadino, per le attività produttive);
- ✓ la gestione del mandato elettronico di pagamento;
- ✓ l'adozione della Carta di Identità Elettronica;
- ✓ l'integrazione tra le anagrafi;
- ✓ lo sviluppo di sistemi per le gare telematiche.

Il tutto interpretando l'azione non più solo come informatizzazione di quanto previsto dalle leggi dello stato e dai processi burocratici, ma cercando di ricoprire questo ruolo in termini effettivamente "innovativi", volti a produrre servizi informativi e applicativi capaci di fornire un reale supporto alle necessità di coordinamento e miglioramento operativo (maggiore qualità, più rapidità) tra amministrazioni, servizi sanitari e organizzazioni del welfare locali, alle esigenze di apertura e dialogo con altre amministrazioni regionali nazionali ed estere, nonché a quelle di evoluzione ed internazionalizzazione dell'impresa veneta.

L'infrastruttura telematica per realizzare l'E-government dei veneti sarà realizzata dal **Net-SIRV**, che costituirà il mezzo fisico ed il sistema dei servizi di comunicazione di base grazie al quale potranno essere sviluppate tutte le iniziative di e-government e di interconnessione telematica tra gli enti e le istituzioni venete, articolato secondo 3 aree di programmazione:

Area tecnologica/strumentale e infrastrutturale:

riguarda le dotazioni tecnologiche informatiche disponibili, le risorse infrastrutturali di telecomunicazione ed i servizio di comunicazione di base necessari, questi ultimi definiti in termini architetture e funzionali, per lo sviluppo dell'azione di E-government.

Area applicativa:

concerne la produzione di servizi e funzioni operative e applicative. A sua volta l'"area applicativa" va distinta in tre sottoaree

Amministrazione:

comprende le funzioni amministrative proprie della Regione, nonché le attività Net-SIRV rivolte alle problematiche base di gestione e mantenimento della organizzazione regionale.

Comunità/Territorio:

riguarda tutti i servizi e le attività di informazione e supporto verso i cittadini (URI) gli EE.LL. (vedi L.R. 54/88), l'impresa (Sportello Unico per Attività Produttive), il controllo e l'analisi territoriale.

Governo:

raccoglie tutti i servizi e gli strumenti che il Net-SIRV svilupperà per migliorare la conoscenza e l'azione del Governo regionale, attraverso il coinvolgimento delle forze pubbliche, sociali, economiche, culturali "venete" presenti sul territorio veneto e nel mondo, nonché attraverso la realizzazione di sinergie e confronti con i modelli sviluppati in altre regioni del mondo.

Area Organizzazione:

relativa agli aspetti organizzativi ed operativi, nonché alle scelte amministrative/gestionali che l'Amministrazione intenderà determinare alla base della propria azione di sviluppo del Net-SIRV.

2.3 Progettualità per l'e-government veneto

Il piano regionale si compone di diciannove aree progettuali, cui vanno aggiunte tre attività per la realizzazione di strutture organizzative di servizio e tre attività/misure accompagnatorie necessarie per l'attuazione e la gestione del piano medesimo.

La tabella che segue evidenzia i titoli ripartiti secondo le sei macro-aree progettuali di riferimento.

INFRASTRUTTURE VENETO CABLATO – Net-SIRV	<u>INTRANET Net-SIRV:</u> Potenziare l'intranet regionale aumentando la connettibilità (estensione ad altre strutture regionali distribuite sul territorio: ULSS, Agenzie etc.) ed il potenziamento ulteriore dei meccanismi di sicurezza (in vista dell'estensione di servizi verso Extranet) e della tipologia di servizi (e-mail certificata).
	<u>EXTRANET Net-SIRV:</u> Estendere il Net-SIRV a tutti gli EE.LL. e a tutti i soggetti pubblici e privati referenziati (Associazioni di categoria, Servizi Sociali etc. di rilevanza socio-economica regionale e/o locale) attraverso la realizzazione di una rete di comunicazione sicura di soggetti noti e referenziati.
	<u>INTERNET Net.SIRV:</u> Sviluppare il Portale Net-SIRV – Portale Territoriale del Veneto ad accesso pubblico per i cittadini, l'impresa e le Comunità Venete nel mondo. Nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto saranno convogliati ed organizzati tutti i Portali Verticali di settore (Portale dei Cittadini e Veneti nel Mondo, Portale della Sanità, Portale del Welfare, Portale dell'Impresa e dell'Economia Veneta, Portale per il Turismo etc.).
	<u>SERVIZI Net.SIRV Mobile:</u> Integrare e diffondere su terminaleria connessa in rete mobile i servizi informativi e applicativi Net-SIRV.
	<u>Net-GPS Veneto:</u> Realizzare una rete di servizio GPS on-line per la localizzazione di precisione (differenziale GPS) a disposizione di: operatori pubblici e privati impegnati in attività di rilievo e progettazione sul territorio regionale (Uffici Tecnici, Tecnici di campagna, Ricercatori, etc.), servizi regionali operanti sul territorio e che necessitano di funzioni di posizionamento e info-mobility (organi di polizia e sicurezza, protezione civile, servizi ARPAV, Veneto Agricoltura etc.), etc.;
SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI GENERALI / AMMINISTRAZIONE	<u>E-mail Net-SIRV:</u> realizzazione di servizi di comunicazione in posta elettronica sicura e certificata e di comunicazione proattiva, con rubrica unica regionale.
	<u>Firma Elettronica:</u> Acquisizione della firma elettronica nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV.
	<u>Sistemi di Net-Meeting:</u> Strutturazione e adozione ai livelli dirigenziali, di un sistema di Net-Meeting per il confronto e lo scambio informativo interattivo di documentazione e analisi mediante il proprio PC.

	<p><u>Sistema di Reporting dei Progetti e della Spesa regionale:</u> Realizzazione di un sistema di Project Reporting basato su servizi Intranet Net-SIRV, che consenta ai vari responsabili amministrativi di livello, di verificare lo stato di avanzamento delle attività progettuali e l'impiego delle risorse.</p>
	<p><u>Mandati on-line:</u> Implementazione ed adozione di un sistema per la gestione dei mandati elettronici, attraverso l'utilizzo dell'Intranet Net-SIRV.</p>
	<p><u>Net-GIS Veneto:</u> Realizzare un Sistema Informativo Territoriale Regionale che consenta di attuare in rete compiti e responsabilità in materia di pianificazione e programmazione urbanistica e infrastrutturali secondo quanto tracciato dalla L.R. sulle Autonomie Locali (Catena PRG-PTP-PTR), aprire il patrimonio informativo cartografico digitale di base e tematico alla comunità e al territorio, integrare lo Sportello Unico alle Imprese con servizi informativi sulle aree regionali di destinazione/riqualificazione industriale, fornire supporto dei nuovi servizi previsti "GIS.On-line" della L.R. 54/88.</p>
	<p><u>Estensione dei Servizi e-mail Net-SIRV:</u> disponibilità a tutti gli enti connessi all'Extranet Net-SIRV dei servizi di comunicazione sicura e certificata, di comunicazione proattiva. Realizzazione di servizi di notifica della mobilità anagrafica e della rubrica unica regionale estesa.</p>
SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI COMUNITA' E TERRITORIO	<p><u>Estensione Firma Elettronica:</u> disponibilità a tutti gli EE.LL. veneti della Firma digitale della CA regionale.</p>
	<p><u>Accesso Banche Dati Net-SIRV:</u> Rendere possibile via Extranet Net-SIRV l'accesso a banche dati pubbliche e private, messe a disposizione degli EE.LL. da parte dell'Amministrazione Regionale (banche dati RUPA ministeri ed organizzazioni centrali dello Stato, Infocamere, Sole24Ore etc.).</p>
	<p><u>Innovazione L.R. 54/88:</u> aggiornamento/adeguamento dei software applicativi (standard web) resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL. e strumentali, in termini di disponibilità di nuove procedure e contenuti (Comune on-line, servizi sociali etc.), estensioni funzionali, integrazione in rete Extranet Net-SIRV; definizione degli standard di integrazione/comunicazione sui principali parametri amministrativi, sociali, progettuali, di spesa etc..attraverso la realizzazione di un adeguato sistema di reporting. costruzione, tramite l'Extranet Net-SIRV, di un Sistema Integrato delle Autonomie Locali (vedi anche <i>Reseau del Sistema delle Autonomie Locali</i>). Realizzazione di un reseau con gli EE.LL. che consenta all'Amministrazione regionale di poter confrontarsi, verificare, e tarare le proprie iniziative di governo in rapporto con le risultanze e le necessità degli EE.LL.</p>
	<p><u>Sportello Unico per l'Impresa e la Delocalizzazione di Impresa:</u> diffusione di Sportelli Unici per l'Impresa sul territorio nello spirito di quanto stabilito dalla L.R. sulle Autonomie Locali. Estensione delle funzioni locali di sportello ed integrazione con servizi regionali per la delocalizzazione di impresa, coerentemente con le necessità attuali di internazionalizzazione dell'imprenditoria veneta.</p>
	<p><u>Accesso delocalizzato ai servizi amministrativi e sanitari veneti:</u> Creazione c/o delegazioni estere relativi a comunità venete estere o aree di delocalizzazione dell'impresa veneta, di nodi Extranet/Internet Net-SIRV da cui poter accedere a servizi di "comunicazione ufficiale" verso la Regione ed il sistema degli EE.LL. e della Sanità, al fine di mantenere la fruibilità del</p>

	<p>sistema dei servizi veneti anche “ai cittadini veneti che lavorano nell’imprese delocalizzate e aprire il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti alle comunità venete di emigrazione e ai lavoratori stranieri che lavorano negli stabilimenti di imprese venete delocalizzate.</p> <p>Gemellaggio on-line: sviluppo di un portale per le relazioni internazionali con le comunità e le regioni del mondo interessate ad aprire un dialogo permanente e costruttivo, atto a realizzare una maggiore “conoscenza reciproca”, favorire la nascita di scambi di know-how, promuovere lo sviluppo di iniziative per la promozione turistica e culturale, l’animazione comune di progetti in ambito scolastico, etc.</p>
SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI GOVERNO	<p>Servizi di Reseaux: Realizzare un reseaux con Operatori, Opinion Leader ed Analisti di settore/comparto che consenta al Governo Regionale di potersi misurare, confrontare, verificare nelle proprie iniziative in modo interattivo con le opinioni, le percezioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio. Previsti 12 reseaux:</p> <p><i>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</i></p>
SVILUPPO E-GOVERNMENT Net- SIRV: ORGANIZZAZIONE	<p>Centro Tecnico Net-SIRV: Realizzazione di una struttura di amministrazione/gestione che si faccia carico di tutte le problematiche di implementazione gestione dei servizi di trasporto e di comunicazione Net-SIRV.</p> <p>Centro Servizi Net-SIRV GPS: Realizzazione di una struttura gestione che si faccia carico problematiche di manutenzione e accounting del Servizio Net-SIRVGPS.</p> <p>Centro Servizi Net-GIS Veneto: Realizzazione di una struttura gestione che si faccia carico problematiche di implementazione e sviluppo Net-GIS Veneto.</p>
SVILUPPO E-GOVERNMENT Net-SIRV: MISURE ACCOMPAGNATORIE	<p>Regolamento Net-SIRV: Costruzione di un Regolamento Net-SIRV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione degli standard organizzativi; • definizione dei rapporti: convenzioni, iter amministrativi etc. • definizione degli obblighi e degli standard di sicurezza; • definizione dell’Albo dei provider referenziati. <p>VENETO CABLATO: Realizzazione di un Comitato Osservatorio Veneto Cablato che riunisca soggetti Pubblici (Regione, Ass. EE.LL. ULSS) e Privati (Ass. Artigiani/Industria/PMI, Operatori del settore, Formazione, Realtà Finanza/Credito Locale):</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi della situazione e delle esigenze; • identificazione delle progettualità in atto e da attuare; • definizione possibilità di project-financing. <p>Costruzione di un Documento Guida per i Regolamenti sul Cablaggio ed il</p>

sistema delle convenzioni pubblico-privato.

Innovazione L.R. 54/88:

Reinterpretazione tecnica della normativa L.R. 54/88 in ordine a:

- standard informatici e di comunicazione, nonché flussi informativi alla base del Sistema Integrato delle Autonomie Locali, del Net-GIS e del Net-GPS Veneto relativamente a:
 - servizi di reporting informativi tra Regione ed EE.LL. (*Reseau del Sistema delle Autonomie locali*);
 - procedimenti ufficiali on-line di informazione e notifica;
 - obblighi informativi per gli EE.LL. e strumentali correlati all'accesso ai finanziamenti regionali;
- criteri e modalità di accesso ai servizi Net-SIRV (riprendendo quanto previsto dal Regolamento Net-SIRV);
- disponibilità di soluzioni applicative e strumentali Net-SIRV agli EE.LL., criteri e modalità di accesso;
- realizzazione dei Punti di Accesso Delocalizzato Net-SIRV verso le amministrazioni e il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti;
- incentivazioni e iniziative a favore del coordinamento/consorzio informatico tra EE.LL. sul territorio regionale;
- definizione e dotazione economica di servizi regionali a supporto della L.R..

3 NET-ECONOMY

3.1 Premessa

I processi di internazionalizzazione delle imprese e di globalizzazione dei mercati, stanno rendendo sempre più strategico l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e di comunicazione.

Sia che operi nel campo della “old” o “new” economy, l'impresa deve potersi orientare e muovere rapidamente in questo orizzonte, e solo la gestione dell'informazione e la capacità di essere world wide può aiutare in tutto ciò: la conoscenza ed il trasferimento della conoscenza – intesa sia come capacità di avvalersi di tecnologie innovative, oppure disponibilità di nuovi brevetti, oppure nuovi modelli di organizzazione e gestione, o ancora come una più profonda e aggiornata visione marketing del proprio campo di azione – sono gli elementi centrali che condizionano la capacità competitiva non solo di una singola struttura aziendale, ma di una intera economia, locale, regionale, nazionale.

Oltre a tutti questi obiettivi, il Veneto ha in più una ulteriore sfida da cogliere; quella di costruire un nuovo modello di sviluppo, capace di sostenere la competitività attraverso:

- l'innovazione tecnologica dei processi produttivi esistenti;
- il sostegno dei processi di internazionalizzazione dell'azienda e di delocalizzazione degli impianti produttivi;
- la valorizzazione della logica e dei rapporti distrettuali di impresa.

Sostenere questi processi significa quindi supportare e rafforzare l'innovazione e la competitività del modello economico veneto, incentivando e sostenendo:

- gli investimenti che consentono alle imprese, in particolare a quelle piccole-medie e artigiane, di acquisire servizi e strumenti tecnologicamente avanzati ed orientarsi all'utilizzo della rete;
- la crescita culturale verso l'adozione delle tecnologie informatiche e dei servizi di telecomunicazione Internet/Intranet, nonché di nuovi modelli di approccio produttivo e di business realizzabili attraverso l'impiego di questi strumenti;
- la definizione e realizzazione di nuovi modelli originali di e-business, a misura della Pmi e delle imprese artigiane venete;

- la nascita e/o lo sviluppo delle *TLC & Web-Companies* locali, rivolte sia ai settori tradizionali dell'economia veneta, che ad altri nuovi business;
- lo sviluppo di competenze adeguate sia "professionali specialistiche", sia "diffuse" tra impiegati e lavoratori.

3.2 Il piano regionale per la Net-economy veneta

Lo sviluppo della Net-economy veneta deve quindi passare attraverso un piano coordinato di progetti ed interventi, supportato dall'azione di indirizzo ed amministrazione del Governo regionale del Veneto ed integrato con i processi di sviluppo volti alla costruzione del sistema di E-government.

Inoltre, in accordo allo spirito di tutto Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto, la Net-economy veneta deve essere pensata non come un processo racchiuso nell'ambito dei confini regionali, ma come una azione estesa, aperta a tutte le Comunità Venete nel mondo, nonché ai paesi e alle regioni già coinvolte nei processi di delocalizzazione d'impresa o comunque interessate a stabilire, attraverso iniziative di gemellaggio, un dialogo permanente con la nostra regione.

In quest'ambito la Regione intende assolvere ai propri compiti fondamentali di:

governo e produzione legislativa mirata per l'economia veneta:

avvalendosi degli strumenti di reporting ed analisi dei settori economici e produttivi, messi a punto nell'ambito dell'azione di E-government;

aggregazione e coordinamento politico e amministrativo:

rivolgendosi a tutti i soggetti e gli attori che operano sul territorio regionale e internazionale per la promozione e lo sviluppo economico del Veneto, valorizzando in particolare le iniziative progettuali private di eccellenza, mediante azioni di partnership e diffusione;

deburocratizzazione dei procedimenti amministrativi per l'impresa:

attraverso lo sviluppo e la diffusione di modelli e criteri di gestione degli iter, reingegnerizzati in maniera da semplificare il rapporto impresa-amministrazione pubblica e da rendere più performante l'utilizzo delle opportunità espresse dalle nuove tecnologie

informatiche e di rete, velocizzando le fasi ed i tempi di risposta da parte dei servizi pubblici;

sviluppo e facilitazione dei processi di internazionalizzazione:

mediante la costruzione di nuovi servizi capaci di proporre e far conoscere l'impresa veneta oltre i confini territoriali regionali e mediante la costruzione di luoghi virtuali di contatto , incontro e scambio (portali verticali) di conoscenze metodologiche ed organizzative, per la costruzione di partnership e iniziative di cooperazione industriale;

supporto economico-finanziario nell'innovazione:

in particolare rivolto alla Pmi e all'impresa artigiana veneta, mediante la definizione ed attuazione di politiche di incentivazione ed aiuti di varia natura, sia attraverso il coordinamento dei finanziamenti pubblici nazionali e comunitari, sia attraverso la concertazione con i soggetti della finanza locale volti a favorire l'adozione di strumenti di e-business;

sostegno alle iniziative di ricerca e sviluppo (R&D) per la costruzione di servizi e applicazioni originali per lo sviluppo della net-economy veneta:

rivolte alla definizione e ingegnerizzazione di nuovi modelli applicativi di e-business rispondenti alle necessità evolutive della Pmi veneta, attraverso il coinvolgimento delle realtà della ricerca e dell'ITC locali tramite iniziative di Project Financing;

adeguamento culturale:

mediante azioni coordinate volte a diffondere nelle imprese la conoscenza e l'impiego degli strumenti informatici e di Internet e a formare i nuovi professionisti e gli specialisti, attraverso anche iniziative di riqualificazione professionale, necessari per lo sviluppo ed il mantenimento del sistema della Net-economy veneta.

3.3 Progettualità per la Net-economy veneta

Il piano regionale per la Net-economy si compone di sette aree progettuali di cui quattro specificatamente definite e tre derivanti dalle attività già previste nel piano per l'e-government.

La tabella che segue evidenzia i titoli ripartiti secondo le sei macro-aree progettuali di riferimento.

SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV per l'Impresa	Sportello Unico per l'Impresa e la Delocalizzazione d'Impresa:
	Reseaux per l'Impresa
INFRASTRUTTURE NET-ECONOMY VENETA	<u>Portale Verticale dell'Impresa e dell'Economia Veneta:</u> realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Ner-SIRV, del <u>Portale Verticale dell'Impresa e dell'Economia veneta</u> , punto di riferimento per le Associazioni e le Categorie di Impresa e Centro servizi regionale di settore.
	Accesso delocalizzato ai servizi amministrativi e sanitari veneti.
SERVIZI APPLICATIVI	<u>Rete provinciale di formazione ed e-learning permanente per l'Artigianato e la PMI veneti:</u> realizzazione di una sistema di Centri di Servizi Net-Economy Provinciali per l'Artigianato e la PMI, gestiti in collaborazione con le Associazioni di riferimento, finalizzati alla formazione sull'utilizzo delle tecnologie informatica, realizzazione progetti pilota, iniziative di formazione ed aggiornamento professionale tramite l'uso di strumenti informatici ed e-learning, centro "tutor d'impresa" per le PMI e l'artigianato.
R&S E SUPPORTO ALL'IMPRESA	<u>Investimenti R&S per lo sviluppo di Sistemi di e-business per la PMI:</u> realizzazione di un modello di e-business e di prototipi applicativi coerente con le necessità dell'impresa veneta per lo sviluppo della Net-Economy.
	<u>Misure accompagnatorie di incentivazione per le imprese industriali e artigiane alla Net-economy:</u> sistemi di Incentivazione agli investimenti informatici nell'Artigianato e nella PMI.

4 NET-WELFARE E SANITA' ON LINE

4.1 Premessa

Migliorare i servizi alla persona è la forte volontà alla base della costruzione del sistema del Net-welfare veneto, 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. In questo senso il Net-welfare veneto, assieme alla creazione dei servizi di Portale della Sanità, rinnovando l'attenzione ai valori tradizionali della società veneta – tra i quali “famiglia”, “solidarietà” e “lavoro” costituiscono degli elementi fondamentali di riferimento e di identità – intende realizzare un complemento fondamentale alla azione svolta nell'ambito dell'E-government e della crescita della Net-economy nel Veneto.

Per questo motivo il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto deve agire 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.

Una crescita però 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.

Nell'ambito del Piano Informatico e Telematico del Veneto, l'Amministrazione regionale intende procedere alla realizzazione di un Piano specifico di Sviluppo del Net-welfare e della Sanità on-line veneta, indirizzato a facilitare il coordinamento tra i soggetti pubblici e privati, operanti in questi comparti, nonché a semplificare la conoscenza e l'accesso ai servizi offerti da parte dei cittadini e delle famiglie.

Welfare e servizi sanitari rappresentano infatti elementi basilari e determinanti della qualità della vita, e pertanto vanno pensati come elementi fondamentali nella crescita evolutiva della società.

Le attività previste andranno espresse in modo correlato con lo sviluppo dell'E-government dei Veneti, e si potranno avvalere delle ricadute derivanti dai processi di innovazione e sviluppo alla base della edificazione del Net-SIRV.

4.2 Sviluppare il Net-welfare e la Sanità on-line veneta

L'obiettivo concreto è quindi di favorire la realizzazione di una rete di informazione e comunicazione tra tutti gli operatori, pubblici e privati, attivi nel settore del sociale, del volontariato e della sanità, 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'Amministrazione regionale si pone l'obiettivo di predisporre ed attivare iniziative di:

governo e normazione mirata del settore a favore della nascita del Net-welfare e della Sanità on-line:

indirizzando nel tempo la propria azione a partire anche dagli strumenti di reporting ed analisi di settore (reseaux della sanità e del sociale), pensati per l'area applicativa di governo dell'E-government;

deburocratizzazione dei rapporti:

attraverso lo sviluppo e la diffusione di nuovi modelli di gestione delle richieste di prestazione progettati in modo da semplificare, grazie anche ad un utilizzo proficuo delle opportunità espresse dalle nuove tecnologie informatiche e di rete, l'accesso ai servizi sociali e sanitari da parte del cittadino;

sostegno alle iniziative di ricerca e sviluppo (R&D) per la costruzione di servizi e applicazioni originali per lo sviluppo 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;

diffusione di modelli e strumenti applicativi a favore del volontariato:

l'ipotesi è quella di mettere a disposizione di tutte le organizzazioni di volontariato strumenti applicativi informatici, così come già viene fatto per gli EE.LL. mediante la L.R.

54/88, in modo da aiutare il loro operato, favorendo il processo di organizzazione in rete e supportandoli nelle problematiche della trattazione dei dati personali e sensibili.

supporto culturale:

attraverso azioni mirate tese ad informare e formare sia i cittadini che gli operatori di comparto, sulle possibilità di interazione offerte dal Net-SIRV e dal sistema di Net-welfare e Sanità on-line.

Anche nel caso del Net-welfare e della Sanità on-line, così come per quello della Net-economy, appare evidente come gli obiettivi che il Piano di Sviluppo si pone non potranno essere colti unicamente mediante il risultato dell'azione del Governo del Veneto, ma che anzi la stessa azione di governo necessiterà del confronto e del coordinamento continuo tra Regione, EE.LL., realtà del volontariato e del sociale e Categorie professionali specifiche (ad esempio i Medici di base, Assistenti sociali)

4.3 Progettualità per il Net-welfare e la Sanità on-line veneta

Il piano regionale per il Net-welfare e la Sanità on-line si compone di dieci aree progettuali di cui sette specificatamente definite e tre derivanti dalle attività già previste nel piano per l'e-government.

La tabella che segue evidenzia i titoli ripartiti secondo le sei macro-aree progettuali di riferimento.

INFRASTRUTTURE NET-WELFARE E SANITA' VENETA ON- LINE	Portale Verticale della Sanità Veneta on-line: realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV, di un <u>Portale Verticale della Sanità Veneta</u> , in grado di caratterizzare l'insieme delle strutture e dei servizi prodotti dal comparto come "Sistema" e quindi in grado di aiutare il cittadino nella conoscenza delle possibilità e delle tipologie, nonché nell'orientamento all'accesso ai servizi offerti.
	Portale Verticale del Welfare e del Volontariato Veneto: realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV, di un <u>Portale Verticale del Welfare e del Volontariato Veneto</u> , in grado di caratterizzare l'insieme delle strutture e dei servizi prodotti dal comparto come "Sistema" e quindi in grado di aiutare il cittadino nella conoscenza delle possibilità e delle tipologie, nonché nell'orientamento all'accesso ai servizi offerti.
SERVIZI APPLICATIVI:	Accesso delocalizzato ai servizi amministrativi e sanitari veneti.
	Innovazione Applicazioni e Servizi EE.LL. (L.54/88): disponibilità di funzioni di web-design e publishing in internet "Comune Veneto on-line" per le associazioni locali.
SERVIZI E- GOVERNMENT Net- SIRV per il Net-Welfare	Reseaux della Sanità, Sociale e Volontariato
R&S E SUPPORTO AL WELFARE E ALLA SANITA' ON-LINE	Investimenti R&S per lo sviluppo di Servizi Innovativi di rete per il Sistema Sanitario: promozione dello sviluppo di applicazioni in rete per il "Sistema" sanitario veneto riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> • Ospedale Virtuale Veneto; • Sistema di Consulto on-line; • Servizi di prenotazione on-line prestazioni e servizi sanitari.
	Investimenti R&S/Acquisizione di Strumenti Applicativi per il Volontariato: acquisizione/sviluppo di strumenti informatici messi a disposizione dalla Regione alle associazioni, cooperative e organizzazioni impegnate nel volontariato.
	Investimenti R&S per lo sviluppo di Servizi Innovativi di rete per la popolazione anziana: sviluppo di soluzioni in grado di sfruttare le tecnologie della rete per costruire sistemi di servizi atti ad aiutare le famiglie ed a migliorare la sicurezza e la vita dell'anziano e favorire la domiciliarità sanitaria.
	Misure accompagnatorie per lo sviluppo del Net-welfare: definizione di una Legge Regionale che definisca:

- obblighi informativi per gli organismi di Volontariato correlati all'accesso ai finanziamenti regionali;
- standard informatici e di comunicazione, nonché flussi informativi alla base dei servizi di reporting informativi tra Regione ed associazioni. (Reseau del Volontariato);
- criteri e modalità di accesso ai servizi Net-SIRV;
- disponibilità di soluzioni applicative strumentali Net-SIRV alle organizzazioni di Volontariato, criteri e modalità di accesso;
- definizione e dotazione economica a supporto della L.R..

5 EDUCARE NELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

5.1 Premessa

La nascita e lo sviluppo della Società veneta dell'Informazione attraverso la realizzazione dei sistemi di E-government, della Net-economy e del Net-welfare dei Veneti, costituirà una fase cruciale nella storia e nell'evoluzione della nostra regione.

L'obiettivo è quello di proseguire nel cammino della democratizzazione dell'informazione e dei processi decisionali, di supportare i processi di internazionalizzazione dell'impresa, di mantenere il Veneto competitivo nel confronto con i paesi più evoluti. Ciò è conseguibile solo attraverso l'innovazione del nostro modo di amministrare, produrre, relazionarci, avvalendoci delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione.

Tutto questo deve essere realizzato mantenendo la nostra società coesa, ampliando la nostra capacità di rapporti, coinvolgendo tutti i veneti *wold wide* in un processo comune capace di andare al di là dei confini politici; poggiando la nostra azione sui valori tradizionali e storici che ci "identificano": lavoro, famiglia, solidarietà, piena disponibilità ed apertura ai rapporti con le altre società e culture.

E' necessario fare particolare attenzione ad evitare la creazione di nuove barriere sociali dovute a fenomeni di *digital divide*, tra chi, per mezzi e conoscenze tecniche, può accedere più facilmente alla reti e alla conoscenza e chi rischia di rimanere al di fuori del mondo globale.

Elemento centrale, nella costruzione della Società dell'Informazione e della Net-economy venete sarà, a questo proposito, 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.

Si tratta quindi di procedere immediatamente alla definizione di iniziative volte a rimuovere ogni possibile causa di digitale divide, promuovendo una alfabetizzazione informatica diffusa, a partire dal coinvolgimento delle giovani generazioni, la formazione di nuove figure professionali qualificate con competenze multidisciplinari, attraverso anche 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.

In sintesi, educare alla rete significa innanzi tutto 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.

5.2 Formare la società veneta all'utilizzo del Net-SIRV

Alle iniziative di sviluppo del Net-SIRV (inteso in questa accezione nei suoi termini più ampi, non solo infrastrutturali, ma operativi, funzionali ed organizzativi) dovranno quindi 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.

Le iniziative previste al riguardo possono essere definite secondo attività di:

Divulgazione e promozione:

con l'obiettivo di diffondere la 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.

In quest'ambito è fondamentale promuovere una comunicazione in grado di far comprendere e valorizzare l'utilizzo delle tecnologie innovative come strumento di sviluppo e competitività negli EE.LL., nella Pmi e nelle imprese artigiane, di far conoscere e diffondere esempi di eccellenza nell'utilizzo di queste opportunità.

Alfabetizzazione informatica di base:

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'imparare l'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 etc.).

In quest'ambito sarà fondamentale realizzare un 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 per imparare***, mediante percorsi formativi in grado di ampliare competenze tecniche e tecnologiche degli scolari, assieme a nuove conoscenze e capacità linguistiche, espressive, relazionali.

Riqualificazione informatica diffusa:

è importante 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. L'Amministrazione regionale al riguardo intende 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 del modello economico veneto nel suo complesso.

Lo stesso varrà per la pubblica amministrazione e gli EE.LL., con particolare attenzione 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.

Uno sforzo particolare andrà infine dedicato alla formazione degli operatori del welfare – professionisti pubblici e privati, volontariato – al fine di favorire, anche in questo contesto, la diffusione degli strumenti e dei servizi on-line che il Piano per il Net-welfare e la Sanità veneta on-line svilupperà e metterà a disposizione.

Formazione informatica specialistica:

le iniziative volte a costruire le infrastrutture ed i servizi informatici ed informativi necessari a costruire la Società dell'Informazione e a introdurre l'innovazione dei processi produttivi e del modello economico del Veneto, richiederanno necessariamente la disponibilità di nuove figure professionali adeguatamente preparate, con competenze specialistiche nel settore dell'*Information & Communication Technology*, della 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, rappresenta un obiettivo prioritario per l'azienda veneta, e l'Amministrazione regionale intende supportare questo processo, che rappresenta anche una opportunità concreta per molti giovani che si affacciano al mondo del lavoro, nonché di riqualificazione professionale per molti tecnici già attivi nelle Pmi.

E' previsto che lo sviluppo di queste iniziative, finalizzate alla formazione di specialisti dell'ICT e delle tecnologie *b-web*, dovrà essere realizzata attraverso il coinvolgimento delle strutture universitarie, della formazione professionale e delle aziende ICT locali, in modo da favorire anche lo sviluppo sul territorio di iniziative imprenditoriali di *web-company* ad alto contenuto innovativo.

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.

5.3 Progettualità per educare alla rete

Il piano regionale in quest'ambito prevede nove aree progettuali, di cui quattro specificatamente definite e tre derivanti dalle attività già previste nel piano per l'e-government e due predisposte nell'ambito del piano per la Net-economy.

La tabella che segue evidenzia i titoli ripartiti secondo le sei macro-aree progettuali di riferimento.

PROMOZIONE E DIVULGAZIONE	<u>Marketing di progetto "Net-SIRV":</u> sviluppo di azioni inerenti: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convegni e seminari sul Net-SIRV, E-government veneto, Net-economy veneta, Net-welfare; ✓ Articoli e comunicati stampa; ✓ Presenza a fiere e manifestazioni di settore.
FORMAZIONE	<u>Sviluppo iniziative di informatizzazione didattica e alfabetizzazione informatica nella scuola dell'obbligo:</u> definizione di iniziative e percorsi didattici itineranti finalizzato alla alfabetizzazione informatica e utilizzo di internet da parte di docenti e studenti, agevolazione degli investimenti di informatizzazione nella scuola dell'obbligo, realizzazione di concorsi a premi su tema.
	<u>Coordinamento delle attività di formazione professionale a favore della conoscenza di piano e del Net-SIRV, Net-economy veneta:</u> identificazione e programmazione di iniziative di formazione e alfabetizzazione informatica e utilizzo di internet, coordinate nell'ambito del progetto "Rete provinciale di formazione ed e-learning permanente per l'Artigianato e la PMI veneti" e delle iniziative formazione professionale fondi FSE.
SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV per l'educazione	Innovazione Applicazioni e Servizi EE.LL. (L.54/88): disponibilità di funzioni di web-design e publishing in internet "Comune Veneto on-line" per le scuole.
	Gemellaggio on-line: percorsi formativi e iniziative per il mondo della scuola in Internet.
	Portale Verticale per l'Educazione: creazione di un Portale Verticale per l'educazione nell'ambito del Protale Territoriale del Veneto.
SERVIZI NET-	Rete provinciale di formazione ed e-learning permanente per l'Artigianato e la

ECONOMY Net-SIRV per l'educazione	PMI veneti
Diffusione dell'ICT	Convenzioni regionali per il prestito agevolato o d'onore a favore dell'informatizzazione studentesca in collaborazione con istituti locali di credito.
INIZIATIVE NET-ECONOMY Net-SIRV per la diffusione dell'ICT	Misure accompagnatorie di incentivazione per le imprese industriali e artigiane alla Net-economy

6 Impatti organizzativi

La costruzione del Net-SIRV richiederà quindi un **impegno originale** e particolare, e dovrà essere attuata in un **tempo ristretto** (entro la fine della presente legislatura) se si vuole colmare il gap attuale che vede il Veneto, seppur con un quoziente internet ed una diffusione informatica decisamente sopra la media nazionale, in ritardo rispetto le regioni e le economie più avanzate.

Da ciò discende:

- la necessità di **dare vita ad una apposita Unità Complessa per il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto nell'ambito della Direzione Sistema Informatico;**
- la definizione e la realizzazione di una **Fase** transitoria **Esecutiva di sviluppo del Piano, attraverso la definizione di un mix di iniziative di attuazione** (iter amministrativi di progettazione e realizzazione esecutiva) basate su procedure di benchmarking, appalto concorso con negoziata, project financing e cofinanziamenti, **per la realizzazione immediata del nuovo piano di sviluppo (Net-SIRV) e l'evoluzione/manutenzione delle funzioni informative attuali (SIRV);**
- l'individuazione di un **soggetto esterno incaricato dell'Auditing Esecutivo del Piano**, a supporto della Direzione;
- la definizione delle caratteristiche e dell'iter amministrativo più consono per l'individuazione di un soggetto che si assuma la responsabilità di tutte le componenti tecnologiche, organizzative ed i servizi Net-SIRV, realizzate dal piano, per la **Fase di Gestione.**

La costituzione di una **Unità Complessa per il Piano Informatico e Telematico del Veneto** si rende necessaria per realizzare, nell'ambito della Direzione Sistema Informatico, una struttura organizzativa impegnata esclusivamente sulle attività necessarie ad avviare rapidamente la fase esecutiva del programma di sviluppo. La creazione di

questa struttura, nonché il reperimento - o riallocazione al suo interno - delle risorse professionali necessarie, si rende inoltre necessaria per garantire il mantenimento di un know-how interno alla direzione, in ordine ai nuovi sviluppi progettuali, e per organizzare tutto il sistema dei gruppi di lavoro – in collaborazione con le altre direzioni e strutture, sia regionali che esterne, così come di volta in volta indicato nelle attività di progetto descritte - previsto in fase di definizione esecutiva.

Nei mesi a venire questa unità curerà, per conto della Direzione Sistema Informatico, la definizione dei dettagli tecnici ed organizzativi del piano esecutivo con il supporto dell'attuale struttura di ricerca incaricata (il Laboratorio per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione del DIST – Dipartimento Informatica Sistemistica e Telematica dell'Università di Genova; impegnata nelle attività di "*Studio di un modello di sviluppo del Net-SIRV*" e "*Studio di un modello per il Piano di Sviluppo Informatico nel Veneto*") che ha collaborato con la Direzione alla definizione del presente documento di piano.

L'unità complessa curerà inoltre la gestione esecutiva del piano ed a supporto di questa funzione la Direzione identificherà, mediante procedura di gara, un soggetto esterno responsabile dell'Auditing di Piano.

E' infatti evidente che la fase transitoria di sviluppo richiederà uno sforzo organizzativo particolare, per il quale appare più indicato pensare di affiancare alla struttura un pool di professionisti esterni che lavoreranno in staff, nell'ambito di un Comitato di Controllo del Piano, con la guida della Direzione Sistema Informatico e del DIST.

L'unità infine curerà anche la definizione di tutte le azioni di marketing di progetto sia in fase di progettazione esecutiva che di realizzazione del piano.

Per quanto concerne la **Fase esecutiva di Piano**, si rimanda alla visione delle tabelle di sintesi delle attività dove, oltre alle aree di sperimentazione e ai principali parametri economici/organizzativi, viene indicato anche l'iter amministrativo ritenuto più idoneo, nonché alle tabelle dei raggruppamenti amministrativi, atte ad evidenziare i lotti procedurali con cui si intende dare esecuzione del piano.

Al proposito si ritiene tuttavia opportuno evidenziare come tale ripartizione sia stata realizzata sulla base dei seguenti elementi:

- ✓ la volontà di realizzare sinergie e corresponsabilità con le aziende ICT, aprendo ed indirizzando, per quanto possibile, l'azione regionale verso ipotesi di *project financing* e *logiche* di coinvestimento pubblico/privato laddove fosse possibile applicare in modo appropriato e proficuo la norma;
- ✓ la determinazione a coinvolgere e corresponsabilizzare le diverse strutture sia regionali che esterne (EE.LL., istituzioni ed organizzazioni del mondo del lavoro, della sanità, del welfare etc.) anche nell'ambito dei processi decisionali;
- ✓ la scelta di limitare al massimo fenomeni di dispersione e polverizzazione delle attività progettuali, al fine di economizzare meglio i risultati e semplificare l'azione di monitoraggio e controllo dei progetti, correlando i nuovi interventi anche con attività tradizionali proprie del SIRV (sviluppo e manutenzione delle applicazioni SIRV; servizi di manutenzione ed help desk di piattaforma etc.).

Per quanto concerne invece l'**Auditing del Piano** l'azienda incaricata, che dovrà coadiuvare la Direzione in questa attività, dovrà essere in grado di fornire e mettere a disposizione della unità e della direzione tutti gli strumenti metodologici ed applicativi necessari per la schedulazione delle attività, il monitoraggio ed il controllo dello stato di avanzamento dei progetti esecutivi, la gestione dei rapporti con le realtà industriali coinvolte nelle attività esecutive e l'amministrazione della documentazione di progetto, nonché fornire i professionisti competenti ed esperti nella realizzazione di progetti in ambito pubblico, necessari a realizzare tutte le funzioni richieste. La disponibilità di questi elementi e capacità dovrà costituire uno dei criteri alla base della selezione del soggetto incaricato.

Infine, è opportuno avviare da subito anche il processo teso a definire la **Fase Gestionale**. Alla costruzione del Net-SIRV seguirà infatti un pesante impegno gestionale ed evolutivo, in quanto la gestione di Portali Verticali e la produzione di servizi on-line comporta, rispetto all'informatica tradizionale, una pesante attività di aggiornamento e revisione continua. Internet è un progetto permanente, dove dati e informazione invecchiano rapidamente ed i servizi vanno continuamente rinnovati. Se queste attività non vengono svolte, internet non serve... Inoltre il Centro Tecnico Net-SIRV richiederà la disponibilità di ulteriori figure professionali (*web-master*, *web designer*, e *internet application manager*... solo per citarne alcune), attualmente non disponibili (o disponibili in consistenza esigua) all'interno della struttura regionale. Infine va tenuto conto che la logica del web prevede che questi servizi

siano operativi 24h – 7 gg/settimana... Come si vede un impegno ben al di là delle attuali possibilità organizzative.

In altre regioni il problema è stato affrontato *ab origine* avvalendosi di strutture operative già disponibili (ad es. CSI - Piemonte, Insiel - Friuli, Informatica Trentina – Provincia di Trento) oppure creandone di nuove (Lombardia Integrata, Laziomatica).

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, sfruttando anche il tempo necessario per la fase di realizzazione, andrà attentamente analizzata e valutata una apposita soluzione organizzativa.

La tabella che segue riporta le quattro principali ipotesi al momento definibili, con evidenziazione dei pro e contro insiti in ciascuna scelta.

FASE GESTIONALE Ipotesi organizzativa	PRO	CONTRO
<i>Affidamento incarico di gestione/evoluzione a Società/ATI tramite gara.</i>	Esternalizzazione dei servizi con possibilità per la Direzione di dedicarsi alle attività strategiche. Alta flessibilità operativa a priori. Costi più contenuti. Migliore controllo dei costi.	Scarsa flessibilità operativa e progettuale a posteriori. Rischio di una gestione remota dei servizi, con scarso coinvolgimento. Rischio perdita di know-how da parte dell'organizzazione regionale.
<i>Creazione di una apposita Società di Gestione pubblico/privato.</i>	Esternalizzazione dei servizi con possibilità per la Direzione di dedicarsi alle attività strategiche. Mantenimento del controllo pubblico sulle attività. Alta flessibilità operativa e progettuale a priori e posteriori. Creazione di una realtà locale responsabile. Migliore controllo dei costi e costi contenuti.	Controtendenza rispetto agli attuali processi di privatizzazione in ambito pubblico. Minore flessibilità nella acquisizione di forniture e servizi esterni (necessità di attenersi a iter amministrativi pubblici); Rischio di eccessiva crescita strutturale con conseguente incremento dei costi.

Affidamento in outsourcing.	Esternalizzazione dei servizi con possibilità per la Direzione di dedicarsi alle attività strategiche. Costi (apparentemente) più contenuti.	L'outsourcing è un modello che si presta bene per attività tecniche a scarso valore aggiunto (gestione di sistemi consolidati). I servizi in oggetto non sono invece "stabili" ma, al contrario, si tratta di attività che richiedono una forte capacità progettuale e che sono soggette ad una notevole rapidità di evoluzione, con conseguente difficile applicazione della logica di outsourcing: rischi di notevoli conflittualità, con revisioni contrattuali ed incremento, nel tempo, dei costi.
Gestione completamente pubblica.	Mantenimento completo del know-how e delle responsabilità internamente alla Regione.	Notevole appesantimento dei compiti della Direzione e conseguente incremento del personale. Costi di gestione elevati. Scarsa flessibilità organizzativa.

Si va quindi da una ipotesi di "mettere tutto a gara", a quella di "gestire tutto internamente".

A nostro avviso sarà comunque opportuno orientarsi verso una soluzione in grado di individuare un **unico soggetto organizzativo responsabile che, operando localmente, si faccia carico della gestione di tutti i servizi di E-government, Net-economy, Net-welfare e Sanità on-line realizzati dal piano**, mantenendo ferma una forte capacità di intervento e controllo da parte dell'Amministrazione Regionale attraverso la propria Direzione specifica.

Va infine sottolineato che dal Net-SIRV deriveranno **impatti organizzativi anche nell'ambito delle funzioni "tradizionali" (del SIRV)**.

Il Net-SIRV, infatti, consentirà un modo diverso di operare del SIRV, e conseguentemente se da un lato introdurrà nuove componenti organizzative, dall'altro consentirà di semplificare in parte quelle vecchie.

Ciò perché se ad oggi l'architettura, prima *host* poi *client/server*, ha necessariamente richiesto anche una articolazione sul territorio della struttura organizzativa informatica regionale, l'adozione diffusa della tecnologia di rete internet, anche nell'ambito dell'informatica applicativa tradizionale del SIRV, fornisce l'opportunità di una sensibile semplificazione organizzativa: la tecnologia di internet consente infatti un decentramento estremamente flessibile dei servizi applicativi (*basta un browser ed una connessione in*

rete....) cui corrisponde la possibilità di centralizzare i servizi offerti, con possibili risparmi organizzativi.

7 CONCLUSIONI

La nascita del Net-SIRV realizzerà una revisione profonda del ruolo e del modo di operare dell'Amministrazione Regionale del Veneto negli anni a venire.

Se fino ad oggi, infatti, pianificare lo sviluppo dell'informatica regionale significava programmare attività di innovazione tecnologica e sviluppo applicativo interno all'organizzazione amministrativa regionale, con il Net-SIRV l'obiettivo è ben diverso e, sotto molti aspetti, "molto più impegnativo": attraverso il Net-SIRV la Regione infatti si propone di:

costruire il Sistema veneto delle Autonomie Locali:

che, a partire dai processi di delega, di decentramento amministrativo e di cooperazione locale nell'attività di governo tra gli EE.LL. e la Regione, getterà le basi per la creazione del federalismo digitale;

promuovere e vitalizzare lo sviluppo della Net-economy veneta:

col fine di facilitare l'introduzione nelle Pmi e nelle aziende artigiane di una innovazione tecnologica ed di uno sviluppo di nuovi modelli organizzativi e produttivi di b-web, capaci di mantenere l'economia regionale competitiva nel nuovo scenario di globalizzazione dei mercati;

innovare i servizi alla persona e alla famiglia attraverso il Net-welfare e lo sviluppo di servizi di Sanità veneta on-line:

in modo da rispondere sempre più adeguatamente ed efficacemente alle esigenze di supporto, tutela e assistenza cui la società veneta sta andando incontro, mediante un profondo coinvolgimento del sistema del Volontariato e del no-profit;

preparare la società e l'economia veneta nel suo complesso, a questo processo di innovazione diffusa:

mediante azioni finalizzate alla conoscenza e promozione del Net-SIRV, all'alfabetizzazione informatica di base, alla qualificazione/riqualificazione professionale... col fine di evitare il crearsi di barriere sociali e culturali, ampliando le possibilità e le disponibilità di accesso alle tecnologie della comunicazione e dell'informazione.

Tutto questo cercando di cogliere al meglio l'opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dai servizi di rete e telecomunicazione:

- deburocratizzando i procedimenti amministrativi;
- democratizzando l'accesso all'informazione;
- decentrando i processi decisionali;
- realizzando una partecipazione sociale e politica diffusa....

“tanto diffusa” da pensare e progettare il Net-SIRV come un sistema per i Veneti e non solo per il Veneto, come una rete world wide, in grado di connettere tutte le comunità venete del mondo tra loro e con i paesi e le altre regioni del mondo interessate a costruire con noi i nuovi modelli democratici collaborativi di sviluppo economico e sociale, attuabili attraverso le tecnologie di rete.

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

Questa, in sintesi, è la visione strategica alla base del nuovo Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto.

Si tratta quindi di un investimento “importante”: in prima istanza si ipotizza infatti che la realizzazione del piano richiederà un budget complessivo (nel prossimo quadriennio 2002-2005; comprensivo dell'evoluzione del SIRV e dei servizi di manutenzione) non inferiore a 135.000.000 di EURO; un investimento fondamentale per l'evoluzione della nostra regione e per mantenersi “competitivi” in rapporto con le aree economiche più avanzate del mondo.

Una sfida che la Regione intende affrontare, riaffermando il proprio ruolo di guida nella pianificazione dello sviluppo locale, della promozione dell'economia e della crescita sociale dei veneti.