

Piano di Sviluppo
della Società veneta dell'Informazione

Documento di Analisi Parte VII

**Attuazione, Organizzazione,
Monitoraggio**

SOMMARIO PARTE VII

1	SVILUPPO DEL PIANO	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Problematiche di organizzazione ed attuazione.....	5
1.2.1	<i>Le necessità di una nuova organizzazione</i>	<i>5</i>
1.2.2	<i>Linee guida di attuazione</i>	<i>9</i>
1.2.3	<i>Alcune specifiche tecniche ed organizzative di riferimento per le iniziative di programmazione regionale sul territorio: DOCUP, INTERREG e Patti Territoriali</i>	<i>17</i>
1.2.4	<i>Insieme per una “regia regionale”</i>	<i>23</i>
2	MONITORAGGIO.....	25
2.1	Monitoraggio della Società dell'Informazione veneta	25
2.1.1	<i>Premessa.....</i>	<i>25</i>
2.1.2	<i>Monitoraggio del sistema regionale</i>	<i>27</i>
2.1.3	<i>Monitoraggio del piano regionale</i>	<i>35</i>
2.1.4	<i>Un réseau per la Società dell'Informazione</i>	<i>43</i>

1 SVILUPPO DEL PIANO

1.1 Premessa

Come già evidenziato nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto approvato con DGR. N. 56/2002:

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.

E questo nuovo ruolo è destinato ad essere ancora più marcato se si pensa al Net-SIRV come elemento centrale dell'impegno regionale, quale è, nello sviluppo della Società dell'Informazione veneta.

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 ed il Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione l'obiettivo, come abbiamo visto, 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 innovazione tecnologica e 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.

Tutti elementi, questi, ripresi ed estesi nell'ambito del **Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, che sostanzialmente richiama alla necessità di realizzare un forte coordinamento tra tutte le azioni programmatiche regionali** con funzione diretta e/o collaterale, in modo da realizzare un forte processo cooperativo interno – nell'ambito delle strutture e dei servizi regionali – ed esterno – in merito alle progettualità attuate dai soggetti pubblici e privati che si avvalgono e si avvarranno dell'apporto e del supporto regionale in termini di risorse finanziarie e programmazione progettuale – teso a non disperdere le risorse e a valorizzare al meglio le ricadute in termini di “sistema veneto”.

Tutto questo, come già sottolineato dal Piano Informatico e Telematico, *“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;
- valorizzando i patrimoni storici, culturali, sociali, ambientali e territoriali del Veneto
- 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.”

Tutto ciò significa evidentemente che il passaggio dal SIRV al Net-SIRV e allo sviluppo della Società dell'Informazione comporterà nuove esigenze e competenze sia di tipo professionale che organizzativo.

1.2 Problematiche di organizzazione ed attuazione

1.2.1 Le necessità di una nuova organizzazione

Come già sottolineato dal Piano Informatico e Telematico, “fino ad oggi (.....) la Regione Veneto, attraverso la propria Direzione per il Sistema Informatico regionale, si è avvalsa di una organizzazione rispondente alle necessità operative derivanti dalla gestione di un sistema informativo a valenza amministrativa/gestionale interna, basata su un modello classico di struttura EDP articolata secondo tre aree di servizio: sistemi informatici (hardware e software di base), applicazione (sviluppo e manutenzione dei software applicativi) e infrastrutture e servizi di rete (reti di connessione e trasmissione dati: LAN, WAN).

Seppure in questi ultimi anni le modifiche effettuate sulla struttura, nelle sue principali componenti di servizio, possono ritenersi lievi, tuttavia l'organizzazione, nel suo complesso, ha visto rilevanti ridefinizioni di contenuti e ruoli operativi.

Il passaggio dall'architettura *host* basata su *mainframe* a quella *industry standard client/server*, avvenuta alla fine dello scorso decennio, ha infatti richiesto l'acquisizione di nuove competenze progettualmente collegate alle cinque aree di intervento previste nella prima fase evolutiva, resasi necessaria per il superamento del Y2K e l'adeguamento verso l'EURO di

- ✓ *Acquisizione ed avviamento della nuova tecnologia industry standard per le funzioni Server di Livello Aziendale;*
- ✓ *Repositioning Area Finanziaria;*
- ✓ *Repositioning Area Personale;*
- ✓ *Repositioning Applicazioni Legacy;*
- ✓ *Repositioning Applicazioni per il Primario.*

in particolare nell'area applicativa, grazie alla introduzione del *client/server* ed il *repositioning* delle applicazioni amministrative e gestionali con gestione dei dati basata sull'utilizzo di Oracle *SQL-RDBMS standard*, e la diffusione di nuovi modelli RAD di sviluppo applicativo, si è dovuto procedere ad una formazione e riqualificazione professionale, nonché ad una ridefinizione dei ruoli e delle responsabilità all'interno del servizio.

Contemporaneamente all'area applicativa, altre componenti hanno visto profonde modifiche strutturali e operative:

- la costruzione del sito www.regione.veneto.it, la produzione di nuovi servizi di e-mail e lo sviluppo dell'intranet regionale ha comportato, nell'ambito del servizio rivolto alla gestione delle reti, un'area dedicata alle tecnologie di internet;
- l'aumento della rilevanza delle problematiche relative alla sicurezza informatica (difesa dagli hackers, controllo degli accessi, responsabilità di copyright etc.) e alla gestione delle banche dati anagrafiche (privacy, gestione dei dati sensibili, controllo degli accessi etc.) ha inoltre comportato la necessità di dare vita a due strutture specifiche direttamente collegate alla funzione dirigenziale.

“E’ un fatto risaputo che l’introduzione dell’innovazione tecnologica in contesti operativi deve sempre essere accompagnata da un adeguamento della struttura organizzativa. Il principio vale, a maggior ragione, se ad essere interessata è la stessa struttura EDP nel momento in cui si appresta ad acquisire nuova tecnologia ed erogare il servizio.....”

Così iniziava il capitolo sulla organizzazione del documento “Linee Guida per l'evoluzione del Sistema Informativo Regionale nel breve/medio periodo” redatto nel settembre 1998 dall'allora Unità di Progetto Sistema Informatico Regionale nel quale veniva tracciata una nuova logica “aziendale” di gestione dell'informatica regionale, attraverso l'assunzione di un nuovo approccio più manageriale e più corresponsabile, nei riguardi delle funzioni espresse.

In particolare veniva tracciata la necessità di far evolvere il personale dedicato alla programmazione e manutenzione in professionisti capaci di definire, pianificare e condurre progetti (*analist & project manager*), gestire la qualità e l'integrità dell'informazione (*data-base administrator*), essere responsabili dell'evoluzione e dei rapporti con gli utenti (*system & application manager*).

Oggi, questa affermazione appare più che mai ancora una volta attuale.

E ancora “più attuale” appare quanto successivamente sottolineato:

“Fermo restando che per certe figure sarà necessario definire delle responsabilità stabili (ad esempio un data base administrator per poter acquisire competenze sulle risorse dati affidategli deve poter dedicarsi a queste....), le diverse risorse professionali dovranno poter e sapere operare secondo una logica flessibile e su ipotesi di allocazione dinamica delle competenze professionali disponibili: ciò sulla base di obiettivi e di pianificazioni individuati e rinnovati periodicamente dal management dell'Unità di Progetto (ora Direzione; n.d.r.): tutto ciò tenendo conto che è strategico per l'Amministrazione Regionale conservare al proprio interno le conoscenze:

- *delle aree applicative tematiche gestite;*
- *del patrimonio informativo presente all'interno delle strutture regionali;*
- *dei fabbisogni per organizzare le risposte (project management);*
- *degli ambienti e degli strumenti che mettono in condizione di operare parte degli interventi dall'interno e ponderare e valutare offerte di interventi esterni.”*

Ed in particolare si concludeva affermando

“Ciò significa che gli aspetti più squisitamente operativi (ad esempio: il caricamento di banche dati...; la produzione massiva di codice applicativo, la manutenzione conservativa e correttiva etc....) o, al contrario, prettamente specialistici (ad esempio: la consulenza esperta di quella determinata area applicativa, la progettazione speciale etc....) dovranno poter essere assegnati a strutture e figure professionali acquisite all'esterno dell'Unità di Progetto”.

Alla prova dei fatti, questo modo di operare ha trovato facile applicazione per ambiti operativi consolidati; mentre in altre aree progettuali più recenti a forte evoluzione tecnologica ha trovato più difficile e limitata introduzione, in quanto le norme amministrative e la gestione delle risorse umane nel pubblico tendono a limitare la “flessibilità decisionale”, flessibilità che in ambito privato sovente risulta essere invece la chiave vincente proprio in contesti a rapido cambiamento.

Un altro problema a livello più generale, derivante sempre dalla difficoltà di realizzare modelli organizzativi flessibili, fa inoltre sì che la qualità dell'innovazione effettivamente introdotta, in alcuni casi, sia stata limitata al solo cambiamento tecnologico, dal momento che risulta difficile mutare il modo di lavorare e gestire i processi produttivi (in altre parole: si usa sì il computer e internet, ma per continuare a fare le stesse cose come sempre sono

state fatte; senza cioè introdurre re-engineering di processo capaci di sfruttare al massimo le nuove tecnologie).”

“Adesso – concludeva il Piano Informatico e Telematico - *però il problema è molto più complesso poiché il Net-SIRV non nasce a fronte della necessità di innovare tecnologicamente il SIRV, quanto dalla volontà della Regione di rispondere alle criticità emergenti sul territorio, nel mondo sociale ed economico, cui è necessario dare una risposta rapida e concreta.*

Il Net-SIRV nasce dalla necessità di mantenere la competitività, di proiettare la società e l'economia veneta nel mondo del nuovo millennio: quello del dopo muro di Berlino, della globalizzazione, dell'Europa unita, della ricerca di una nuova democrazia globale...”

Una considerazione che appare ancora più valida di fronte alle problematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione.

E' necessario quindi attuare, nell'ambito dell'organizzazione regionale, un cambiamento organizzativo più profondo, in linea – come ribadito dal DGR. 56/2002 - con questa nuova missione disegnata dal nuovo Piano di Sviluppo Telematico e Informatico del Veneto, nonché, a maggior ragione dalle esigenze relative allo sviluppo della Società veneta dell'Informazione.

1.2.2 Linee guida di attuazione

La costruzione del Net-SIRV e della Società dell'Informazione richiederanno 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, come già previsto dal DGR 56/2002,:

- 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 della **Unità Complessa per il Piano Informatico e Telematico del Veneto** si è resa 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, ha inoltre lo scopo di 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**, il Piano Informatico e Telematico ha definito una serie di elementi alla base della definizione strutturale dell'intervento – ripresa sostanzialmente, come abbiamo visto, anche dal presente Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione – che sono:

- ✓ 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**, il Piano Informatico e Telematico ha previsto che 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 – e, quindi, a maggior ragione allo sviluppo della Società dell'informazione - 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 un'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 che sono state a suo tempo analizzate, 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 è pertanto analizzata l'ipotesi di "mettere tutto a gara", a quella di "gestire tutto internamente".

*Una cosa è apparsa evidente, e cioè che risulta "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.***

Questo fatto appare ancora più importante se ci si rapporta con la volontà di costruire una Società dell'informazione veneta, coesa e capace di agire come "sistema": se si vuole infatti fornire un forte impulso in questa direzione appare quanto mai opportuno che **il soggetto organizzativo e responsabile agisca in modo coordinato e correlato con lo sviluppo della Società dell'Informazione sul territorio.**

Risulta evidente che il soggetto che si farà carico della produzione di tutti i servizi che, a livello regionale, dovranno fungere da base e stimolo per lo sviluppo e la crescita della società dell'informazione dovrà possedere tutte le competenze e le capacità necessarie riguardanti:

- la produzione di servizio e supporto sistemistico e applicativo sul territorio regionale;
- la disponibilità di soluzioni applicative e/o delle risorse di sviluppo;
- il know-how e l'engineering tecnico e sistemistico necessario per governare sia le problematiche inerenti le nuove tecnologie dell'informazione che di quelle della comunicazione;
- la disponibilità di risorse infrastrutturali e di servizi di rete sul territorio;

ed inoltre:

- la capacità e le competenze di gestione finanziaria.

Quest'ultima caratteristica/capacità, che coincide con quella di saper definire e portare a compimento un *"business plan"* efficace ed efficiente in termini di ritorni, deriva dal fatto che le risorse necessarie per la costruzione della società dell'informazione saranno necessariamente ingenti se rapportate con quanto ad oggi l'Amministrazione regionale ha impegnato per lo sviluppo e la gestione della propria informatica a valenza soprattutto *"interna"*¹.

Inoltre, appare importante che la costruzione del Net-SIRV e della componente regionale della società dell'informazione, veda il coinvolgimento e la corresponsabilità del mondo privato.

Non è solo una questione di carattere economico è che:

"La costruzione dell'e-government – e della società dell'informazione (n.d.r.) - sta assumendo sempre più un ruolo centrale nelle politiche di sviluppo territoriale locale, ed in particolare nell'ambito degli impegni che le Amministrazioni regionali devono assumersi nel prossimo futuro, per realizzare delle risposte concrete alle esigenze di maggiore coordinamento con gli EE.LL., alle domanda di servizi più immediati per i cittadini, alla necessità di maggiore efficienza da parte delle imprese.

(.....) nell'internazionalizzazione dei mercati e nella globalizzazione dell'economia, l'efficienza complessiva dei "sistemi locali" – intendendo per "sistema locale" l'insieme delle componenti di governo, amministrazione, cultura e produzione sia "pubbliche" che

¹ *"In un momento dove uno dei principali sforzi che vengono richiesti a noi amministratori, sia dai politici che dai cittadini, è quello di "contrarre ed ottimizzare la spesa"....., credo sia altrettanto evidente che il "come disporre di tutte le risorse economiche necessarie" (per costruire il Net-SIRV; n.d.r.) costituisca un problema."* Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldagno al convegno sull'e-government dell' 11-02-2002.

“private” – sarà l'elemento chiave che consentirà di crescere e mantenersi competitivi.²”

Quindi è fondamentale crederci ed impegnarsi tutti quanti, mondo pubblico e soggetti privati, in una logica di partnership.

“Ebbene, al riguardo noi siamo convinti che se da un lato il pubblico deve cambiare..., altrettanto il privato deve comprendere che anche per lui è arrivato il momento di “cambiare nel modo di porsi innanzi al pubblico”.

In un passaggio del proprio documento programmatico di governo, l'attuale giunta regionale ha sottolineato:

“La fiducia nelle forze di mercato e nelle risorse della società”

“si tratta – spiega il documento - 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.”

All'inizio di questa relazione ho parlato della necessità di perseguire una “efficienza complessiva del sistema locale: pubblico e privato insieme”.

Per questo motivo, l'amministrazione pubblica non deve essere considerata solo come un “ente che spende” (o, usando una definizione più impietosa usata nel marketing, come “una mucca da mungere”), ma un partner per “crescere insieme”.

A partire da questa provocazione, siamo aperti a ricercare nuovi percorsi di collaborazione che vedano pubblico e privato insieme nella individuazione di strade comuni di investimento e crescita.

Gli strumenti esistono: dal project-financing, al coinvestimento, alla creazione di tavoli di confronto e concertazione....”

Usarli deve essere frutto di impegno comune.

E questa volontà, per noi, costituisce forse la linea guida più importante, poiché, senza di essa, l'e-government potrà essere attuato solo in tempi lunghi....Ma nessuno può aspettare, tenendo conto che, nei tempi della globalizzazione, siamo tutti sulla stessa barca.”³

Per questo motivo appare opportuno che la Regione Veneto, mantenendo sempre ferme le funzioni e le responsabilità di indirizzamento progettuale - oltre che politico ed amministrativo -, controllo ed analisi dei risultati, identifichi mediante procedura di gara (secondo la normativa europea; Direttiva 97/52/CE) un unico soggetto terzo esecutore, oppure un “General Contractor” (sempre selezionato tramite procedura di gara), operando

² Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldogno al convegno sull'E-government dell' 11-02-2002.

³ Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldogno al convegno sull'E-government dell' 11-02-2002.

in tal senso direttamente o con affidamento a altri enti pubblici, comunque chiamati ad agire con medesima modalità.

In prima istanza, si ipotizza che la procedura di gara debba essere attuata per successive verifiche di “asset”, ciascuna mediante una o più fasi, in cui andranno valutate:

- la disponibilità di adeguate capacità tecnico - finanziarie del soggetto unico/ATI; con verifica della completa disponibilità di tutte le competenze e delle risorse strutturali, tecnologiche e professionali richieste dalla realizzazione del progetto (per: la produzione di servizio e supporto sistemistico e applicativo sul territorio regionale; la disponibilità di soluzioni applicative e/o delle risorse di sviluppo; il know-how e l'engineering tecnico e sistemistico necessario per governare sia le problematiche inerenti le nuove tecnologie dell'informazione che di quelle della comunicazione; la disponibilità di risorse infrastrutturali e di servizi di rete sul territorio⁴);
- la capacità di esprimere una progettualità esecutiva di valore, in grado di conseguire gli obiettivi e produrre tutte le attività definite dal piano, nonché proporre ulteriori attività/servizi originali, attuali e validi ad incentivare lo sviluppo della società dell'informazione veneta, rispetto a quanto previsto nel piano medesimo, anche secondo logiche di mercato (prodotti/servizi aggiuntivi proposti sul territorio a titolo oneroso per i soggetti utenti finali);
- la capacità di produrre un business plan, coerente, adeguato e consistente, in relazione alla progettualità esecutiva proposta, in grado di cogliere, attraverso un mix di entrate derivante dai finanziamenti regionali previsti e dai ricavi provenienti da eventuali attività/servizi aggiuntivi proposti con logica di mercato, i risultati individuati dal piano, nonché quelli economici/finanziari atti a determinare la perseguibilità dell'iniziativa progettuale da parte del soggetto esecutore.

⁴ In coerenza con le capacità e competenze, che dovranno caratterizzare il soggetto esecutore, prima individuate.

1.2.3 Alcune specifiche tecniche ed organizzative di riferimento per le iniziative di programmazione regionale sul territorio: DOCUP, INTERREG e Patti Territoriali

Con lo scopo di rendere chiaramente e fattivamente attuabile la volontà di una costruzione integrata e standardizzata della società dell'informazione, in coerenza con tutto quanto definito in termini di obiettivi e di contenuti tecnologici ed informativi dal presente piano, appare opportuno identificare e definire alcune prescrizioni di riferimento per tutti i soggetti e gli attori che in futuro saranno coinvolti nella progettazione e realizzazione dei progetti e attività generati nell'ambito di programmi ed iniziative regionali (misura DOCUP 2.5., progetti INTERREG aventi per oggetto la creazione di reti e servizi informatici, i centri servizi realizzati tramite i Patti Territoriali etc).

In pratica queste prescrizioni consistono in prerequisiti e/o gli impegni generali, che qualsiasi iniziativa di impatto per la società dell'informazione, dovrà osservare al fine di rendere più rispondente ed efficace la singola azione nei confronti del sistema complessivo che si vuole generare.

La scheda che segue, evidenzia i prerequisiti e le specifiche di riferimento, che dovranno essere osservate nelle fasi di definizione progettuale e di presentazione di proposte tecniche che verranno presentate nei bandi di prossima attuazione, relativamente a ipotesi progettuali prodotte da soggetti pubblici (Prescrizioni di tipo A) e soggetti privati (Prescrizioni di tipo B).

Prescrizioni di tipo A: riguardano la realizzazione di infrastrutture, centri servizi, siti, portali, servizi on-line di carattere informativo e/o applicativo gestite da e/o per conto di enti locali, istituzioni pubbliche etc.		
Tipologia di prescrizione	Prescrizione	Commento
Prescrizioni di carattere progettuale generale	Configurazione dei centri servizi e tecnici locali (servizi di portale territoriale locale e/o ASP) come nodi Extranet Net-SIRV.	I centri ed i relativi servizi on-line realizzati sul territorio dovranno predisporre per connettersi alla VPN regionale Net-SIRV. Tramite il Net-SIRV i centri servizi realizzati sul territorio potranno collegarsi con il Centro Tecnico Regionale e gli altri Centri ed EE.LL. costituenti il Sistema delle Autonomie Locali. L'obiettivo è sia quello di connettere le istituzioni locali tra di loro, rendendo al contempo possibile l'accesso ai servizi della Società dell'Informazione predisposti dalla Regione (servizi di comunicazione, applicativi on-line e banche dati), che di poter accedere ai servizi telematici di livello statale e internazionale.
	Adozione degli standard di CA (Certification Authority) individuati ed adottati dalla Regione Veneto.	Il progetto dovranno prevedere la possibilità di utilizzo della firma elettronica per la sottoscrizione on-line di comunicazione e documenti elettronici a carattere ufficiale. La Regione Veneto ha previsto la messa a disposizione e l'estensione dei servizi di Firma Digitale, originariamente sviluppati nell'ambito Intranet Net-SIRV, a tutti gli EE.LL. del Veneto. L'obiettivo è far sì che tutte le pratiche ufficiali tra istituzioni locali ed Amministrazione Regionale siano gestite esclusivamente on-line tramite l'Extranet regionale, in modo da migliorare l'efficienza del Sistema delle Autonomie Locali nei confronti dei cittadini e delle imprese.
	Utilizzo dei sistemi di interoperabilità, della Posta Elettronica Certificata per le comunicazioni ufficiali tra Istituzioni locali e l'Amministrazione Regionale e degli standard regionali di Servizio Notifica Eventi.	Dovrà essere prevista sempre la connessione ai servizi di interoperabilità e di posta elettronica certificata della Regione Veneto, al fine di gestire su questo sistema tutta la comunicazione a carattere ufficiale tra territorio ed Amministrazione Regionale.

	Utilizzo degli standard regionali di implementazione, al fine di facilitare la riusabilità e la replicabilità degli strumenti sviluppati, da parte di altre istituzioni interessate.	La Regione Veneto vede nell'utilizzo delle tecnologie industry standard e nello sviluppo di applicazioni mediante gestione dei dati basati su standard SQL e logica data base independent, la garanzia di un utilizzo efficace delle risorse finanziarie pubbliche, a garanzia di un possibile riuso e replicabilità di quanto sviluppato, a vantaggio di tutta la collettività.
	Utilizzo, nell'ambito di sviluppo di servizi Web, dei criteri di design compatibili con la piena "garanzia di accessibilità dei contenuti per tutti" e adesione alle indicazioni previste dalla Naming Authority italiana per quanto concerne la registrazione dei domini riservati agli enti locali.	Osservanza delle indicazioni emesse dal progetto WAI (Web Accessibility Initiative) W3C, organo di standardizzazione delle tecnologie web (con produzione di documenti, raccomandazioni e linee guida per lo sviluppo di prodotti software per il web) e alle indicazioni dello staff World Wide Consortium (accessibilità al web anche per persone disabili).
Prescrizioni specifiche di carattere progettuale riguardanti i centri servizi per EE.LL.	Impegno a gestire localmente servizi di interoperabilità, posta elettronica certificata, servizi di notifica eventi, nei confronti degli EE.LL. serviti.	I Centri tecnici locali dovranno garantire la realizzazione dei servizi di interoperabilità e di comunicazione di base nei confronti degli EE.LL. serviti nel bacino di competenza, al fine di garantire un loro corretto inserimento nel Sistema delle Autonomie Locali.

	<p>Utilizzo dei criteri di anagrafe estesa e del codice ecografico nella gestione di banche dati e servizi on-line riguardanti la popolazione ed il territorio.</p>	<p>Al fine di realizzare una univocità delle informazioni all'interno del Net-SIRV e garantire in modo efficiente i servizi di identificazione, notifica e sicurezza, si rende necessario applicare modelli di gestione di "Anagrafi Estese", nonché favorire la loro diffusione tra gli EE.LL.</p> <p>Per "Anagrafe Estesa" si intende l'organizzazione dei dati anagrafici secondo una logica univoca in grado di identificare e rendere disponibile in modo certo ed omogenei le informazioni riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residenti, domiciliati, non residenti e residenti all'estero; - proprietari di unità immobiliari e/o terreni; - esercenti di attività commerciali, industriali, agricole o professionali e comunque di ogni attività soggetta all'IRAP (soggetti operanti sul territorio); - soggetti sottoposti a tributi comunali. <p>Le strutture anagrafiche adottate dovranno pertanto prevedere come chiavi identificative e obbligatorie di tutte le posizioni gestite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il CODICE FISCALE e la PARTITA IVA per le aree demografica, contabile-finanziaria e tributaria; - il CODICE ECOGRAFICO, identificativo dell'unità abitativa o immobiliare, per l'area territoriale. <p>L'obiettivo è quello di facilitare, sia internamente (possibilità di realizzare incroci tra le posizioni individuali gestite dalle varie procedure di anagrafe, tributi, concessioni edilizie, servizi sociali ecc.) che esternamente (attraverso i possibili servizi forniti dall'Extranet Net-SIRV: servizi di notifica verso gli altri Comuni e le ULSS, trasmissione di pratiche on-line etc.) le analisi e gli allineamenti anagrafici tra enti ed istituzioni diversi a vantaggio della trasparenza e della tempestività nei rapporti con i cittadini.</p>
--	---	---

	Adesione al servizio di Notifica Eventi / Mobilità Anagrafica.	Dovrà essere prevista l'applicazione degli standard e dei meccanismi di comunicazione previsti dal servizio di notifica Mobilità Anagrafica che verrà predisposto dalla Regione.
Prescrizioni generali per l'accesso a progetti a finanziamento regionale.	Impegno a partecipare al sistema di monitoraggio e rendicontazione dei progetti della Regione Veneto (Procedura "Gestione Attività/Progetti a valenza regionale e Sistema di Reporting").	La Regione ha previsto l'adozione di procedure che aiutino gli EE.LL. nella pianificazione e programmazione di attività e progetti (strumenti di Project Management , comunicazione e reporting) basate su una metodologia standard regionale di Project management. L'utilizzo del reporting, inviato periodicamente via Extranet Net-SIRV, e configurato secondo quanto previsto dalla metodologia standard di Project Management regionale, sarà reso obbligatorio per le amministrazioni impegnate in progetti/attività finanziati con fondi regionali, al fine di consentire all'Amministrazione Regionale la verifica degli stati di avanzamento e dell'impiego dei finanziamenti erogati. L'ottimizzazione della spesa regionale deve passare anche attraverso un processo di corresponsabilità nell'ambito del Sistema delle Autonomie Locali.
	Impegno ad aderire e a partecipare ai "Reseaux" di comparto (Sistema delle Autonomie Locali", "Sociale & Volontariato", "Educazione" etc.) e dell' "Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione".	Tutti gli EE.LL. locali e le istituzioni coinvolte nei progetti presentati, dovranno impegnarsi a partecipare attivamente ai resaux di governo così come specificato e previsto nelle misure 1.2. B e C del Piano della Società dell'Informazione.

Prescrizioni di tipo B: riguardano le iniziative di tipo “regime di aiuto” orientato a promuovere l'accesso ai servizi e gli investimenti immateriali e materiali da parte delle PMI, e le iniziative rivolte a favorire lo scambio di informazioni tecnologiche e commerciali nel sistema delle imprese e sui mercati internazionali		
Tipologia di prescrizione	Prescrizione	Commento
Prescrizioni di carattere progettuale generale	Utilizzo della posta elettronica e della firma digitali nella comunicazione con gli EE.LL. e le istituzioni predisposte.	In particolare l'utilizzo della posta elettronica e della firma digitale va previsto in termini obbligatori nei rapporti con la Regione del Veneto.
	Utilizzo degli standard informatici di implementazione, al fine di facilitare la riusabilità e la replicabilità degli strumenti sviluppati, da parte di altre iniziative interessate.	La Regione Veneto vede nell'utilizzo delle tecnologie industry standard, nell'open source e nello sviluppo di applicazioni mediante gestione dei dati basati su standard SQL e logica data base independent, la garanzia di un utilizzo efficace delle risorse finanziarie pubbliche, a garanzia di un possibile riuso e replicabilità di quanto sviluppato, a vantaggio delle imprese e del sistema economico regionale.
	Utilizzo, nell'ambito di sviluppo di servizi Web, dei criteri di design compatibili con la piena “garanzia di accessibilità dei contenuti per tutti.”	Osservanza delle indicazioni emesse dal progetto WAI (Web Accessibility Initiative) W3C, organo di standardizzazione delle tecnologie web (con produzione di documenti, raccomandazioni e linee guida per lo sviluppo di prodotti software per il web) e alle indicazioni dello staff World Wide Consortium (accessibilità al web anche per persone disabili).
	Disponibilità ad aderire ai “criteri di garanzia e certificazione” standard regionali.	Nell'ambito delle iniziative FESR Azioni per l'Innovazione, la Regione Veneto sta realizzando un progetto atto ad individuare modelli di garanzia e fiducia dei servizi on-line sia in abito B2C che B2B, basati su marchi e sistemi di qualità. Si prevede pertanto di richiedere la disponibilità ad aderire ed utilizzare questi modelli, una volta definiti e resi disponibili dalla Regione, al fine di qualificare ulteriormente la progettualità e l'offerta dei servizi realizzati.

Prescrizioni generali per l'accesso al DOCUP Misura 2.5. – Azione B.	Impegno a fornire i dati e le informazioni necessarie al sistema di monitoraggio e rendicontazione dei progetti della Regione Veneto (Procedura "Gestione Attività/Progetti a valenza regionale e Sistema di Reporting").	La gestione del progetto dovrà obbligatoriamente produrre periodicamente dati e report necessari per la valutazione dello stato di avanzamento, secondo modalità e standard che verranno resi disponibili dalla Regione Veneto.
	Disponibilità ad aderire e a partecipare ai "Reseaux" dell' "Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione" e di comparto specifico (Artigianato, PMI, Turismo, Agricoltura etc.).	Tutti le realtà coinvolte nei progetti presentati dovranno dichiarare la disponibilità a partecipare attivamente ai resaux di governo/comparto previsti del Piano della Società dell'Informazione.

1.2.4 Insieme per una “regia regionale”

Al fine di ottimizzare la spesa regionale, si ritiene infine opportuno prevedere, a seguito del vaglio delle proposte presentate nell'ambito dei diversi programmi regionali, anche la realizzazione di una fase di confronto tra un apposito Comitato Tecnico ed i referenti delle singole iniziative progettuali, al fine di:

- valutare eventuali integrazioni di proposte consimili e favorire la riusabilità/replicabilità;
- aiutare i proponenti progettuali a meglio identificare, definire ed ottemperare alle prescrizioni indicate in tabella;
- coordinare meglio le iniziative progettuali, tra di loro e nei confronti dello sviluppo più generale della Società dell'Informazione e dell'e-governement; veneti;

attività questa da realizzarsi secondo una logica e modalità progettuale e programmatoria “coordinata”, con l'obiettivo di armonizzare tra di loro le diverse attività ed iniziative riguardanti il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, il DOCUP misura 2.5., i Programmi INTERREG, le Azioni FESR per l'Innovazione, il PSR, i Patti Territoriali e le misure FSE componenti il quadro delle iniziative progettuali integrate nel Piano della Società dell'Informazione.

Questa attività progettuale e programmatoria coordinata potrà essere di volta in volta anche più opportunamente concretizzata attraverso la definizione e sottoscrizione di

protocolli e accordi di programmazione tra l'Amministrazione Regionale e gli enti e le istituzioni locali coinvolte.

A quest'ambito di coordinamento regionale dovranno fare campo anche la attuazione di alcune iniziative di accompagnamento particolarmente strategiche, già descritte nella Parte VI del presente documento, in relazione alle:

Misura 1.1.:

- Regolamento Net-SIRV;
- Veneto – Cablato;
- Consulta dei Provider regionali
- Gestione e tutela del Logo Regionale

Misura 1.2.B:

- Revisione attuativa della L.R. 54/88

Misura 3.3.:

- Definizione di una “legge regionale 54” per le associazioni ed il volontariato.

Le modalità costitutive ed operative del Comitato Tecnico di coordinamento, nonché di realizzazione delle “iniziative di accompagnamento” dovranno essere definite dalla Direzione Sistema Informatico in collaborazione con la Direzione della Programmazione e la Segreteria della Formazione.

2 MONITORAGGIO

2.1 Monitoraggio della Società dell'Informazione veneta

2.1.1 Premessa

Al fine di verificare nel tempo e comprendere le ricadute reali che negli anni a venire deriveranno dalla volontà e dall'impegno progettuale di attuazione degli interventi finalizzati allo sviluppo della società dell'informazione, risulta importante poter addivenire anche ad un modello di riferimento per il monitoraggio delle cause e degli effetti in termini quantitativi e qualitativi.

La definizione di questo modello e dei parametri relativi di riferimento, non è però cosa da poco. Analizzare e “misurare” la Società dell'Informazione, e la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, è un problema complesso che ha impegnato diversi studiosi, che da un lato hanno cercato di definire modelli di interazione tra la “tecnosfera” e i vari sistemi alla base delle relazioni umane: sociale, economico, educativo, ambientale, culturale, etc.; dall'altro hanno cercato di costruire indicatori specifici per descrivere queste relazioni ed i loro trend.

Questo sforzo si giustifica con la volontà, sottolineata nello stesso programma di *eEurope*, di riuscire:

- ✓ da un lato a conseguire una capacità di analisi comparativa: in *eEurope* stesso si afferma l'importanza ed il “ruolo fondamentale svolto dalla raccolta di dati” al fine di valutare gli stati di avanzamento, non tanto in termini di quanto è stato fatto ma soprattutto di come le popolazioni e le economie stanno reagendo e stanno evolvendo in rapporto ai temi della società dell'informazione;
- ✓ dall'altro a potersi avvalere di un sistema di feed-back, al fine di “orientare” e “ri-orientare” interventi e risorse a seconda degli obiettivi e delle ricadute reali conseguiti nel tempo: in *eEurope* infatti viene ribadito il concetto di “*applicare il metodo aperto del coordinamento e dell'analisi comparativa*” e si sottolinea come “*obiettivo di tale approccio è garantire che le azioni siano gestite in maniera efficiente, che producano l'impatto desiderato e che presentino l'elevato livello qualitativo necessario in tutti gli Stati membri*”.

Tuttavia, chi opera nel settore, conosce bene le difficoltà che esistono nel cercare di descrivere compiutamente ed esaustivamente il fenomeno dato che, ad esempio,:

- ✓ il settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è assai dinamico ed in rapida evoluzione: risulta complicato ricondurre parametri tecnologici a categorie assolute (si pensi ad esempio a cosa significava 1MB di RAM dieci, cinque anni fa e cosa significa oggi);
- ✓ mentre il fisico è facilmente approcciabile (quanti PC ci sono in un determinato spazio?) è assai arduo misurare valori nel mondo virtuale (Quanti sono gli utenti reali di internet? Un programma che lavora con un altro programma in rete è un utente? Il valore dell'informazione è il suo uso o non deriva di più dalla capacità di chi l'impiega?);
- ✓ la rapida evoluzione delle tecnologie della comunicazione e della convergenza digitale complica sempre più il quadro della situazione (Il cellulare è ormai un terminale a tutti gli effetti. Ma è corretto considerare tutti i possessori di cellulare come partecipanti della società dell'informazione?);
- ✓ è sempre più difficile, o perlomeno opinabile, separare tecnologie e servizi virtuali e soprattutto dare loro una dimensione qualitativa.

Per questi ed altri motivi l'analisi della società dell'informazione è una cosa piuttosto ardua da fare, tendendo conto che la pervasività e l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione stanno rendendo sempre più difficile tracciare confini e distinguere.

Di fatto, se si analizzano gli indicatori normalmente adottati, si scopre che alla fine le scelte cadono su misurare componenti hardware o effetti economici sul mercato locale, e pertanto la valutazione del contributo delle tecnologie alle trasformazioni sociali viene fatta attraverso la valutazione della presenza delle tecnologie stesse: un approccio quindi tecnologico, per così dire, "un po' autoreferenziale"⁵.

⁵ Ad esempio, gli indicatori inclusi nelle pubblicazioni dell'OCSE sulla scienza, la tecnologia e l'industria in gran parte comprendono elementi di mercato e non di uso e/o ricadute sociali:

- le spese per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione relative all'hardware, ai servizi ed al software, alle telecomunicazioni;
- l'acquisto di apparecchiature ITC nel settore manifatturiero e nei servizi;
- la diffusione dei PC nei luoghi di lavoro e nelle famiglie;
- il mercato dei pacchetti software;
- il commercio elettronico;
- la diffusione ed il costo per l'accesso ad internet;
- gli abbonati ai telefoni cellulari;
- i server sicuri utilizzati per il commercio elettronico;
- gli host di internet.

2.1.2 Monitoraggio del sistema regionale

Inquadramento

Per conseguire un valido strumento di monitoraggio del sistema regionale, è indispensabile poter addivenire alla definizione di un insieme appropriato di indicatori locali, atti a descrivere il fenomeno nelle sue varie componenti generali, in modo integrato e aggregabile:

- presenza delle tecnologie e disponibilità di infrastrutture;
- grado di penetrazione ed utilizzo delle stesse nel sistema sociale e nel sistema economico;
- presenza delle risorse professionali e delle competenze necessarie;
- produzione di servizi reali.

Si tratta quindi di indicatori di natura in parte oggettiva, in parte inevitabilmente affetti da soggettività, che in parte possono derivare da attività di rilievo periodiche e banche dati già esistenti prodotte da organismi statistici (ISTAT, Osservatori di settore, Archivi Camere di Commercio etc.). In parte non dovranno invece essere rilevati sulla base di indagini campionarie periodiche locali, espressamente progettate ed attuate nel tempo.

Nel definire l'attuazione di questo sistema di indicatori è stato quindi tenuto conto di:

l'analisi eEurope:

si fa qui riferimento alla necessità derivante dal programma eEurope di attuare periodicamente analisi comparative rispetto a tutti gli Stati membri dell'Unione Europea: se però questi indicatori possono fornire una valutazione dell'impatto reale a livello europeo, appare evidenti ch'essi devono costituire una base di riferimento per poter però costruire un sistema di maggiore dettaglio atto a descrivere gli impatti locali derivanti dal piano regionale;

l'analisi nazionale:

in sostanza bisogna anche definire un insieme di indicatori in grado di misurare il sistema regionale veneto in rapporto agli altri sistemi regionali nazionali e all'evoluzione nazionale nel suo complesso.

l'analisi locale regionale:

di carattere territoriale:

attraverso un insieme di indicatori che, pur potendo essere alla base di aggregazioni per le analisi di livello superiore, consentano di evidenziare le differenze all'interno del sistema regionale, secondo aree minime territoriali predefinite, attraverso le tecniche del geomarketing.

di carattere settoriale:

gli stessi indicatori vanno poi analizzati per settori (governo, economia, sociale) al fine di verificare i gradi di penetrazione ed utilizzo in rapporto alle diverse componenti politiche, economiche e sociali alla base del sistema veneto.

A livello dell'analisi locale regionale, per quanto concerne l'analisi sulla “*produzione di servizi reali*”, da attuarsi con particolare riferimento a quanto prospettato e prodotto nell'ambito del Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, sarebbe opportuno che l'approccio adottato non parta dalle tecnologie, ma dall'identificazione di indicatori correlabili con le esigenze presenti sul territorio e con il grado di risposta e soddisfazione di queste esigenze, e quindi di parametri riguardanti:

- bisogni in termini di servizi
- risultati in termini di servizi offerti
- risorse esistenti
- processi/procedimenti servizi attuati
- prestazioni effettive erogate

con possibilità di accedere a valutazioni non solo quantitative, ma anche qualitative riguardanti:

- ✓ efficienza dei servizi erogati
- ✓ efficacia dei servizi erogati
- ✓ affidabilità e trasparenza
- ✓ fruizione e *customer satisfaction*

✓ accessibilità economica

Definizione degli indicatori

Per quanto concerne gli indicatori eEurope si rimanda alla lettura della tabella che segue, con particolare riferimento ai commenti riportati.

Tabella indicatori e-Europe

Obiettivo	Azione	Indicatore	Commenti
Accesso più economico, rapido e sicuro ad Internet	Un accesso più economico e rapido a Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale di penetrazione di Internet: nuclei familiari, utenti Internet, accesso ad alta velocità. 2. Costo di accesso ad Internet. 	Parametri di agevole acquisizione tramite indagini a campione. Il costo di accesso ad internet, va specificato (Ad. es. costo annuale servizio connessione entry level ad alta velocità con determinate caratteristiche di velocità in/out).
	Accesso più rapido ad Internet per ricercatori e studenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Velocità dei servizi e delle interconnessioni disponibili tra le reti nazionali di ricerca e all'interno delle stesse (a livello UE e a livello mondiale). 2. Numero di reti interne ad elevata velocità istituite nelle università. 	Parametri da rilevarsi con indagini specifiche.
	Reti e carte intelligenti sicure	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale degli abitanti che utilizzano le carte intelligenti per accedere ai sistemi e/o per effettuare transazioni. 2. Penetrazione del mercato del protocollo IPsec. 	Il parametro 1 è identificabile solo attraverso indagini a campione. Il parametro 2 è di difficile determinazione.
Investire nelle risorse umane e nella formazione.	Giovani d'Europa nell'era digitale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di computer ogni 100 studenti. 2. Percentuale di istituti di istruzione primaria e secondaria collegati ad Internet. 3. Percentuale delle scuole dotate di collegamenti Internet a banda larga (compresi i collegamenti via satellite). 4. Numero di visite ai server web gestiti dalle scuole e dal sistema pubblico di istruzione. 	La determinazione di questi parametri richiede la realizzazione di un sistema permanente di analisi integrata con i distretti scolastici e gli EE.LL. responsabili dell'istruzione Al momento i dati sono piuttosto frammentari.

	Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale dei lavoratori dotati delle competenze di base in campo informatico. 2. Percentuale dei lavoratori impiegati nel telelavoro. 	Di difficile attuazione, a meno di analisi a campione per il 1. Necessità di definire il termine telelavoro (solo on-line o anche off-line ?).
	Partecipazione di tutti nella economia basata sulla conoscenza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero di terminali pubblici per l'accesso ad Internet per ogni 1000 abitanti. 2. Numero di centri di eccellenza collegati alla rete dedicata al "design per tutti". 	Il parametro 1 andrebbe rilevato con indagine apposita.
Promuovere l'utilizzo di Internet	Accelerare il commercio elettronico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale dei siti web per il commercio elettronico dotati di marchi di affidabilità, marchi di sicurezza o altri tipi di certificazione. 2. Percentuale delle imprese che effettuano oltre il 10% delle proprie operazioni per via elettronica. 	Dati rilevabili su base campionaria.
	Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale delle interazioni con il servizio pubblico di base effettuate on-line. 2. Percentuale degli appalti pubblici gestiti on-line. 	Dati rilevabili tramite indagini apposite.
	Assistenza sanitaria on-line	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale dei centri di assistenza sanitaria primaria e secondaria collegati ad una rete regionale. 2. Numero dei siti web europei in campo sanitario sottoposti ad una valutazione paritetica. 	
	Contenuti digitali per le reti globali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale dei siti Web dell'UE che rientrano tra i 20 siti maggiormente visitati a livello nazionale. 2. Numero dei portali europei multilingue. 	Parametro 1 non significativo a livello regionale. Il parametro 2 può essere riferito a portali pubblici e frutto di censimento periodico.
	Trasporti intelligenti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percentuale delle chiamate (a livello europeo) al 112 che comportano informazioni sulla localizzazione. 2. Percentuale delle grandi città europee dotate di servizi di informazione sul traffico e sugli itinerari. 3. Percentuale delle reti autostradali europee (rispetto alla lunghezza 	In Italia il 112 è da tempo impiegato quale numero di centrale pronto intervento dei Carabinieri. I parametri 2 e 3 sono rilevabili con indagine (da realizzarsi a livello nazionale).

		<i>complessiva delle rete) dotate di sistemi di informazione e di intervento in caso di traffico congestionato.</i>	
--	--	---	--

Per una descrizione dello stato della Società dell'Informazione a livello locale regionale, sulla scorta delle considerazioni operate in precedenza, appare più opportuno avvalersi di una serie di “**indicatori di contesto**”, atti a costruire un quadro di sintesi di riferimento, attraverso parametri facilmente reperibili, ed una serie di “**indicatori di risultato**”, finalizzati invece ad approfondire area per area, le effettive risorse impiegate e le ricadute conseguite.

Indicatori di contesto

La tabella che segue riporta una serie di indicatori, peraltro in parte già utilizzati nell'ambito della analisi condotta nella parte IV e V del presente documento, con maggior risalto al significato/contenuto, alle possibili fonti istituzionali e al grado minimo opportuno di georeferenzialità del parametro.

Tabella indicatori regionali di contesto

Indice	Significato	Riferimenti	GeoMarketing
Indice di connettibilità regionale.	Parametro riferito alla media nazionale che identifica la disponibilità di infrastrutture telefoniche/telematiche.	Indagine Istituto Tagliacarte – Atlante della competitività delle Province Italiane.	Provincia
Famiglie che possiedono un Personal Computer	Percentuale regionale di nuclei familiari che possiedono un personal computer.	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Popolazione abbonata ad Internet	Percentuale individui che dispone di una propria connessione a internet	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia.
Popolazione che utilizza internet.	Percentuale di individui che utilizza internet (casa, lavoro, scuola etc.).	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Giovani (18-29 anni) che utilizzano internet	Percentuale di individui che utilizza internet (casa, lavoro, scuola etc.).	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Quota aziende TOP-100 presente su Internet	Percentuale aziende top 100 che ha un proprio sito internet.	Indagine specifica su universo..	Provincia
Quota aziende presenti in Internet con un proprio sito.	Percentuale aziende che dispongono di un proprio sito.	Analisi su base campionaria Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale
Quota aziende che utilizzano l'e-mail	Percentuale aziende che utilizzano il sistema di e-mail.	Analisi su base campionaria Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale
Quota aziende che utilizzano l'e-commerce	Percentuale aziende che utilizzano servizi di e-commerce.	Analisi su base campionaria	Provinciale
Quota aziende che utilizzano connessioni veloci ISDN	Percentuale aziende che dispongono di una connessione ISDN	Analisi su base campionaria Fonte: Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale

Numero aziende regionali operanti nel settore ITC	Numero totale di aziende operanti sul territorio.	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	Comunale
Addetti nel settore ICT.	Numero totale di addetti	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	Comunale
Densità aziende operanti nel settore ICT.	Numero aziende ICT per unità di superficie territoriale (Kmq)		
Densità addetti settore ICT.	Rapporto numero addetti settore ICT/ popolazione attiva.		
Percentuale aziende ITC SpA	Quota aziende di tipo SpA in rapporto al totale imprese ICT.	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	
Percentuale imprese operanti nell'ICT rispetto al totale delle imprese attive.	Quota aziende ICT in rapporto al totale imprese operanti sul territorio regionale.	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	Provinciale
Quota Enti Locali presenti su Internet con un proprio sito/portale	Percentuale enti locali che possiedono un proprio sito/portale internet.	Indagine specifica su universo.	Comunale
Quota Enti Locali che propongono Servizi on-line	Percentuale di enti locali che producono procedimenti/servizi on-line sui propri siti/portali.	Indagine specifica su universo.	Comunale
Quota popolazione residente in un comune on-line.	Percentuale della popolazione che risiede in un comune che possiede un proprio sito/portale su internet.	Indagine specifica su universo.	Comunale
Numero di computer ogni 100 studenti nelle scuole.		Indagine specifica su universo.	Provinciale
Percentuale scuole connesse ad internet,		Indagine specifica su universo.	Provinciale
Numero di progetti di Telelavoro documentati.		Indagine Min. Funzione Pubblica – Indagine sul telelavoro.	

Indicatori di risultato

Per quanto concerne l'area pubblica l'analisi dello stato effettivo dei servizi on-line e della loro qualità potrà essere condotta sulla base di una metodologia di indagine permanente atta a conseguire le seguenti informazioni.

Tabella indicatori regionali di risultato

Elemento	Tematica	Indicatori
Consistenza	<p><i>Dati riferibili agli indicatori di contesto ulteriormente dettagliati:</i></p> <p><u>Enti pubblici on-line:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comuni ✓ Province ✓ Consorzi C.M. ✓ USSL ✓ Altro 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione - Quota percentuale - Quota popolazione interessata. - Tipologia sito/portale
Risorse	<p>Per ciascuna delle tipologie sopra individuate:</p> <p>Investimenti attuati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percentuale di investimenti in strumenti e infrastrutture informatiche e telematiche da parte degli enti pubblici. - Percentuale di dipendenti che utilizzano ICT. - Investimenti in formazione ICT. - Costo medio annuo per dipendente pubblico della formazione tecnologica
Processi e procedimenti	<p>Per ciascuna delle tipologie individuate:</p> <p>Servizi on-line esistenti: cittadini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia di servizi offerti. - Quote su territorio. - Quote su popolazione. - Percentuale siti/portali che mettono a disposizione modulistica on-line al cittadino/impresa. - Percentuale siti/portali con procedimenti che prevedono l'utilizzo della firma elettronica. - Percentuale siti/portali con procedimenti che prevedono l'utilizzo della CIE o di una Carta Servizi. - Percentuale amministrazioni che lavorano in interoperabilità con altri enti.
	<p>Servizi on-line esistenti: imprese</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia di servizi offerti. - Quote su territorio. - Quote su consistenza imprese. - Numero di centri servizi sportello unico per l'impresa. - Grado di copertura territoriale. - Percentuale siti/portali che mettono a disposizione bandi di gara on-line. - Percentuale siti/portali con servizi di <i>e-procurement</i>

Prestazioni erogate e livelli di fruizione.	Servizi on-line cittadini	<ul style="list-style-type: none"> - Accessi ai servizi on-line in riferimento alle diverse tipologie di servizio sopra individuate. - Download di documentazione.
	Servizi on-line impresa	

La rilevazione dei **bisogni** e del grado di **soddisfazione** dovrà essere invece condotta attraverso indagini campionarie proprie delle tecniche di analisi della *customer satisfaction* con riferimento alle tematiche di:

cittadini/imprese:

- ✓ tipologie di servizi ritenuti utili;
- ✓ disponibilità effettiva di servizi;
- ✓ livello di efficacia dei servizi offerti
- ✓ livello di affidabilità e trasparenza percepito

personale pubblico:

- ✓ percezione del livello di competenza e supporto disponibile nell'ambito della propria organizzazione;
- ✓ grado di soddisfazione degli strumenti impiegati;
- ✓ grado di soddisfazione dei livelli di preparazione acquisiti.

Per quanto attiene infine la problematica dell'**accessibilità** si propone l'utilizzo dei seguenti indicatori:

- ✓ Numero PIAP6 ogni 1000 abitanti⁷
- ✓ Numero postazioni di accesso pubblico ogni 1000 abitanti.
- ✓ Numero di postazioni di accesso pubblico gratuito per 1000 abitanti.
- ✓ Percentuale di biblioteche che forniscono al pubblico accesso a internet.
- ✓ Costo medio connessione ad alta velocità per tipologia (ISDN; ADSL; HDSL).

⁶ Postazioni Pubbliche di Accesso a Internet. Le PIAP sono centri a disposizione del pubblico che forniscono accesso a internet, tramite un provider privato o pubblico, con accesso gratuito o a pagamento, ad esclusione degli Internet Café.

⁷ Indicatore e-Europe.

2.1.3 Monitoraggio del piano regionale

Per poter valutare nel tempo lo stato di avanzamento complessiva del piano, e poter operare valutazioni di efficacia ed efficienza in rapporto alla rispondenza e alle ricadute sul contesto territoriale di riferimento, si rende necessario prevedere la realizzazione di una attività di “monitoraggio del piano regionale” atta a verificare gli elementi procedurali di attuazione, i livelli di attuazione finanziaria, nonché i risultati “fisici” conseguiti.

Per risultati fisici si intendono i parametri che esprimono il livello di attuazione che le ricadute del piano, riferibili in parte agli indicatori di sistema prima descritti, in parte a parametri espressamente definiti per ciascuna misura del piano.

La tabella che segue riporta, misura per misura, l’elenco completo dei parametri individuati al proposito, per descrivere i risultati fisici e i risultati di impatto.

Nella definizione dei parametri l’intento è stato quello di identificare degli indici di facile ed oggettiva quantificazione.

Andrà inoltre valutato di volta in volta la necessità di affiancare, alla determinazione di questi parametri, apposite analisi monografiche di “*evaluation & customer satisfaction*”.

ASSE 1: e-GOVERNMENT

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 1.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale	Intranet Ne-SIRV	Tipologia e numero Enti ed Istituzioni connesse alla Intranet Regionale: Strutture/Uffici regionali Agenzie regionali USSL Altre istituzioni	
		Numero utenti dell'Intranet regionale.	
		Quota del personale regionale che dispone dei servizi di intranet	
	Extranet Net-SIRV	Numero punti Extranet regionali.	Numero enti ed organismi sul territorio connessi attraverso l'Extranet Net-SIRV.
			Grado di copertura territoriale dell'Extranet Net-SIRV.
	Internet Net-SIRV	Grado di copertura funzionale.	Numero di accessi complessivi mensili al portale regionale.
		Numero dei servizi previsti attivati.	
		Numero pagine gestite.	
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
	Servizi Net-SIRV Mobile	Servizi di Net-SIRV mobile attivati.	Numero di accessi ai servizi di Net-SIRV Mobile
		Numero utenti Net-SIRV Mobile.	
	Net-SIRV GPS	Numero stazioni differenziali attive.	Numero utenti servizi Net-SIRV GPS
		Grado di copertura territoriale.	Numero di accessi ai servizi Net-SIRV GPS.
Misura 1.2.A: Interventi nell'Area Applicativa Net-SIRV	Servizi di e-mail sicura	Numero di caselle postali di e-mail sicura utenti regionali.	Numero mensile e-mail gestite dal sistema di posta sicura.
	Firma digitale e iter elettronico documentale	Numero complessivo firme digitali erogate dalla CA regionale a utenti regionali.	Numero mensile transazioni con firma digitale.
		Percentuale di personale regionale che utilizza la firma digitale.	
	Sperimentazione strumenti di Net-Meeting	Numero postazioni attive Net-Meeting.	
	Sistema di gestione & reporting dei progetti e della spesa regionale.	Numero di utenti connessi al sistema.	Numero di attività/progetti gestiti dal sistema.
		Grado di utilizzo del sistema da parte dei servizi/uffici regionali.	

	Mandati on-line	Numero utenti connessi al servizio di mandati on-line.	Numero transazioni mensili effettuate con il sistema di mandati on-line
		Numero di utenti che effettuano mandati on-line.	
	Sistema Net-GIS Veneto	Numero postazioni/utente del sistema Net-GIS.	Numero attività/progetti che si avvalgono del sistema Net-GIS.
		Numero di Banche dati territoriali gestite	
Misura 1.2.B: Interventi nell'Area Applicativa Comunità e Territorio	Aprire il SIRV alla comunità regionale	Numero di banche dati rese accessibili alla comunità regionale	Accessi mensili ai servizi di banca dati on-line.
		Numero utenti esterni che hanno accesso ai servizi di banca dati.	
		EE.LL. che accedono ai servizi di banca dati on-line.	
	Estensione dei servizi di e-mail sicura Net-SIRV	Numero di caselle postali di e-mail sicura messe a disposizione di utenti Extranet-Net-SIRV.	Numero mensile e-mail di provenienza/invio extranet Net-SIRV gestite dal sistema di posta sicura.
		Numero di enti locali e istituzioni connessi al sistema di e-mail sicura Net-SIRV.	
	Estensione della Firma Digitale agli EE.LL.	Numero di firme elettroniche erogate dalla CA regionale e EE.LL.	
		Numero di EE.LL. che adottano lo standard regionale di firma elettronica.	
	Innovare la legge 54/88	Numero di EE.LL. che adottano le soluzioni Web L.54/88 per tipologia applicativa.	
		Numero di EE.LL. che utilizzano il sistema di notifica eventi regionale.	
		Numero di EE.LL. che partecipano al reseau delle Autonomie Locali.	
	Sportello Unico per le Attività produttive e la delocalizzazione di impresa.	Numero di Centri servizi SUAP attivi sul territorio regionale.	Numero procedimenti gestiti dai SUAP.
		Numero complessivo EE.LL. che sono interessati dai SUAP.	Numero accessi mensili ai servizi SUAP.
		Grado di copertura territoriale di SUAP.	
	Accesso delocalizzato ai servizi Net-SIRV	Numero punti realizzati per l'accesso delocalizzato.	
	Servizi di Gemellaggio on-line	Numero progetti di Gemellaggio on-line attivati.	

<p>Misura 1.2.C: Interventi nell'Area Applicativa Governo</p>	<p>Resaux di Governo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Sistema delle Autonomie Locali</i> ✓ <i>Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione</i> ✓ <i>Piccola e Media industria</i> ✓ <i>Primario</i> ✓ <i>Artigianato</i> ✓ <i>Turismo</i> ✓ <i>Ambiente</i> ✓ <i>Sociale&Volontariato</i> ✓ <i>Sanità</i> ✓ <i>Educazione</i> ✓ <i>Comunità Venete</i> 	<p>Numero reseaux attivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ attività di sperimentazione; ▪ in gestione. 	<p>Numero utenti connessi ai sistemi di reseaux.</p>
---	---	--	--

ASSE 2: Net-ECONOMY

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale	Portale verticale per l'Impresa, l'Artigiano e l'Economia Veneta	Numero pagine gestite.	Numero di accessi complessivi mensili al portale verticale.
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
		Numero banche dati on- line.	
Misura 2.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi all'Impresa.	Rete regionale per la formazione e l'e-learning permanente a supporto dell'artigianato e della PMI veneti.	Numero centri servizio avviati sul territorio.	Numero aziende/imprese che usufruiscono dei servizi dei centri.
		Numero utenti servizi on- line dei centri.	Numero lavoratori/professionisti che accedono ai servizi del centro.
		Numero progetti di e- learning attivati	
Misura 2.3.: Interventi R&D a sostegno dell'impresa e della net-economy	Investimenti R&D per lo sviluppo di soluzioni di e- business per l'impresa veneta.	Principali parametri di progetto (Numero analisti, programmatore etc. impiegati).	Numero di aziende che utilizzano i risultati di progetto.
		Numero di aziende che partecipano alla fase di implementazione e sperimentazione.	
	Sistemi di incentivazione agli investimenti informatici nell'Artigianato e nelle PMI.	Numero di aziende che hanno usufruito di finanziamenti per innovazione tecnologica (L.R. 3/2001).	Valore economico complessivo.
		Numero di progetti per imprese che hanno usufruito di incentivazioni e fondi L.R. 13/99 "Patti Territoriali.	Valore economico complessivo.
		Numero di imprese che si sono avvalse di finanziamenti derivanti da programmi regionali:	Valore economico complessivo.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOCUP ▪ INTERREG. 	

ASSE 3: Net-WELFARE E SANITA' ON-LINE

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 3.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale	Portale verticale per la Sanità veneta on-line	Numero pagine gestite.	Numero di accessi complessivi mensili al portale verticale.
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
		Numero banche dati on- line.	
	Portale verticale del Net- welfare e del volontariato veneto	Numero pagine gestite.	Numero di accessi complessivi mensili al portale verticale.
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
Misura 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi	Innovazione L.R. 54/88: servizi applicativi e centri servizi on-line per il sociale.		Numero di centro servizi sociali on-line realizzati sul territorio.
			Numero utenti/sportelli virtuali connessi ai servizi sociali on-line.
			Numero accessi ai servizi sociali on-line
Misura 3.3.: Interventi nell'Area R&D e sostegni del Net-welfare e della Sanità on-line.	Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi per la Sanità veneta on-line: ✓ <i>Ospedale Virtuale Veneto;</i> ✓ <i>prenotazioni on-line</i> ✓ <i>consulto medico on- line;</i> ✓ <i>cartelle cliniche on- line.</i>	Principali parametri di progetto (Numero analisti, programmatore etc. impiegati).	Numero utenti e accessi ai servizi realizzati.
	Investimenti R&D per lo sviluppo/acquisizione di servizi applicativi per il Volontariato on-line.	Principali parametri di intervento.	Numero di Associazioni che adottano le soluzioni Web L.54/88 per tipologia applicativa.
			Numero di associazioni connesse on-line al Net- SIRV Portale del Net- welfare.
	Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana.	Principali parametri di intervento.	Numero di persone anziane che usufruiscono dei servizi/prodotti realizzati ed erogati.
		Numero di persone anziane coinvolte nelle attività di sperimentazione.	

ASSE 4: EDUCARE PER LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione	Piano di Promozione e Comunicazione Integrata sulla Società veneta dell'Informazione.	Numero congressi e seminari.	Numero di persone che hanno partecipato a convegni/seminari..
		Numero comunicati stampa.	Numero articoli comparsi sulla stampa
		Presenza a manifestazioni e fiere	Numero contatti realizzati in manifestazioni/fiere.
	Portale Società veneta dell'informazione	Numero pagine gestite.	Numero di accessi complessivi mensili al portale verticale.
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
Misura 4.2.: Interventi nell'area della formazione	Formazione scolastica: <i>Progetto percorsi didattici e aule didattiche</i>	<i>Aule didattiche:</i> Numero postazioni di lavoro didattiche realizzate.	Numero scuole, classi, studenti coinvolti.
		Numero seminari di alfabetizzazione informatica realizzati	
		Numero concorsi scolastici realizzati	
		Numero progetti scolastici siti realizzati	
	Formazione professionale <i>N.B.: Meccanismi di monitoraggio propri e secondo le categorie del POR Obiettivo 3.</i>	Numero corsi professionali di base realizzati.	Numero persone, lavoratori, professionisti, imprenditori coinvolti
		Numero corsi specialistici ICT realizzati.	
Misura 4.3.: Interventi per incentivare la diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nelle famiglie venete.	<i>Nuovi sistemi di incentivazione: Imprese, Famiglie, Associazioni</i>	Numero iniziative di formazione permanente con ausilio di tecnologie digitali.	TBD
		TBD. E' previsto che la misura venga espressamente progettata <i>ex novo</i> .	

ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto.	A. <i>Cultura e Storia</i>	<i>Per ogni area:</i>	
	B. <i>Paesaggi, Ambiente e Tutela Ambientale</i>		
	C. <i>Tradizioni, Folclore ed Eventi Locali</i>	Numero progetti avviati/realizzati	
	D. <i>Eventi culturali: spettacolo, musica, teatro etc.</i>	Numero banche dati realizzate.	
	E. <i>Prodotti Tipici</i>	Numero siti/servizi on-line realizzati.	
	F. <i>Arte, architettura e archeologia</i>	Numero di CD-ROM, filmati digitali prodotti/distribuiti.	
	G. <i>Sport e Servizi ricreativi: risorse ed eventi sportivi</i>		
	H. <i>Banche dati di settore</i>	Numero di convegni/seminari realizzati.	

2.1.4 Un réseau per la Società dell'Informazione

Da sottolineare infine l'importanza che il Governo e l'Amministrazione regionale si adopri per attivare al più presto uno specifico réseau per la società dell'informazione (*Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione*), in modo da coinvolgere e sensibilizzare operatori di settore, esperti, opinion leader, nonché esponenti degli enti locali, del mondo economico, industriale e imprenditoriale, della cultura e del sociale per attivare e monitorare nel tempo le tendenze evolutive al di là delle statistiche, che come sappiamo, hanno una valenza a posteriori più che a priori.

Come già evidenziato in una nota a piè pagina a proposito del réseau per il settore primario, in corso di realizzazione nell'ambito del PSR, la prima realizzazione di réseau all'inizio degli anni '80 è stata proprio attuata in relazione alle problematiche dell'innovazione e delle tecnologie dell'innovazione con, in primo piano, quelle dell'informazione e della comunicazione.

Si tratta quindi di intraprendere una strada che apra le tematiche del piano della società dell'informazione ad una revisione periodica, attraverso il coinvolgimento diretto del territorio, grazie alla Rete stessa, e la possibilità di monitorare e verificare le percezioni, raccogliere suggerimenti, riformulare iniziative.

Internet in questo senso, è una grande occasione: sarebbe un peccato non utilizzarla proprio per meglio coinvolgere e stimolare un suo utilizzo proficuo ed equo a vantaggio della collettività.