

**Piano di Sviluppo**  
**della Società Veneta dell'Informazione**

**Documento di Analisi Parte VI**

**Linee guida, obiettivi strategici**  
**Azioni e Misure progettuali**  
**di intervento**

## SOMMARIO PARTE VI

<b>1</b>	<b>STRATEGIA E ASSI PRIORITARI.....</b>	<b>4</b>
1.1	Strategia e macro-obiettivi operativi.....	4
1.2	Identificazione degli Assi di Intervento.....	6
<b>2</b>	<b>ASSE 1: E-GOVERNMENT VENETO.....</b>	<b>10</b>
2.1	Premessa.....	10
2.2	IL PIANO REGIONALE PER L'E-GOVERNMENT.....	11
2.2.1	Linee guida.....	11
2.2.2	Misure di Intervento.....	12
2.3	Descrizione delle Misure per l'E-Government Veneto.....	14
	MISURA 1.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale.....	14
	MISURE 1.2.: Interventi nell'Area Applicativa Net-SIRV.....	41
	Misure 1.2.A: Interventi nell'Area Applicativa AMMINISTRAZIONE.....	42
	Misure 1.2.B: Interventi nell'Area Applicativa COMUNITA' E TERRITORIO.....	57
	Misure 1.2.C: Interventi nell'Area Applicativa GOVERNO.....	74
<b>3</b>	<b>ASSE 2: NET-ECONOMY VENETA.....</b>	<b>78</b>
3.1	Premessa.....	78
3.2	Sviluppare la Net-economy veneta.....	79
3.3	IL PIANO REGIONALE PER LA NET-ECONOMY VENETA.....	82
3.3.1	Linee guida.....	82
3.3.2	Misure di Intervento.....	83
3.4	Descrizione delle Misure per la Net-Economy Veneta.....	84
	MISURA 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale.....	84
	MISURA 2.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi all'Impresa.....	89
	MISURA 2.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno all'impresa nella Net-economy.....	94
<b>4</b>	<b>ASSE 3: NET-WELFARE VENETO E SANITA' ON-LINE.....</b>	<b>103</b>
4.1	Premessa.....	103
4.2	Il Net-SIRV per le politiche sociali.....	104
4.3	Il Net-SIRV per le politiche della sanità.....	107
4.4	Sviluppare il Net-welfare e la Sanità on-line veneta.....	109
4.5	IL PIANO REGIONALE PER IL NET-WELFARE E LA SANITA' ON-LINE.....	111

4.5.1	<i>Linee guida</i> .....	111
4.5.2	<i>Misure di Intervento</i> .....	112
4.6	Descrizione delle Misure per il Net-welfare e la Sanità on-line .....	113
	<i>MISURA 3.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale</i> .....	113
	<i>MISURA 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi</i> .....	119
	<i>MISURA 3.3.: Interventi nell'Area Ricerca &amp; Sviluppo e sostegno del Net-welfare e della Sanità on-line</i> .....	123
<b>5</b>	<b>ASSE 4: EDUCARE PER LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE .....</b>	<b>130</b>
5.1	Premessa.....	130
5.2	FORMARE E DIFFONDERE LA SOCIETA' VENETA DELL'INFORMAZIONE .....	132
5.2.1	<i>Linee guida</i> .....	132
5.2.2	<i>Misure di Intervento</i> .....	134
5.2.3	<i>Descrizione delle Misure per Educare per la Società dell'Informazione</i> .....	136
	<i>MISURA 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione</i> .....	136
	<i>MISURA 4.2.: Interventi nell'Area della Formazione</i> .....	139
	<i>MISURA 4.3.: Interventi per incentivare la diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete</i> .....	145
<b>6</b>	<b>ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO .....</b>	<b>148</b>
6.1	COSTRUIRE ED ORGANIZZARE CONTENUTI DIGITALI A VALORE AGGIUNTO PER IL VENETO.....	148
6.1.1	<i>Premessa e Linee guida</i> .....	148
6.1.2	<i>Misure di Intervento</i> .....	148
6.2	Descrizione delle Misure: Contenuti Digitali per il Veneto.....	150
	<i>MISURA 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto</i> .....	150

# 1 STRATEGIA E ASSI PRIORITARI

## 1.1 *Strategia e macro-obiettivi operativi*

La strategia alla base del Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione della Regione Veneto per la programmazione e l'attuazione degli interventi è stata definita a partire dalla analisi dei rischi, delle opportunità, dei punti di forza e di debolezza, che attualmente operano nell'ambito del sistema regionale, intendendo per "sistema" l'insieme delle componenti infrastrutturali, tecnologiche, economiche, professionali, umane e sociali.

Nella definizione della programmazione si è inoltre ritenuto opportuno tenere conto sia delle attività pianificatorie in settori strettamente attinenti – vedi il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto –, sia degli interventi di programmazione locale su base comunitaria già avviati - DOCUP 2000-2006, POR 2000-2006, FESR per l'Innovazione etc. – cercando il più possibile di definire una logica di intervento il più possibile coerente e convergente, con le linee guida definite in *eEurope*.

L'obiettivo, in pratica, è stato quello di cercare, nella definizione di una strategia e di una struttura organizzativa delle misure, di non creare una ulteriore nuova impostazione programmatica di riferimento, che andasse a complicare il quadro globale con sovrapposizioni e intersezioni, ma piuttosto di semplificare, e di creare pochi semplici moduli atti a descrivere e comprendere al proprio interno tutte le problematiche, non solo tecnologiche, ma anche organizzative e umane, del costruire una società dell'informazione.

Per questo motivo si è ritenuto appropriato adottare, per quanto possibile, la struttura delle macro-aree di intervento già proposta nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto, ampliandone le tematiche di analisi ed intervento dagli aspetti più prettamente tecnologici a quelli inerenti la produzione e la qualità dell'informazione e della produzione di servizi alla collettività, in parte ridefinendo ed allocando misure ed azioni, secondo le necessità più ampie dello sviluppo della Società dell'Informazione così come identificato da *eEurope*.

Inoltre, al pari quindi dei criteri di approccio nella determinazione della programmazione regionale adottati in altri contesti pianificatori, si è ritenuto opportuno basare la definizione strategica a partire dalla analisi SWOT relativamente alle macro-aree componenti – *e-governemnt*, *net-economy*, *net-welfare/sanità*, *educazione/e-learning* – individuando, le azioni più appropriate da porre in atto nel medio-breve periodo.

La definizione delle misure e delle azioni è stata quindi operata conformandosi con le linee guida metodologiche generalmente indicate ed adottate a livello europeo in materia di pianificazione, che richiedono la verifica del principio di coerenza interna del programma e la gerarchizzazione degli obiettivi (obiettivi globali, specifici, operativi), a partire dall'obiettivo prioritario della Regione di "costruire la regione virtuale world wide dei veneti" col fine di:

- aumentare, grazie alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, la competitività complessiva del sistema Veneto, in modo da mantenere/migliorare i livelli di sviluppo e la qualità sociale;
- definire ed attuare nuovi modelli globali di sviluppo macro-economici in grado di connettere e valorizzare, attraverso le reti di telematiche, il capitale umano e culturale, rappresentato dalle diverse comunità venete sparse nel mondo;
- recuperare e riqualificare le aree economicamente e socialmente marginali, attraverso una politica mirata di interventi volti a favorire, in queste aree territoriali, l'accesso e la connessione ai nuovi servizi offerti dalla rete e dalle tecnologie informatiche, in grado di garantire anche uno sviluppo, ambientalmente e socialmente, sostenibile e di migliorare la qualità della vita;
- stimolare e diffondere l'innovazione digitale nell'ambito dei processi produttivi, delle relazioni locali distrettuali, dei processi di internazionalizzazione d'impresa.

Tali interventi, sul piano logico, richiedono che le azioni si muovano secondo linee di intervento volte a:

- ✓ adeguare il sistema della pubblica amministrazione, favorendo l'interconnessione fisica e logica e l'interoperabilità interna ed aprendolo, in termini di capacità di servizio alla collettività e al tessuto sociale e produttivo veneto, mediante una adozione progressiva e ragionata delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo ove possibile anche forme di aggregazione locale, e una semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- ✓ migliorare della competitività attraverso il potenziamento, la diffusione e lo sviluppo delle tecnologie digitali nelle imprese e favorendo la loro interconnessione fisica e logica a formare reti di collaborazione/produzione e la creazione di centri servizi per l'informazione e l'innovazione di impresa;

- ✓ valorizzare le reti dell'impegno sociale e dei servizi alla persona, attraverso la creazione di network e centri servizi in grado di interconnettere le organizzazioni pubbliche, le realtà del volontariato e dell'associazionismo sociale al fine di coordinare le capacità di intervento e di azione sul territorio, a vantaggio delle fasce deboli della popolazione e della qualità della vita;
- ✓ creare i presupposti educativi e professionali, per la formazione delle competenze e delle risorse umane necessarie allo sviluppo della Società veneta dell'Informazione, al fine di realizzare uno sfruttamento e una diffusione reale delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali e di conseguire, sull'intero territorio veneto, una effettiva capacità di produrre conoscenza e contenuti digitali originali, utili in rapporto alle esigenze locali ed in grado di valorizzare i caratteri - economici, culturali e sociali - distintivi locali.

## **1.2 Identificazione degli Assi di Intervento**

Ciascuno di questi macro-obiettivi operativi definisce pertanto le strategie di sviluppo alla base della costruzione della Società veneta dell'Informazione, che corrispondono agli Assi Prioritari di sviluppo (coincidenti di fatto con le cinque macro-aree di analisi e di intervento precedentemente individuate; vedi Parte IV).

I cinque assi corrispondono pertanto ai criteri di<sup>1</sup>:

- *efficacia delle azioni*, in quanto consentono di individuare e coordinare al meglio obiettivi e strategie delle diverse politiche e dei differenti programmi di settore di livello comunitario, nazionale e regionale, che convergono sulle tematiche di sviluppo – infrastrutturale, strutturale ed umano – alla base della Società dell'Informazione delineate nella quarta e quinta parte del presente documento.
- *coerenza con l'analisi* dello stato attuale e dei trend, nonché delle valutazioni “swot” precedentemente esposte<sup>2</sup>;
- *individuazione di gruppi omogenei di interventi*, raccolti in misure ed azioni, significative per il conseguimento di uno sviluppo sostenibile e diffuso;
- *aggregazione degli interventi* secondo una logica di organicità interna, operatività e funzionalità in termini di coordinamento ed efficienza della spesa pubblica.

A partire da queste considerazioni sono stati pertanto definiti:

---

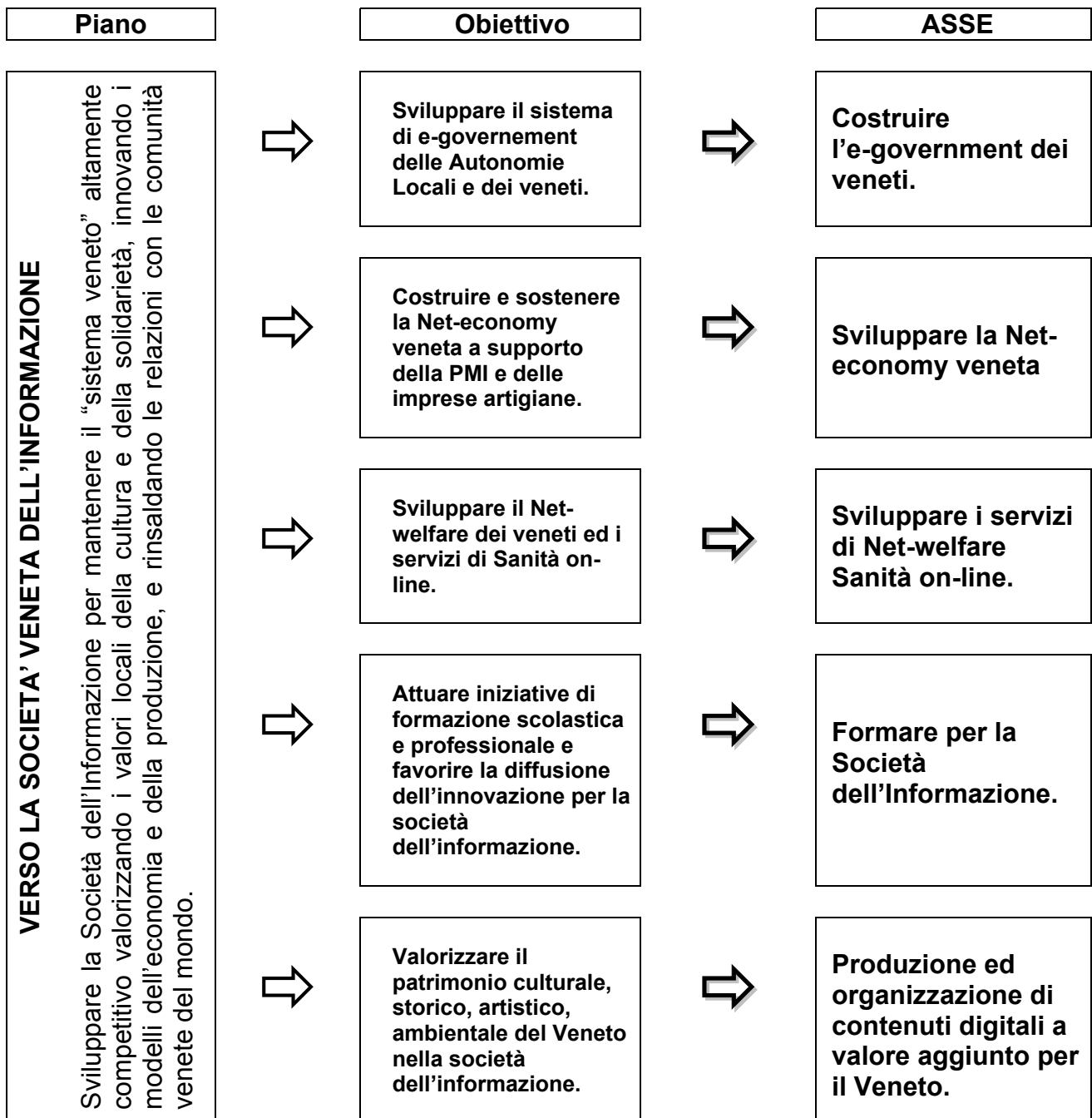
<sup>1</sup> Si riprende al riguardo la logica di impostazione già adottata nell'ambito della formulazione del DOCUP 2000-2006.

<sup>2</sup> Vedi al riguardo l'Analisi SWOT effettuata nella Parte V.

- un primo asse rivolto alle problematico dello sviluppo dell' **E-government veneto**, focalizzato sulle tematiche dello sviluppo infrastrutturale delle reti necessarie alla nascita del governo digitale locale, sulle problematiche della definizione e del supporto dei nuovi rapporti istituzionali attraverso la costruzione delle nuove architetture informatiche di federalismo digitale, sugli interventi volti a produrre servizi informativi ed applicativi (procedimenti amministrativi on-line) per i cittadini e le imprese, sulle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nella definizione di rapporti più diretti tra cittadini, territorio e governo al fine di migliorare le azioni di programmazione settoriale ed ottimizzare gli investimenti pubblici e privati;
- un secondo asse è quello finalizzato alla costruzione della **Net-economy** veneta, e quindi prende in esame le problematiche di un utilizzo più diffuso e competente delle nuove tecnologie dell'informazione all'interno delle imprese – in particolare delle PMI – in modo da rafforzarne la competitività e favorire la nascita e l'espansione di nuovi modelli di sviluppo basati sulla conoscenza digitale, dello sviluppo e diffusione di processi produttivi ed imprese innovative nel settore delle tecnologie avanzate dell'informazione, della costituzione di un sistema a rete di centri di servizio e di supporto;
- un terzo asse è costituito dal **Net-welfare/sanità on-line**, ed è stato pensato per migliorare i servizi alla persona a partire da quanto il territorio veneto giù esprime in termini di capacità di intervento sul sociale, attraverso il diretto coinvolgimento, nella costruzione della Società dell'Informazione, delle realtà del volontariato e del sociale, nonché delle strutture pubbliche e private sanitarie, nella costituzione e produzione di servizi informativi e sociali on-line;
- un quarto asse, in un certo senso “trasversale” rispetto ai primi tre, è infine quello rivolto a conseguire e diffondere i livelli di conoscenza necessari, di base e specialistici, per poter attuare nei fatti le strategie, realizzare concretamente gli interventi, e mantenere e valorizzare al meglio i servizi sviluppati: **Formare e Diffondere la Società dell'Informazione**.
- Il quinto asse è infine rivolto alla realizzazione e gestione di attività inerenti la produzione e valorizzazione di contenuti digitali atti a promuovere il patrimonio veneto della cultura, dell'arte, del paesaggio, dell'ambiente etc., al

fine di promuovere l'immagine del Veneto incentivando al contempo nuove opportunità di sviluppo turistico e culturale.

A questi cinque assi di azione se ne aggiunge poi un sesto, finalizzato alle problematiche dell' **Assistenza Tecnica e Valutazione** degli impatti e dei risultati di intervento (monitoraggio del piano).



## 2 ASSE 1: E-GOVERNMENT VENETO

### 2.1 Premessa

Come già evidenziato nei capitoli precedenti, la Regione Veneto da anni è impegnata sul fronte della informatizzazione della amministrazione pubblica, sia all'interno della propria organizzazione che verso l'esterno, in attività che vedono coinvolti gli EE.LL. e le strutture operative presenti sul territorio regionale.

Tuttavia, da quanto fin qui emerso, ne deriva che si deve procedere rapidamente verso una rianalisi dell'assetto tecnologico/strumentale ed organizzativo, gestionale ed operativo, del SIRV e dell'informatica regionale in senso lato, in modo da realizzare un nuovo processo di pianificazione evolutiva, volto ad adeguare l'attuale sistema alle necessità dell'immediato futuro, in termini di costruzione del Sistema delle Autonomie Locali e dei processi di cooperazione e produzione di procedimenti multiente on-line a vantaggio dei cittadini e dell'impresa.

*“La pubblica Amministrazione in Italia, sotto la spinta del Dipartimento della funzione Pubblica, sta modificando profondamente la propria struttura. La vecchia Amministrazione pubblica che chiede informazioni ai propri cittadini sta cedendo il posto ad un'Amministrazione che fornisce informazioni e servizi: da questa metamorfosi ne consegue un'altra: da Amministrazione che si impone attraverso i luoghi istituzionali, architettonicamente manifestati dai grandi palazzi di Stato, ad un'Amministrazione più discreta nel proprio aspetto esteriore, inserita nei flussi virtuali veicolati dalla grande rete.”<sup>3</sup>*

In particolare le Leggi Bassanini , con le ricadute a livello locale in termini di leggi e normative da esse provocate, stanno accelerando questo processo di cambiamento.

*“Visto dagli occhi del cittadino il locus publicus non sarà più l'accomodamento davanti allo sportello pubblico cercando di comprendere, a puro fine di sopravvivenza, come sia mai fatto il processo amministrativo nel quale lui è stato inserito più o meno volontariamente, quanto piuttosto il lancio di una richiesta di servizio o di una comunicazione personale alla pubblica amministrazione mediante web sul proprio personal computer o su un apparecchio di nuova generazione.”<sup>4</sup>*

---

<sup>3</sup> A. Casacchia e M Pucciarelli “La Rete Nazionale” da in Rete, bollettino informativo del Centro Tecnico – Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 2 – maggio 2001.

<sup>4</sup> Vedi nota precedente.

Dal nostro punto di vista, per quanto ciò sia auspicabile e indubbiamente perseguibile sotto il profilo tecnico e tecnologico, rimane la consapevolezza che al di là dell'aver tracciato un percorso, molta strada bisogna ancora fare...

## **2.2 IL PIANO REGIONALE PER L'E-GOVERNMENT**

### **2.2.1 Linee guida**

Come si può evincere dalla lettura dei capitoli precedenti, la Regione del Veneto intende dare vita ad un proprio Piano di Sviluppo Regionale dell'E-government che, oltre a condividere gli obiettivi già 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 del Net-SIRV, 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:

- gettare le basi per costruire, attraverso la creazione del Sistema delle Autonomie Locali, i prerequisiti tecnologici e di comunicazione, necessari al federalismo reale, che veda la Regione quale guida nei processi di democratizzazione dell'informazione e dei processi decisionali;
- stimolare i progetti di costruzione delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione locali e lo sviluppo delle interconnessioni telematiche nazionali ed internazionali (in altre parole favorire il superamento della questione infrastrutturale), non solo a vantaggio dell'azione di governo, ma anche dei privati cittadini, dell'imprenditoria, delle forze sociali venete;
- aprire ed innovare il sistema di governo sia attraverso la creazione di servizi permanenti di interattività, non solo con le amministrazioni e le istituzioni locali ma anche con gli attori e gli operatori dell'economia, della cultura, del sociale,

dell'educazione, sia attraverso il confronto con altre amministrazioni, anche a livello internazionale<sup>5</sup>.

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.

## **2.2.2 Misure di Intervento**

La definizione dei contenuti e degli obiettivi di dettaglio del Piano, prevede una articolazione secondo 3 aree di programmazione:

### **Misura 1.1.: Interventi nell'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.

### **Misura 1.2.: Interventi nell'Area applicativa:**

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

#### **1.2.A: Amministrazione**

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

---

<sup>5</sup> Con particolare riferimento sia alle attività di cooperazione e gemellaggio promosse dal Governo Regionale, sia agli interventi di integrazione amministrativa previsti nell'ambito dei programmi INTERREG.

### **1.2.B: 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.

### **1.2.C: 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.

Di seguito, area per area, si riportano le schede relative alle diverse misure di intervento sopra definite.

## 2.3 Descrizione delle Misure per l'E-Government Veneto

### MISURA 1.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale

#### Riferimento eEurope

Promuovere l'utilizzo di Internet - Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibili i dati pubblici essenziali comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente e sul traffico.*

Promuovere l'utilizzo di Internet – Assistenza Sanitaria on-line:

- *Garantire che i centri di assistenza primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali.*

Investire nelle risorse umane e nella formazione – Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza:

- *Rivedere la normativa e le norme pertinenti per garantire la conformità ai principi di accessibilità.*

#### Obiettivi Operativi

Come già evidenziato, gli investimenti e le attività realizzate negli ultimi anni hanno contribuito alquanto ad aggiornare tecnologicamente l'hardware alla base del sistema informatico/informativo regionale, particolarmente sotto il profilo architettuale sistemistico ed a standardizzare le componenti software di base.

Anche la rete telematica, seppure ancora in piena evoluzione, risulta già in buona parte adeguata alle "necessità interne" dell'Amministrazione, a meno di ulteriori investimenti tesi ad aumentarne il throughput e le performance dei servizi.

Tuttavia è necessario fare dei distinguo: favorire l'evoluzione della attuale rete telematica del SIRV verso la costruzione del Net-SIRV significa modificare i compiti e, conseguentemente, mutarne le finalità...; se fino ad oggi la rete telematica del SIRV era infatti finalizzata prioritariamente a compiti di supporto dei processi amministrativi esclusivi della organizzazione della Regione, la nascita dell'E-government regionale (correlata con lo sviluppo della Net-economy e del Net-welfare veneto) comportano nuove responsabilità e capacità di servizio verso tutta la comunità.

Per rispondere efficacemente a questo nuovo compito, con livelli di servizio e di sicurezza adeguati, l'evoluzione dalla attuale rete telematica SIRV al Net-SIRV comporterà necessariamente, come vedremo, la nascita di quattro tipologie di infrastrutture di servizi telematici:

- **I'Intranet Regionale Net-SIRV:** che continuerà sostanzialmente a svolgere i compiti di supporto telematico interno alla Amministrazione regionale, nonché di infrastruttura per lo sviluppo dei processi di e-government interni alla Regione;
- **I'Extranet Regionale Net-SIRV:** che realizzerà la Rete delle Autonomie Locali Venete (comuni, province, comunità montane etc.) pariteticamente aderenti al progetto di sviluppo, finalizzata alla costruzione dell'e-government sul territorio, alle interconnessioni telematiche per lo scambio sicuro di dati, pratiche e documenti, tra gli EE.LL., e al decentramento dei processi decisionali;

- **l'Internet Regionale Net-SIRV:** che costituirà sempre di più la porta di ingresso aperta a tutti i cittadini, veneti e non, per poter essere informati, conoscere e contattare l'Amministrazione Regionale ed il Sistema regionale nel suo complesso.
- **I Servizi di Net-SIRV mobile:** che dovrà invece essere realizzata mediante strumenti per l'integrazione di comunicazione e di informazione tra il Net-SIRV e gli apparati di terminaleria mobile: telefoni cellulari, palmari e pocket PC, in modo da favorire una evoluzione anche verso il mondo wireless dei servizi on-line che il Net-sirv propone e proporrà in futuro.

Sotto il profilo delle portanti infrastrutturali di base, appare quindi evidente che il Net-SIRV dovrà necessariamente basarsi su un mix di tecnologie comprendente sia le reti fisse (cavo), che dorsali ottiche, reti mobili (GSM, GPRS e, in futuro, UMTS) e sistemi di telecomunicazione satellitare.

Le ragioni di questa necessità vanno ascritte ad una serie di motivi riguardanti:

- la conformazione del territorio: la regione del Veneto presenta una conformazione geomorfologia assai varia, con aree, particolarmente nelle zone montane, difficilmente “copribili” omogeneamente con un'unica soluzione di telecomunicazione;
- l'assetto urbanistico: l'urbanizzazione diffusa tipica della pianura veneta (gli urbanisti parlano di un “unico grande paese Veneto”) e la polverizzazione delle aree a destinazione industriale/artigianale, rende difficile pensare ad una semplice ed economica razionalizzazione delle reti telematiche attraverso una unica strategia (ad esempio di dorsali ottiche);
- l'evoluzione del lavoro, dell'economia e dell'impresa veneta: come abbiamo visto esistono al momento pesanti processi di internazionalizzazione e delocalizzazione della produzione e dell'impresa veneta verso aree critiche sotto il profilo infrastrutturale telematico. In questi casi l'adozione di tecnologia di comunicazione satellitare sembra essere l'unica possibilità per mantenere in rete anche queste realtà venete esistenti al di fuori del territorio regionale;
- l'apertura ai nuovi servizi wireless: i sistemi di telefonia mobile, rapidamente adottati anche nella nostra regione, costituiscono una grande opportunità per poter creare nuovi servizi evoluti per l'amministrazione regionale e locale, i cittadini e le imprese, oltre a servizi per l'info-mobility per il pronto intervento e controllo del territorio.

Questa esigenza di integrare le varie tecnologie di telecomunicazioni e servizi telematici oggi disponibili, richiederà necessariamente la definizione di ambiti di confronto con l'imprenditoria ed i provider, pubblici e privati, presenti ed operanti sul territorio veneto.

Oltre alla costituzione dei tre sistemi infrastrutturali e dei servizi di comunicazione sopra delineati, il Net-SIRV prevede, infine, la realizzazione di un ulteriore servizio: il **Net-sirvGPS**.

Net-sirvGPS sarà una infrastruttura altamente innovativa di punti di rilievo fissi GPS (Global Positioning System) connessi in rete, pensata per la produzione di servizi, disponibili via internet e telefonia/terminaleria mobile, aperti non solo alle strutture ed alle agenzie regionali, ma anche a tutti gli enti locali e alla collettività veneta (cittadini e imprese) per l'info-mobility, il controllo del territorio ed il rilievo territoriale/ambientale.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

Con riferimento agli obiettivi operativi, la misura comprende cinque tipologie differenti di azioni rivolte alla costituzione di reti e alla produzione di servizi infrastrutturali specifici:

#### **a) Azioni Infrastrutturali**

- Intranet Net-sirv
- Extranet Net-SIRV
- Internet Net-SIRV
- Net-SIRV Mobile
- Net-SIRV GPS

#### **b) Azioni Organizzative e di Supporto**

- Centro Tecnico Net-SIRV
- Centro Servizi Net-SIRV GPS
- Formazione

### **A) AZIONI INFRASTRUTTURALI**

#### **Intranet Net-SIRV**

##### **Inquadramento**

Per quanto concerne i servizi di Intranet Net-SIRV, rivolti principalmente alla produzione di servizi telematici a valenza amministrativa interna, ma che come tali, riguarderanno la connessione ed i servizi di interoperabilità non solo tra gli Uffici Regionali, ma anche delle strutture sanitarie operanti nella regione, si prevede la necessità di realizzare solo investimenti tesi a completare e potenziare/ampliare aspetti di performance della attuale rete telematica SIRV, nella continuità delle scelte già approntate dell'Amministrazione Regionale nell'ambito della costruzione dell'Intranet regionale.

Oltre agli aspetti di performance, l'adeguamento dell'Intranet regionale attuale verso la costruzione dell'intranet Net-SIRV, dovrà consistere in azioni tese a:

- aumentare la connettibilità attraverso l'estensione dell'Intranet regionale verso altre strutture facenti capo all'Amministrazione regionale distribuite sul territorio: ULSS e, attraverso di esse, le Strutture della Sanità, ARPAV, Veneto Agricoltura, Veneto Innovazione, URI, IRA etc.
- potenziare ulteriormente i meccanismi di sicurezza (in vista dell'estensione di servizi verso Extranet), e la produzione di servizi sicuri (e-mail certificata).

L'obiettivo prioritario per l'Intranet Regionale, come già evidenziato nel Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, è quello di far sì che entro un anno dalla sua piena realizzazione e dalla conclusione della sperimentazione dei servizi di base, sia previsto l'utilizzo esclusivo della rete per le comunicazioni ufficiali regionali (no-carta/no-fax) con utilizzo della posta elettronica sicura (sicurezza e certezza del servizio) e della firma elettronica (certificazione dei soggetti e delle volontà).

In termini di contenuti due sono le principali azioni progettuali:

### Adeguamento linee e banda Intranet Net-SIRV

L'ipotesi progettuale prevede di mantenere e potenziare il CED della Regione in qualità di "centro stella" dell'Intranet Net-SIRV, nonché sede del web-mail server, attraverso l'utilizzo di link logici nell'ambito della rete virtuale, con raddoppio delle performances attuali in termini di throughput (512 kb al posto degli attuali 256) nelle connessioni da/verso i NIP (Nodi Informatici Provinciali). In particolare, è prevista la realizzazione di connessioni extranet "dedicate" per il collegamento dei NIP con le sedi amministrative delle USSL venete di competenza territoriale, che permettano di fornire servizi con garanzia di performance (34MB) ed elevata sicurezza (protezione con sistemi di firewalling). Tale realizzazione consentirà di estendere l'accesso ai servizi regionali intranet e l'interscambio informativo e documentale, utili anche alle attività di file-transfer, a tutte le organizzazioni "regionali" presenti sul territorio, garantendo al massimo riservatezza e garanzia di prestazioni. Eventuali ridondanze, in termini di linee o modalità di connessione, andranno ovviamente eliminate onde evitare inutili sprechi e l'adozione di forme non ufficiali, e quindi non documentabili, di "rapporto telematico".

La connettibilità andrà poi realizzata anche da e verso tutti gli enti operativi della regione presenti sul territorio (Agenzie di Veneto Agricoltura, ARPAV, Protezione Civile etc.), al fine di garantire la possibilità di scambio di flussi informativi e l'accesso a banche dati dell'Amministrazione (ad esempio il D.B. della Statistica, oppure le Banche dati delle Anagrafi dell'Agricoltura...), nonché, agli utenti referenziati, l'accesso applicativo ai servizi di consultazione delle delibere.

### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Intranet

Insieme all'adeguamento infrastrutturale dell'intranet regionale, andrà avviata la realizzazione di una serie di servizi innovativi intranet di portale riguardanti<sup>6</sup>:

#### *Implementazione del servizio di e-mail sicura e certificata:*

per e-mail sicura e certificata si intende un servizio di posta elettronica che consenta l'invio e la ricezione di posta in trasmissione crittografata, con possibilità di verifica per il mittente dell'avvenuta consegna alla casella postale del destinatario, nonché della apertura della missiva medesima. L'adozione di un servizio di e-mail di questo tipo si rende necessario sia per garantire la privacy in trasmissione delle missive e della documentazione allegata, sia per rendere certi e verificabili i tempi di invio, ricezione e lettura delle medesime; in questo modo non solo sarà possibile utilizzare la posta elettronica per comunicazioni riservate, ma anche garantire trasparenza nella certezza dei rapporti. L'obiettivo, come visto, è la sostituzione del fax, che oltre a poter presentare alcune criticità in merito a garanzia di ricezione effettiva da parte del destinatario e di riservatezza, pur a fronte dell'immediatezza d'uso, comporta sovente la perdita del formato digitale e conseguentemente una perdita del valore di utilizzo del messaggio medesimo<sup>7</sup>.

#### *Gestione di una Rubrica Unica Regionale*

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione di una Rubrica Unica Regionale che consenta di selezionare ed inviare una e-mail a un funzionario pubblico, in base al suo

---

<sup>6</sup> Di seguito viene fatta una descrizione di sintesi. Si rimanda alla lettura della Misura 1.2.A per una conoscenza di dettaglio.

<sup>7</sup> Si pensi ad esempio al fenomeno dei testi in modifica...; sovente succede che un testo scritto con word-processor sia inviato tramite fax per poter essere esaminato e corretto, magari con ribattitura del testo completo. Questo comportamento paradossale è invalso per molto tempo, pur disponendo gli utenti di reti locali o possibilità di connessioni remote. Ora grazie a Internet, questi comportamenti stanno sparando....

incarico/ruolo in seno alla Amministrazione. La rubrica metterà inoltre a disposizione i meccanismi per la generazione e gestione di circolari interne e informative, la comunicazione proattiva (informazione sulla promulgazione di determinate norme o regolamenti in forma diretta ai soggetti interessati). Essendo accessibile in Intranet ed associata al Servizio di e-mail sicura, la Rubrica Unica Regionale, nella sua massima accessibilità funzionale, potrà essere utilizzata solo da soggetti certi e conosciuti.

#### *Gestione del Sistema di Project Reporting Interno*

Tramite l'Intranet Net-SIRV sarà messo a disposizione del personale regionale un servizio di Reporting per la gestione degli stati di avanzamento, nonché per la verifica della spesa regionale secondo una visione per attività e progetti.

Il servizio sarà accessibile tramite browser e pertanto tutti gli utenti connessi in rete, opportunamente referenziati e con permesso di accesso, potranno accedere alle viste di loro competenza. In prima istanza, è previsto che il servizio di Project reporting sia accessibile al personale dirigente e alle segreterie di Giunta.

Per un maggior approfondimento si rimanda al paragrafo di dettaglio (Area Applicativa Net-SIRV – Area Amministrazione).

#### *Gestione iter on-line*

L'automazione del procedimento amministrativo si realizza nell'automazione di diverse componenti (ad esempio quella gestionale; quella documentale; quella istruttoria etc.). Nell'attuale sistema informativo, l'automazione di molti procedimenti amministrativi viene sostanzialmente realizzata tramite la creazione di una "pratica informatica" integrativa della pratica cartacea, in quanto rileva dati presentati dall'utente (generalmente in forma di scheda) e processa l'output del procedimento.

Un sistema di e-government evoluto deve fare evolvere questo modo di procedere: non si può pensare all'utilizzo dello strumento informatico solo come strumento di "informatizzazione della carta", bensì come opportunità di trasformare il supporto fisico dei documenti stessi.

Uno degli obiettivi primari dell'Amministrazione, in linea con quanto previsto dalla normativa statale sulla possibilità di utilizzo delle nuove tecnologie in materia di procedimenti amministrativi (DPR 513/97 e DPR 428/98), è quello di acquisire e mettere a disposizione degli utenti Net-SIRV Intranet un motore di gestione digitale degli iter che, integrato con i servizi di posta sicura e rubrica unica, consenta la progressiva eliminazione non solo della carta ma anche dei tempi morti nell'ambito dei procedimenti regionali.

#### *Firma elettronica*

La firma elettronica su documento digitale ha la stessa funzione della firma calligrafa su documento cartaceo, in termini di manifestazione di volontà e conseguentemente di valore legale.

La Regione Veneto ha già avviato in alcune Aziende sanitarie il progetto ESCAPE per il trattamento elettronico con firma digitale della documentazione amministrativa. In parallelo è stata anche completata la procedura di acquisizione dei servizi di certificazione da parte di una società iscritta all'albo dei certificatori gestito dall'AIPA (così come previsto dalla normativa in materia; DPCM 8.02.1999) con individuazione della CA regionale di riferimento (standard Net-SIRV). Pertanto l'azione sarà soprattutto rivolta a massimizzarne l'utilizzo a partire dalle sperimentazioni in corso di effettuazione.

### *Gestione elettronica dei mandati*

Tramite l'adozione della firma elettronica sarà inoltre possibile procedere all'adozione di meccanismi sicuri per la gestione elettronica dei mandati di pagamento, nell'ambito dei procedimenti economici interni.

### *Servizio di Net-meeting*

Si prevede, inoltre, l'avvio di una attività di sperimentazione dell'utilizzo di strumenti di Net-meeting on-line con web-cam, per poter comunicare in rete in tempo reale con possibilità di sottoporre e condividere testi, documenti, immagini digitali etc. Il servizio si presta bene per attività spicciole di confronto e verifica di documenti e pratiche, in modo da limitare gli spostamenti tra sedi ai soli casi in cui sia effettivamente necessario.

### *Newsletter e Bachecca virtuale Net-SIRV intranet*

E' prevista l'implementazione di servizi di newsletter tematici e bacheche digitali per la pubblicazione di notifiche generali e informazioni di servizio globali, nonché forum e rassegna stampa on-line.

## **Extranet regionale Net-SIRV**

### *Inquadramento*

Molto più impegnativo appare invece lo sforzo che andrà realizzato per costruire i presupposti di base per lo sviluppo del Net-SIRV per l'E-government, a supporto della progettualità applicativa per la Comunità, il Territorio e l'azione di Governo regionale.

Da un lato infatti si pone l'obiettivo di costruire una vera e propria Extranet Regionale, che consenta di costruire una rete permanente sul territorio veneto, dall'altro di ridefinire ed innovare, nell'ambito di questa rete, le attività svolte dagli strumenti informatici/informativi ad oggi messi a disposizione dalla Regione, tramite il SIRV, degli EE.LL. e dell'impresa veneti.

Attraverso l'Extranet, la Regione intende quindi 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.

Con lo stesso meccanismo sarà inoltre possibile realizzare "Sportelli Net-SIRV delocalizzati" per l'accesso ai servizi pubblici della rete regionale extranet, presso delegazioni o punti regionali all'estero (ad esempio nelle province estere in cui sia presente l'impresa delocalizzata veneta) connessi via satellite.

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

### *Creazione dell'infrastruttura Extranet Net-SIRV*

#### *A. Centro regionale*

Sulla scorta anche delle indicazioni AIPA finalizzate alla costruzione dell'"Internet italiana" per l'estensione dei servizi RUPA sul territorio nazionale, nonché di alcune

sperimentazioni in atto presso altre amministrazioni regionali<sup>8</sup>, la realizzazione della Extranet Net-SIRV prevede la costituzione di una rete basata su un dominio privato VPN (rete privata virtuale IP), con connessioni rese sicure mediante meccanismi di scambio di chiavi asimmetriche (basati su chiave pubblica e chiave privata) e comunicazione crittografate mediante protocollo standard IP-sec. In pratica, la costruzione della rete Extranet regionale – per la costituzione della rete di connessione con il territorio ed i servizi infrastrutturali di primo livello - verrebbe realizzata tramite la messa a disposizione degli Enti e delle organizzazioni interessate, da parte della Regione, di una apparecchiatura VPN in grado di gestire chiavi identificative e consentire la realizzazione di sessioni di comunicazione "private" crittografate via internet, secondo una logica "multiprovider". In altre parole l'Ente non sarebbe costretto, per realizzare queste connessioni, a connettersi ad uno specifico provider regionale, ma potrebbe continuare ad utilizzare il proprio provider di fiducia. Unico requisito, per poter accedere ai servizi di rete, oltre che l'utilizzo dell'apparecchiatura per il VPN, sarà quella di connettersi al Centro Servizi del Certificatore (la stessa CA per la firma digitale) per poter reperire le chiavi pubbliche di connessione.

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

- sicurezza e riservatezza delle comunicazioni anche se realizzate attraverso Internet;
- estrema flessibilità e facilità di espansione;
- indipendenza e autonomia nella scelta del provider da parte degli EE.LL.;
- economicità di approccio.

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

L'Extranet Net-SIRV potrà quindi essere utilizzata anche come supporto al futuro modello federato, grazie ai meccanismi di interoperabilità che consente la comunicazione tra gli enti aggregati, già costituiti o in fase di costituzione, presenti sul territorio veneto (consorzi di comuni, centri servizi informatici, servizi comunali di comprensorio etc.). Questo modello quindi permetterà di salvaguardare scelte ed investimenti già attuati a livello locale, mantenendo e valorizzando quindi le autonomie locali, e nello stesso tempo potrà anche agevolare l'inserimento nel processo di E-government regionale degli EE.LL. di piccole dimensioni, che ricoprono un ruolo fondamentale nella nostra regione.

Nella realizzazione dell'Extranet Net-SIRV dovranno essere innanzi tutto predisposti e costituiti dei servizi di base, che saranno messi a disposizione degli utenti, per garantire il trasporto e la sicurezza delle transazioni con essa realizzate.

In particolare andranno garantiti i servizi di:

- **Servizi di Trasporto:** che forniranno a tutti gli utenti dell'Extranet Net-SIRV la possibilità di trasmettere informazioni, documenti e messaggi in modo affidabile, secondo performance e costi commisurati alle reali necessità e possibilità di ciascun utente;

<sup>8</sup> Si fa qui riferimento al progetto di Lombardia Integrata.

- **Servizi di Interoperabilità:** costituiti dall'insieme dei servizi necessari per realizzare la cooperazione e lo scambio di informazioni non strutturate (es. *web browsing, e-mail, downloading* etc.);
- **Servizi di sicurezza:** atti a garantire elevati livelli di riservatezza e protezione delle transizioni e dei dati trasmessi nell'extranet;
- **Servizi di supporto:** atti a garantire la gestione operativa e le attività complementari di supporto all'utenza, indispensabili a mantenere la piena operatività dell'Extranet Net-SIRV (*System & Network Management, Help Desk, Security Management, Certification Authority, Call Center* etc.).

L'ipotesi progettuale prevede che la Regione Veneto finanzi l'acquisizione e la diffusione delle apparecchiature VPN a tutte le Amministrazioni Locali ed i Centri Servizi (Centri Tecnici Locali) del Veneto che si configureranno come nodi della rete Extranet Net-SIRV. Inoltre andranno costituiti e garantiti tutti i servizi di base (con impatti organizzativi che andremo ad analizzare nel capitolo dedicato). La rete dovrebbe essere completata in un arco di tempo di due anni.

#### *B. Centri Servizi territoriali locali*

Gli enti locali consorziati e/o le province, nel loro ruolo di coordinamento e supporto tecnico amministrativo, potranno infatti eventualmente sviluppare proprie Intranet/Extranet locali multiente – realizzando e gestendo quindi reti e servizi infrastrutturali di secondo livello -, che potranno configurarsi come nodi Extranet della rete Net-SIRV. A questi centri andranno pertanto demandati, da parte degli enti connessi, i compiti di interconnessione telematica con l'Amministrazione regionale. Essi dovranno pertanto garantire/mediare nell'ambito della comunità virtuale locale, l'accesso ai servizi extranet forniti dalla rete regionale.

#### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Extranet

Gli utenti Extranet Net-SIRV potranno accedere ad una serie di servizi di portale, atti ad estendere e mettere a loro disposizione:

la possibilità di utilizzare alcuni servizi presenti anche in intranet quali:

- servizi di e-mail sicura e certificata;
- Rubrica Unica Regionale Estesa;
- Servizi di newsletters e comunicazione proattiva per gli EE.LL. ed il Territorio;
- Servizio di firma elettronica.

l'accesso a nuovi servizi dedicati:

- banche dati on-line regionali (D.B. Statistica; banche dati di réseaux<sup>9</sup>) o messe a disposizione dall'Amministrazione Regionale (ad esempio il D.B. Infocamere, Archivio Sole24Ore etc.);
- il sistema di Gestione di Reporting EE.LL. ;
- il sistema di Project Reporting Territoriale;
- il servizio di Notifica interamministrativo.

---

<sup>9</sup> Vedi al riguardo quanto riportato nell'Area Applicativa di Governo.

Il sistema di *Gestione di Reporting EE.LL.* sarà mirato a fornire periodicamente, tramite i meccanismi extranet ed i servizi di e-mail basati su report preformattati, all'Amministrazione Regionale un quadro dei principali parametri demografici, sociali, amministrativi ed economici degli EE.LL., così da consentire la costruzione presso il Net-SIRV di una serie di analisi (tabelle e rappresentazioni grafiche) in grado di fare il punto e condividere con tutta la comunità regionale l'evoluzione sul territorio delle comunità e lo stato di alcuni indici locali (trend demografici reali, stato dei bilanci, impatto fiscale, edilizia residenziale privata... etc.).

Il sistema di *Project Reporting Territoriale* andrà invece applicato da tutte le Amministrazioni ed Enti che godano di finanziamenti regionali o comunitari per attività/progetti, al fine di verificare gli stati di avanzamento, monitorare la spesa e fornire indicatori di risultato sia della spesa che dell'efficienza amministrativa.

Il sistema, al pari di quello di Project Reporting interno, consentirà agli utenti di condividere, tramite browser in extranet, il quadro delle attività di progetto, nonché la documentazione tecnica, finanziaria ed economica di stato.

Per quanto attiene la *Rubrica Unica Regionale Estesa*, questa metterà a disposizione degli EE.LL. parte dei soggetti gestiti dalla Rubrica Unica Regionale Intranet, con i più la gestione dei soggetti con ruolo istituzionale negli EE.LL. connessi. Sarà così possibile per gli utenti Extranet Net-SIRV (utenti certi e referenziati), tramite il sistema di posta elettronico sicura e certificata messo a disposizione dal Net-SIRV, poter indirizzare ufficialmente a funzionari e amministratori pubblici missive e notifiche selezionandoli in base alla loro funzione/ruolo (Al Sindaco del Comune di...; All'Assessore ai LL.PP. del Comune di...; all'Ing. Capo della Provincia di.... etc.).

Tramite lo stesso meccanismo verrà inoltre resa possibile la gestione del *Servizio di Notifica Interamministrativo* (ad es. la comunicazione del cambio di residenza di un cittadino con comunicazione agli EE.LL. interessati: Comune, USSL, Distretto scolastico etc.).

## Internet regionale Net-SIRV e Portale Net-SIRV

### Inquadramento

Internet Net-SIRV costituisce l'area progettuale finalizzata ad aprire il sistema regionale ed i servizi on-line ai Cittadini, alle Imprese, alle Comunità venete del mondo e alle altre regioni gemellate.

Il fulcro di questa attività sarà costituita dalla razionalizzazione e/o dallo sviluppo dei servizi Internet del Portale Regionale Net-SIRV. La sua realizzazione non prevede pertanto la realizzazione di una infrastruttura di rete *ad hoc*, ma concerne la strutturazione/ristrutturazione di una serie di servizi di base e applicativi indispensabili per poter consentire una consultazione aperta a tutti gli utenti *world wide*, nonché adeguati livelli di sicurezza per il Net-SIRV nel suo complesso (protezione da accessi indesiderati - *hacking* - verso le funzioni intranet ed extranet).

**Nell'ambito del Portale Net-SIRV saranno poi strutturati i Portali Verticali di Settore** quali:

- il **Portale dei Cittadini e delle Comunità Venete nel Mondo**: pensato non solo per offrire servizi ai cittadini veneti residenti sul territorio regionale, ma anche per mantenere e ravvivare i legami con tutte le comunità degli emigrati veneti sparse nel mondo;
- I **Portali della Sanità e del Welfare**: previsti dal programma per la costituzione del Net-health & Net-welfare regionale per rendere più semplice ed immediato l'accesso ai servizi a tutti i veneti del Veneto e del Mondo ;
- il **Portale dell'Impresa e dell'Economia Veneta**: finalizzato a diffondere la conoscenza dell'impresa e dell'economia veneta e a supportare il programma della Net-Economy veneta;
- il **Portale dei Siti di Gemellaggio on-line**: per favorire e realizzare rapporti CommunityTOCommunity con le regioni ed i paesi del mondo interessati ad aprire un dialogo permanente e costruttivo in termini culturali, sociali ed economici, nonché favorire percorsi didattici atti a sviluppare nelle giovani generazioni la conoscenza reciproca della lingua, della cultura e delle tradizioni;
- i **Portali ed i Siti Tematici Regionali** riguardanti: Lavoro, Turismo, Spettacolo, Sport, Educazione etc.

### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Internet

Il Portale Internet Territoriale Regionale sarà realizzato a partire dall'attuale sito web dell'Amministrazione, anche sulla base dello sviluppo del progetto Centuri 21.

La Regione provvederà a convogliare ed organizzare, secondo la logica univoca del Portale Territoriale, una serie di servizi specifici organizzati a loro volta secondo Portali o Siti Verticali, rivolti a:

- *Cittadini e Veneti nel Mondo;*
- *Realtà dell'economia e della produzione;*
- *Sanità, Sociale e Volontariato;*
- *Educazione;*
- *Comunità e regioni estere interessate a costruire rapporti permanenti con il Veneto;*

nonché tutte le iniziative progettuali in atto previste a livello di singoli settori tese a pubblicare su Internet servizi informativi e applicativi per la collettività: lavoro (Sistema Informativo del Lavoro e Osservatorio del Lavoro) turismo (Portale per il turismo in Veneto), Sport (Sistema Informativo Regionale Sportivo) etc..

Più specificatamente, nell'ambito della presente azione di E-government, il Portale Territoriale del Veneto prevede l'organizzazione ed il mantenimento di servizi rivolti a:

### **Portale Cittadini e Veneti nel Mondo**

Sportello Unico Regionale per il Pubblico:

- ✓ Servizi per la Conoscenza Istituzionale (Organizzazione regionale, funzioni e procedimenti);
- ✓ L'accesso a Servizi Istituzionali: Leggi Regionali, Delibere, Info-Gare, etc.;
- ✓ Servizi di comunicazione ai Servizi Regionali di Settore/Servizio;
- ✓ Accesso ai Servizi Informativi e Applicativi dei Siti/Portali Tematici o di Settore (ad esempio: Turismo, Agricoltura, Ambiente,...);
- ✓ Accesso ai servizi multilingue per le Comunità Venete nel mondo e alle informazioni delle associazioni del settore;
- ✓ Accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Osservatorio;
- ✓ Servizi di News e Newsletter rivolti ai cittadini e alle Comunità venete nel mondo con la collaborazione della stampa locale regionale;
- ✓ Servizi di link agli EE.LL. ;
- ✓ Rubrica Unica regionale degli EE.LL. veneti per i cittadini;
- ✓ Servizi di link e comunicazione con le Comunità venete nel mondo.

### **Portale per l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia veneta<sup>10</sup>**

- ✓ Accesso e navigazione ai Servizi Territoriali;
- ✓ Informazioni e link sullo Sportello Unico per l'Impresa;
- ✓ Servizi di Sportello Unico Regionale per la Delocalizzazione dell'Impresa<sup>11</sup>;
- ✓ Servizi di News e Newsletter Economia Artigianato/PMI/Industria;
- ✓ Servizi di informazione sulle iniziative di incentivazione ed agevolazione per la Pmi e l'Artigianato;
- ✓ Accesso a Banche Dati Statistiche di Settore;
- ✓ Accesso ai Siti/Servizi di Distretto Economico;
- ✓ Accesso ai Siti/Servizi di e-learning per l'impresa e l'artigianato;
- ✓ Forum dell'Impresa, dell'Artigianato e dell'Economia veneta;
- ✓ Servizi di link alle Associazioni di Impresa e di Categoria;
- ✓ Rubrica Unica delle Istituzioni dell'Economia veneta.

### **Portale della Sanità e del Welfare e Volontariato veneti<sup>12</sup>**

Portale della Sanità veneta:

- ✓ Accesso a servizi informativi sulle strutture ed organizzazioni sanitarie nel Veneto;
- ✓ Servizio "Ospedale Virtuale Veneto";
- ✓ Link ai servizi sanitari locali on-line;
- ✓ Servizi Net-GIS sulla Sanità veneta;
- ✓ Rubrica Unica regionale Sanitaria del Veneto.

Portale del Welfare e Volontariato:

---

<sup>10</sup> Vedi quanto più specificatamente illustrato nella parte di programma dedicata alla Net-Economy.

<sup>11</sup> Vedi quanto riportato nelle "Area Applicativa: Comunità ed il Territorio".

<sup>12</sup> Vedi quanto più specificatamente illustrato nella parte relativa al Net-Health e Net-Welfare veneti.

- ✓ Accesso a servizi informativi e banche dati sociali;
- ✓ Servizi di informazione e coordinamento Volontariato;
- ✓ Servizi di link verso i siti del Volontariato veneto;
- ✓ Rubrica Unica regionale del Welfare veneto;
- ✓ Welfare Forum veneto.

### **Portale dei Siti di Gemellaggio on-line<sup>13</sup>**

- ✓ Servizi informativi multilingue di contesto (territorio, ambiente, cultura, società, tradizioni, economia etc.);
- ✓ Servizi per la conoscenza ed il contatto con realtà dell'impresa e l'economia;
- ✓ Servizi a supporto della cooperazione on-line;
- ✓ Servizi per lo scambio di know-how;
- ✓ Servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici on-line per le scuole.

### **Portale dell'Educazione e Formazione alla Rete**

- ✓ Conosci Net-SIRV: servizi informativi e news sulle attività del Net-SIRV;
- ✓ Servizi informativi sui Progetti Internet Scuola per l'alfabetizzazione informatica e la conoscenza di Internet;
- ✓ Informazione su iniziative di Formazione Specialistica.

### **Osservatorio Veneto on-line**

- ✓ Servizi di Pubblicazione dei dati periodici derivanti dai sistemi reseaux di settore del Governo.

Pertanto, l'azione di E-government è rivolta a:

- Progettare e costruire l'impianto del Portale Territoriale Veneto;
- Progettare e realizzare l'impianto ed i contenuti relativi al Portale per i Cittadini e le Comunità venete nel mondo, il Portale dei Gemellaggi on-line e l'Osservatorio Veneto on-line;
- Organizzare nell'ambito del Portale Territoriale i Portali Verticali per "l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia", della "Sanità", del "Welfare e Volontariato" e dell'"Educazione alla rete" che, per quanto riguarda la realizzazione dei servizi specifici e l'organizzazione dei contenuti faranno capo ai relativi programmi specifici ("Net-Economy", "Net-Health" e "Net-Welfare", "Educare alla Rete").
- Organizzare nell'ambito del Portale Territoriale i Portali/Siti Tematici riguardanti altri progetti regionali in corso di realizzazione che prevedano l'implementazione di servizi Internet.

Nel Portale Territoriale, oltre ai servizi di base (e-mail, web browsing, downloading etc.), l'Amministrazione Regionale metterà a disposizione delle strutture regionali di settore e dei cittadini una serie di Servizi Applicativi Generali quali:

- Servizi di comunicazione proattiva a realtà (cittadini, imprese, associazioni etc.) interessate su Mailing-List di settore.

---

<sup>13</sup> Vedi quanto più specificatamente descritto nel paragrafo di dettaglio.

- Informazione sullo Stato di Avanzamento dei Progetti Regionali (interni ed esterni all'Amministrazione).
- Gestione dei servizi di comunicazione di Governo da e verso i Reseaux tematici di settore e di Reporting.
- L'assistenza informativa al pubblico (*Internet-Call-Centre*).

## Servizi Net-SIRV mobile

### Considerazioni

Il rapido sviluppo delle reti di telefonia cellulare avvenuto nell'ultimo decennio, sta mutando profondamente il modo di comunicare e di accedere all'informazione.

Infatti, la possibilità di poter “sempre e dovunque connettersi”, al di là dei servizi “voice”, sta contribuendo alla nascita di nuove tipologie di servizi informativi ed applicativi che vanno dai servizi di “Info-mobility” (vedi al riguardo quanto spiegato nel paragrafo che segue sul Net-SIRVGPS), ai sistemi informativi aziendali mobili, agli strumenti “Internet in tasca” (via Wap su apparati cellulari o browsing standard su Pocket PC e palmari).

L'Amministrazione regionale già si avvale del servizio di telefonia mobile in modo ampio e diffuso, talvolta con l'impiego, per i livelli dirigenziali, di terminaleria in grado di aggiungere al servizio tradizionale di comunicazione vocale quello di navigazione informativa e ricezione di e-mail. Come pure, più recentemente, ha anche avviato alcune sperimentazioni sull'utilizzo di Pocket PC come “uffici tascabili” o terminali specializzati (al riguardo vedi il Progetto Terminale Mobile – Vigile di quartiere” nell'ambito delle attività volte alla “innovazione L.R. 54/88 – Area Applicativa Comunità e Territorio).

Attraverso la realizzazione dei Servizi di Net-SIRV, la Regione si propone di sperimentare ed attivare ulteriori strumenti in grado di:

- integrare l'informazione trattata dal Net-SIRV – sia Intranet che Internet - con la rete regionale degli apparati di terminaleria mobile, in modo da accrescere le ricadute progettuali derivanti dalle altre attività previste nel Piano di Sviluppo Informatico e Telematico;
- semplificare e velocizzare – grazie a strumenti di Multimesseger - le attività di comunicazione ed informazione relativamente alla messaggistica di “convocazione” e “notifica” inerente le attività della Giunta e di Segreteria;
- ingegnerizzare servizi di allerta e informazione aperti a tutto il territorio (protezione civile) attraverso l'utilizzo di sistemi di messaggi sicuri (SMS) e servizi Multimesseger (Internet e-mail, Fax, SMS etc.).

### Realizzazione dei Servizi di Net-SIRV mobile

L'Amministrazione regionale intende quindi procedere alla acquisizione dei servizi di base su rete di telefonia mobile in grado di fornire all'utenza regionale, oltre al servizio vocale, una serie di altri servizi wireless a valore aggiunto quali:

- servizio dati/fax
- accesso alla rete intranet regionale
- servizio di informativa tramite SMS
- servizio invio SM tramite internet
- consultazione rubrica dell'Amministrazione Regionale
- servizi di configurazione/riconfigurazione menù utenza su SIM

### **Servizio Dati/Fax**

Il servizio dati/fax consente di effettuare una trasmissione dati o la ricezione di un fax collegando il proprio portatile/palmare con l'apparato radiomobile.

### **Accesso alla rete Lan aziendale**

Si tratta di un servizio di connessione alla rete aziendale tramite Pop di accesso radiomobile, che consente quindi l'utilizzo degli applicativi presenti in rete anche da remoto (es. Posta elettronica, intranet, accesso a determinati portali di servizi ecc.).

Il servizio deve prevedere un elevato livello di sicurezza mediante l'utilizzo di IP address privati su rete GSM e GPRS.

### **Servizio di informativa via SMS**

Servizio di piattaforma per messaggistica con accesso tramite connessione IP, che consente sia il collegamento via Internet sia tramite una connessione dedicata, sfruttando la connessione alla lan aziendale. Il servizio consente l'invio di SM a tutte le numerazioni radiomobili gestite, sia in modalità testo che binaria.

### **Invio SM da Intranet Net-SIRV**

Il servizio consente tramite accesso WEB generico, attraverso autenticazione dell'utente, l'invio in broadcast di SM a liste predefinite o a singoli utenti e a tutte le numerazioni radiomobili. Attraverso questo servizio è possibile inviare i messaggi in modalità testo semplice o in modalità dinamica (tipo Flash), con possibilità di verificare la ricezione del messaggio (servizio di ricevuta notifica) e di parametrizzare la periodicizzazione dei messaggi (gestione dei tempi di ricerca ed invio messaggio ad utente).

### **Servizio di gestione e consultazione della rubrica aziendale.**

Il servizio consente la possibilità di interrogare, da parte degli utenti radiomobili dell'Amministrazione, la rubrica telefonica interna mediante l'uso della tecnologia SMS.

Questo servizio generalmente viene proposto e offerto dal fornitore del servizio di comunicazione, ma è gestibile mediante accesso WEB dall'Amministrazione.

### **Servizio configurazione/riconfigurazione menù utenza su SIM**

Questo servizio consente di definire, modificare ed aggiornare i menù dedicati direttamente sulle carte SIM degli utenti del servizio di radiotelefonía mobile. Utilizzando la tecnologia SIM Toolkit è infatti possibile strutturare i menù utente mediante funzioni di script attivabili facilmente mediante connessione ad un servizio Web.

Nell'ambito di ciascun servizio di base andranno previste attività di:

- acquisizione delle componenti hw/sw richieste dai diversi servizi;
- progettazione ed avviamento dei contenuti di servizio e supporto sistemistico;
- supporto amministrativo, nonché di gestione del servizio.

Sulla base di queste tecnologie e servizi di base, l'Amministrazione regionale intende infatti procedere allo sviluppo di ulteriori servizi informativi a valore aggiunto, quali:

- la Gestione dell'Agenda Unica Regionale mobile (con possibilità di accedere e verificare date e orari delle principali attività/impegni ufficiali istituzionali)
- la Gestione on-line degli Ordini del giorno di Giunta;
- la Gestione "riservata" delle Agende personali on-line (degli Assessori, dei Segretari e delle Direzioni regionali; con possibilità di connessione, su canali riservati e sicuri, agli strumenti di gestione dell'Agenda personale, attivi presso le rispettive segreterie, per lo scambio e l'aggiornamento degli

- impegni giornalieri/settimanali/mensili, nonché l'accesso ad informazioni di posta e notifica);
- l'accesso ai servizi applicativi sulle Deliberazioni regionali.

## Net-SIRVGPS

### Inquadramento

Con l'avvento delle reti ed dei sistemi di terminaleria mobili e di Internet, negli ultimi anni si è andata sviluppando sempre di più, sia a livello pubblico che privato, la domanda di servizi e strumenti per l' "Info-mobility".

Info-mobility significa sia l'informazione inerente il posizionamento e movimento di eventi, entità, risorse (informazione sulla mobilità: si pensi ad esempio ai sistemi di monitoraggio della logistica e di flotte, alle informazioni sui trasporti pubblici locali etc.), sia l'informazione necessaria per ottimizzare processi e attività in movimento sul territorio (informazione in mobilità: si pensi ai sistemi che rendono disponibili dati cartografici per la georeferenziazione, o informazioni di contesto di tipo ambientale o infrastrutturale – strade, punti di ristoro, distributori di carburante, servizi pubblici...etc.).

La richiesta di *info-mobility* deriva in gran parte dalla diffusione di strumenti informativi atti a fornire e gestire informazione sul posizionamento spaziale (coordinate x, y, z) di dati, risorse, mezzi e servizi in tempo reale, basati tecnologia GPS (*Global Positioning System*). L'Info-mobility riguarda varie tipologie di attività che vanno dalla logistica (analisi di percorsi, definizione di servizi etc.), alla navigazione satellitare (sistemi di Car Navigation, Info GPS etc.), alle attività di rilievo territoriale e ambientale (posizionamento strutture, fenomeni, eventi etc.), al tempo libero (informazione turistica, trekking etc.) e trova impiego sia nell'ambito di:

organizzazioni e servizi "pubblici":

- Controllo del territorio e della sicurezza (es. progetto pocket-sys Vigile di Quartiere).
- Pronto intervento sanitario.
- Rilievi ambientali.
- Rilevazione geologica e controllo dinamiche.
- Progettazione territoriale LL.PP.
- Rilievo statistico, analisi risorse territoriali.
- Controllo e pianificazione TPL.
- Controllo dislocazione mezzi 118.
- Attività antincendio.
- Rilievo Valanghe.... etc.

che di attività "private"

- Gestione flotte e monitoraggio mezzi.
- Pianificazione logistica.
- GeoMarketing.
- Rilievi territoriali per inventari.
- Progettazione territoriale (geometri).
- Agrimensura e rilievi agronomici.
- Attività tempo libero, escursionismo, sicurezza.
- Navigazione trasporto privato.
- etc.

Il sistema **GPS**, alla base del servizio di posizionamento per l'Info-mobility, si avvale di quattro componenti tecnologiche principali:

- ✓ **SISTEMA SPAZIALE**; composto dai satelliti geostazionari, che trasmettono agli altri sistemi a terra specifici segnali con coordinate note in funzione di tempo e orbita.
- ✓ **SISTEMA DI CONTROLLO**; composto da stazioni a terra che controllano e trasmettono dati ai satelliti (correzioni degli orologi, nuove effemeridi ovvero informazioni che consentono il computo della posizione del satellite in base alle stelle fisse, le effemeridi). Queste stazioni a terra hanno coordinate note e servono solo per apportare periodicamente le correzioni di posizione dei satelliti sopra descritte.
- ✓ **SISTEMA UTENTE**; è il sistema (scheda o apparecchio) che utilizza l'utente finale, che calcola la posizione del punto a terra da determinare con l'utilizzo di un'antenna (ricevitore) in base ai segnali ricevuti dai satelliti.
- ✓ **SISTEMA DI CORREZIONE UTENTE**; è un sistema di servizio che fornisce ai sistemi utente il "differenziale" di correzione dei dati che il sistema utente può interpretare in modo errato a causa di anomalie atmosferiche, fisiche etc.; si tratta di un insieme di stazioni fisse e poste in coordinate note, ricevanti i segnali da satellite ed in grado quindi di fornire la differenza tra il dato-coordinate da segnale e il dato-coordinate reale.

La possibilità di sviluppare servizi in grado di avvalersi della tecnologia GPS è essenzialmente legata alla lungimiranza di alcuni enti pubblici e privati (Università, Enti di ricerca, alcuni EE.LL., Aziende di servizi).

Ad oggi viene sfruttata solo una minima parte delle potenzialità dello strumento operativo.

Il principale aspetto critico è quello economico e organizzativo: le cause alla base della mancanza dell'infrastruttura (rete di sistemi di correzione utente) sono la reale capacità di "coprire il territorio" e gli investimenti necessari, relativamente elevati.

Altro elemento fondamentale, legato a questo mercato, è l'ampia gamma dei prodotti end-user proposti, che vanno dalle centinaia di migliaia di lire a qualche decina di milioni; la fascia entry level è ad oggi penalizzata sia come precisione fornita (intorno ai 20m, casuale, non replicabile, senza S.A.) sia in merito ai campi di applicazione (utilizzo limitato alla navigazione corretta su grafo).

*Per stimolare un utilizzo diffuso dei Sistemi GPS utente e migliorare i servizi, bisogna quindi realizzare le condizioni atte a fornire una precisione metrica a tutti gli utenti GPS, anche quelli entry-level : occorre affiancare ai sistemi utente, un sistema che corregga la sua posizione riducendo gli errori planimetrici.*

Per questi motivi, la Regione Veneto intende farsi promotrice della diffusione di un servizio di base, il "**Net-SIRVGPS**", atto a:

- realizzare un rete regionale di stazioni GPS fisse posizionate su coordinate note, in grado di fornire a tutti gli utenti (pubblici e privati) il differenziale per la correzione ai propri rilievi.
- fornire ai sistemi GPS utente sul territorio veneto, i dati della triangolazione di correzione via Internet, GPRS, SMS.

#### Realizzazione del servizio Net-SIRVGPS

Il servizio Net-SIRVGPS dovrà essere basato su un reticolo i cui nodi, distribuiti sull'intero territorio regionale, costituiti da stazioni fisse di rilievo GPS, posizionate su coordinate certe e note, connesse in tempo reale con un centro servizi (Centro Servizi Net-SIRVGPS).

Al Centro Servizi Net-SIRVGPS saranno demandati i compiti di:

- gestione del servizio di raccolta e distribuzione dati di correzione GPS on-line via internet, sistemi GSM e GPRS;
- manutenzione degli apparati di rete e delle stazioni fisse di rilievo GPS distribuite sul territorio;
- servizi di monitoraggio e accounting;
- servizio di informazione e formazione.

La realizzazione del Net-SIRVGPS prevede quindi:

la disponibilità in rete di Stazioni fisse di rilievo GPS:

stazioni reference (circa dieci) in siti “protetti” complete di antenne di ricezione, hardware e software di gestione e di trasmissione I/O, armadio di protezione e basamento topografico.

la disponibilità di un Sistema informativo di gestione del Centro Servizi Net-SIRVGPS per l'integrazione con i servizi di portale completo dell' hardware e del software per:

- l'operatività delle singole stazioni;
- il broadcasting del segnale DGPS;
- l' *accounting* e la gestione delle utenze (accesso/supporto).

la fornitura dei servizi di start-up ed esercizio.

*per il Sistemi di gestione*

- installazione e configurazione hw/sw;
- assistenza/supporto (primo livello);

*per l'Interfacciamento logico ai sistemi della Regione Veneto*

- integrazione con i sistemi Net-GIS Veneto;
- supporto nell'integrazione con applicazioni “Innovazione L.R. 54/88”.

E' previsto che il servizio sarà disponibile sia alle strutture ed agenzie regionali (Dipartimento Foreste, Dipartimento Agricoltura, Agenzia Veneto Agricoltura, ARPAV etc.), che agli EE.LL. (rilievi urbanistici, Terminale Vigile di Quartiere etc.), che ai privati, sia per attività connesse con il pubblico che per attività proprie di rilievo e analisi.

Le modalità di erogazione ed *accounting* del servizio (così come per altri servizi forniti dalla Regione, come ad esempio la Carta Tecnica Regionale) saranno definite secondo diverse fasce di tipologia d'utenza, caratterizzate da differenti canoni d'utilizzo.

## A) AZIONI ORGANIZZATIVE E DI SUPPORTO

### **Centro Tecnico Net-SIRV**

La nascita del Net-SIRV richiede, la strutturazione e l'organizzazione di un “centro tecnico” dedicato alle problematiche di amministrazione e gestione dei servizi di rete, rivolti sia al Sistema delle Autonomie Locali (in origine definita RUPAR<sup>14</sup>) che all'integrazione con gli organi centrali dello Stato (tramite la RUPA)<sup>15</sup>.

Inoltre il centro tecnico dovrà far fronte anche a tutti i compiti di integrazione e di produzione di servizi informativi/applicativi previsti nell'ambito dello sviluppo del Piano Informatico e Telematico di E-government.

In prima istanza la struttura del Centro Tecnico Net-SIRV è stata delineata secondo due servizi organizzativi:

- un Servizio Sicurezza, unità organizzativa interna al Centro Tecnico, cui sarà demandato il compito di catalogare tutti i servizi applicativi disponibili, definire le politiche generali e minimali di sicurezza per ogni tipologia di componente della rete e di Security Management. In particolare, per quanto attiene quest'ultima funzione, sarà responsabilità delle componenti di:
  - autenticazione degli utenti;
  - controllo degli accessi;
  - auditing e accountability;
  - disponibilità di dati e risorse;
  - riservatezza e integrità dei dati;
  - non ripudio del mittente nello scambio di dati.
- un Servizio Tecnico/Gestionale che sarà responsabile della fornitura dei servizi infrastrutturali di base e a valore aggiunto, dell'attuazione e dell'erogazione dei servizi di E-mail Net-SIRV, di notifica e di Reseaux; coordinerà attività di progettazione, sviluppo e manutenzione attraverso funzioni di:
  - *Project Office* che include il coordinamento e la supervisione tecnica generale;
  - *Gruppo di Integrazione* che deve garantire la coerenza d'insieme delle soluzioni adottate e delle scelte progettuali;
  - *Controllo di Qualità*;
  - *Esercizio Servizio* che è responsabile del corretto funzionamento in effettivo dei servizi rilasciati;
  - *Call Center*;
  - *Gestione Firma Elettronica e CA* che ha la responsabilità delle attività di erogazione dei servizi correlati alla gestione della firma elettronica, nonché

<sup>14</sup> Vedi quanto riferito nel paragrafo riguardante il Piano di E-government nazionale.

<sup>15</sup> Al proposito, va sottolineato come la volontà e l'impegno nella costituzione di un centro tecnico di questo tipo siano stati già delineati e sottoscritti in una convenzione tra la Regione e l'AIPA. Per l'avviamento tecnologico del Centro è stata inoltre predisposta una scheda progettuale nell'ambito del bando nazionale di e-government 2002 (vedi al riguardo quanto detto nello stato di avanzamento del Piano Informatico e Telematico del Veneto).

delle attività correlate alle funzioni erogate dalla Certification Authority regionale;

- *Marketing*, che ha la responsabilità delle attività di informazione e di diffusione dei servizi.

Per quanto concerne l'Esercizio Servizio, il Servizio Tecnico/Gestionale risulterà responsabile dei:

- *servizi infrastrutturali di base*, messi a disposizione a tutti gli utenti che accedono alla rete Net-SIRV;
- *servizi infrastrutturali a valore aggiunto*, quelli cioè derivanti dalle iniziative previste nell'Area Applicativa e accessibili nell'ambito della rete Net-SIRV da utenti caratterizzati da differenti profili.

In particolare, per quanto attiene i Servizi Infrastrutturali di base, il "Centro Tecnico - Esercizio Servizio", sarà responsabile delle seguenti componenti operative:

- *Trasporto*  
che consente la possibilità di trasmettere informazioni e messaggi in forma affidabile;
- *Interoperabilità*  
che comprende i servizi di :
  - indirizzamento e Domain Name Service (DNS);
  - tempo ufficiale di rete;
  - posta elettronica E-mail Net-SIRV;
  - funzioni di rubrica regionale;
  - accesso a news;
  - trasferimento files (FTP);
  - integrazione reti;
- *Supporto*  
che comprende le funzioni di:
  - system & network management;
  - help desk;
  - security management;
  - Certification Authority;
  - Consulenza;
  - call center.

riguardanti tutte le diverse tipologie di rete: Intranet, Extranet, Internet e Mobile Net-SIRV.

I servizi infrastrutturali a valore aggiunto consisteranno:

- nei servizi generali di collegamento alla RUPA, nell'accesso alle Banche Dati messe a disposizione dalla Regione, nella connessione ad altri servizi di rete Net-SIRV (servizi di Net-Economy veneta e Net-Health & Welfare veneti, e reti regionali) e nell'accesso a banche dati nazionali;
- nei servizi applicativi riguardanti la gestione e la diffusione dei nuovi servizi di rete per l'Amministrazione, la Comunità e il Territorio ed il Governo.

## **Centro Servizi Net-SIRVGPS**

Come descritto nell'azione progettuale riguardante l'acquisizione dei servizi di Net-SIRVGPS , dato il carattere tecnico e tecnologico specialistico di questa rete, è prevista la costituzione di un Centro Servizi specifico con compiti di:

- gestione del servizio di raccolta e distribuzione dati di correzione GPS on-line via internet, sistemi GSM e GPRS, in integrazione/collaborazione con i servizi Net-SIRV;
- manutenzione degli apparati di rete e delle stazioni fisse di rilievo GPS distribuite sul territorio;
- servizi di monitoraggio e accounting;
- servizio di informazione e formazione.

La struttura dovrà comunque collaborare in termini stretti con il Centro Tecnico Net-SIRV ed in particolare con il Servizio di Gestione.

## **Formazione dei dipendenti pubblici coinvolti nella misura**

Per garantire il successo delle iniziative progettuali afferenti alla presente misura si rende necessario stabilire e realizzare una serie di interventi formativi progettati ed attuati al fine di aggiornare/preparare adeguatamente tutto il personale coinvolto.

### **Altri interventi di accompagnamento**

La costruzione del Net-SIRV richiederà la definizione di alcune ulteriori misure accompagnatorie di tipo normativo ed organizzativo.

In prima istanza nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico vengono individuate tre principali iniziative:

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

### **Regolamento Net-SIRV**

Il regolamento Net-SIRV dovrà raccogliere l'insieme delle prescrizioni, degli obblighi e dei procedimenti amministrativi alla base della gestione del Net-SIRV e dei comportamenti che andranno osservati dagli utenti interni ed esterni all'Amministrazione.

Per la sua definizione andrà attivato un Comitato Tecnico Amministrativo, con il compito di definire:

- standard organizzativi;
- rapporti istituzionali: convenzioni, iter amministrativi etc.;
- obblighi e standard di sicurezza del Gestore;
- obblighi e standard di sicurezza degli Utenti;
- istituzione e compiti della Consulta dei Provider regionali referenziati.

Il Regolamento, da definirsi ed approvarsi entro un anno dalla approvazione del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, andrà approvato con Deliberazione della Giunta Regionale.

### **Veneto Cablato**

Più volte nel presente documento è stata posta l'attenzione alla cosiddetta "questione infrastrutturale", che appare un nodo critico nella realizzazione non solo del Net-SIRV, ma di tutti i servizi telematici pubblici e privati interessati nella costruzione della Società veneta dell'Informazione e della Net-economy regionale.

L'iniziativa "Veneto Cablato" dovrà essere indirizzata alla costituzione di un documento guida di riferimento per lo sviluppo delle telecomunicazioni e della rete per i Veneti; la base di un patto sociale tra Regione, Enti Locali, Imprenditoria e Istituzioni della Cultura, dell'Educazione e del mondo Sociale.

L'obiettivo è quello di:

- favorire la creazione di una rete integrata delle tecnologie e dei servizi di base per la comunicazione (cavo, mobile, satellitare) in grado di rispondere alle esigenze di sviluppo e delocalizzazione dei servizi pubblici e dei sistemi dell'economia e della società veneta.

- definire le strategie e le iniziative comuni per “agganciare” il Veneto alle grandi cablature/autostrade della comunicazione europee.
- attirare ed agevolare gli investimenti e le iniziative private in ordine alla cablatura e alla produzione di servizi telematici nel Veneto.

L'intervento “Veneto Cablato” andrà basato su:

l'istituzionalizzazione di un **Comitato Osservatorio Veneto Cablato** che, sotto la responsabilità della Direzione Sistema Informatico regionale, riunisca soggetti Pubblici (Anci Veneto) e Privati (Ass. Artigiani/Industria/PMI, Rappresentanza di Operatori del settore, Rappresentanza delle Realtà Finanza/Credito Locale) con compiti di:

- analisi della situazione e delle esigenze in termini di infrastrutture e servizi di telecomunicazione di base;
- identificazione delle progettualità in atto e loro rispondenza alle necessità di servizio;
- identificazione di nuove progettualità da attuare;
- definizione delle possibilità di project-financing;
- valutazione delle prescrizioni tecniche definite nel regolamento di cablaggio redatto dal Comitato Tecnico Veneto Cablato;
- redazione di un “Rapporto sullo Stato Infrastrutturale TLC del Veneto”.

la costituzione di un **Comitato Tecnico Veneto Cablato** (con la partecipazione della Direzione Sistema Informatico Regionale, la Direzione LL.PP. ed un rappresentante ANCI Veneto) che, nello spirito di quanto previsto all'art. 92 della L.R. “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112”, si assuma il compito di:

- definire i procedimenti tecnico-amministrativi per le azioni di cablatura diffusa del territorio;
- definire le norme tecniche di cablatura del territorio;
- definire i modelli di convenzione pubblico/privato alla base delle attività concessionarie;
- sottoporre procedimenti, norme e modelli individuati all'approvazione del Comitato di Osservatorio, redatte in forma di documento “Guida per i Regolamenti sul Cablaggio TLC”.

I documenti di “Rapporto sullo Stato Infrastrutturale TLC del Veneto” e di “Guida per i Regolamenti sul Cablaggio TLC”, una volta completati, saranno sottoposti all'approvazione della Giunta regionale.

### **Consulta dei Provider regionali**

La realizzazione della Rete Extranet Net-SIRV vede come criticità principale la garanzia di performance omogenee per tutti gli utenti.

Infatti, uno dei problemi più noti di internet è la difficoltà di garantire, in modo omogeneo, le tipologie e la velocità di traffico, conseguentemente una rete extranet VPN basata sui servizi pubblici internet deve fare in conti con questi problemi. Per questo motivo, anche al fine di stimolare l'interesse dei principali provider presenti sul territorio regionale e di cercare di coordinare con essi una azione volta a costruire e diffondere l'Extranet Net-

SIRV sul territorio veneto, la Regione intende costituire una Consulta dei Provider Regionale con il compito di:

- definire assieme ai Provider un quadro delle specifiche di riferimento per attivare le connessioni Extranet;
- identificare assieme il supporto di base che i Provider dovranno svolgere nei confronti dei Comuni clienti;
- valutare assieme azioni di divulgazione e diffusione della conoscenza e dell'utilizzo dell'Extranet Regionale.

### **Gestione e tutela del Logo Regionale.**

Nell'ambito della politica regionale di sviluppo della rete, che prevede la diffusione di servizi on-line rivolti ai cittadini e alle imprese, attraverso anche il coinvolgimento di realtà locali, risulta necessario che si proceda quanto prima alla definizione ed applicazione di una specifica norma a tutela dell'utilizzo del logo regionale (lo stemma della regione con il leone di S. Marco) su Internet.

E' infatti evidente che chiunque riscontri su una pagina HTML la presenza del logo regionale, può essere indotto a ritenere che il contenuto della stessa sia in qualche modo riconducibile ad attività e garanzie riferibili alla amministrazione e/o al governo regionale, con forte rischio di fraintendimenti ed errori.

In positivo, il logo della Regione, che identifica non solo l'amministrazione, ma anche e soprattutto la storia ed i valori tipici alla base della "cultura e della società veneta", dovrebbe essere invece utilizzato sotto la garanzia della Regione a tutela degli utenti in merito a contenuti, attività e servizi presentati e/o svolti on-line. In sostanza esso stesso dovrebbe poter costituire un vero e proprio elemento di "certificazione" a vantaggio dei cittadini e delle imprese, che verrebbero rassicurati sulla ufficialità e responsabilità di quanto riportato. Per questo motivo è indispensabile procedere, oltre che alla definizione di azioni concrete di informazione e comunicazione volte a tutelarne l'utilizzo, anche alla creazione di un regolamento che definisca politiche di attribuzione e certificazione (eventualmente anche attraverso la definizione di più "sotto-loghi"), modalità di monitoraggio ed azioni di salvaguardia contro gli abusi.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

Nell'ambito della Misura 2.5. Favorire lo sviluppo della Società dell'Informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI, sono previste azioni tese a migliorare l'accesso ai servizi e all'informazione da parte degli enti pubblici. Mediante azioni previste e finanziate dal DOCUP vanno quindi sviluppati sul territorio regionale obiettivo 2, infrastrutture e servizi telematici di base a supporto agli enti locali, in grado di proporsi come centri servizi tecnici locali atti a configurarsi come nodi della rete Extranet-SIRV.

#### POR Obiettivo 3:

I necessari interventi di formazione/aggiornamento del personale a supporto dell'avviamento e gestione dei nuovi servizi infrastrutturali telematici, possono avvalersi della Misura D.2 relativa alle azioni di *“Adeguamento delle competenze della pubblica amministrazione”*

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

La realizzazione delle infrastrutture telematiche appare un requisito fondamentale per veicolare le azioni FESR volte all'Innovazione degli strumenti e dei processi organizzativi nella Pubblica Amministrazione. In particolare l'iniziativa MY PORTAL necessita, in prospettiva, dell'effettiva possibilità di accedere ai servizi pubblici tramite una infrastruttura – l'Internet Net-SIRV – atta a consentire la navigazione personalizzata, da parte del cittadino, dei servizi messi a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

#### PSR Veneto:

E' previsto che l'Agenzia Veneto Agricoltura, operante nella realizzazione dell'Osservatorio Economico ed il Centro per l'Informazione del primario, realizzati nell'ambito del PSR Veneto, costituisca uno dei nodi intranet regionali.

#### Programmi INTERREG:

Vanno attuate azioni di coordinamento e armonizzazione nei confronti delle reti transfrontaliere previste nell'ambito dei diversi programmi INTERREG.

### **Tipologie di destinatari**

#### Intranet Net-SIRV:

Uffici e Servizi centrali e periferici dell'Amministrazione Regionale, Unità Socio Sanitarie Locali.

#### Extranet Net-SIRV:

Amministrazioni Locali, Consorzi di Comuni ed EE.LL., Centri Servizi Tecnici Locali per la Pubblica Amministrazione, Istituzioni pubbliche e private di particolare rilevanza ai fini dello sviluppo economico-sociale della regione.

#### Internet Net-SIRV:

Ampie ricadute sul territorio a livello globale: Cittadini, Comunità Venete nel Mondo, Imprese, Associazioni del volontariato etc.

*Net-SIRV Mobile:*

Uffici e Servizi centrali e periferici dell'Amministrazione Regionale.

*Net-SIRV GPS:*

Uffici e Servizi centrali e periferici dell'Amministrazione Regionale, Enti Locali, Aziende di Servizi, Professionisti, Imprese private etc.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

## **MISURE 1.2.: Interventi nell'Area Applicativa Net-SIRV**

Per quanto attiene l'area applicativa, sulla base di considerazioni distinte secondo i diversi livelli/componenti di servizio: Amministrazione, Comunità/Territorio e Governo regionali, sono state definite altrettanti misure specifiche. Per ciascuna di queste componenti sono infatti stati individuati interventi peculiari, volti a costruire un Progetto di *e-government* "originale", in grado, cioè, di apportare ai meccanismi e ai servizi di base individuati dal Piano Nazionale un valore aggiunto concreto e coerente con le reali esigenze e le necessità evolutive della società e dell'economia venete.

## **Misure 1.2.A: Interventi nell'Area Applicativa AMMINISTRAZIONE**

### **Riferimento eEurope**

Accesso più economico e più rapido e sicuro a Internet – Reti e carte intelligenti e sicure:

- *Soluzioni economicamente valide nel settore delle carte intelligenti, per garantire la sicurezza nelle transazioni per via elettronica. Settore pubblico.*

Promuovere l'utilizzo di Internet - Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibili i dati pubblici essenziali comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente e sul traffico.*
- *Garantire che i centri di assistenza primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali.*

### **Obiettivi Operativi**

La nascita del Net-SIRV richiederà la realizzazione di una serie di servizi applicativi di base per la comunicazione, la sicurezza e l'informazione che, oltre a realizzare funzioni utente nell'ambito dell'Intranet regionale (rivolti cioè ai funzionari e amministratori regionali), costituiranno gli strumenti di riferimento per la costruzione dei servizi di Extranet Net-SIRV (aperti agli EE.LL. e alle istituzioni presenti sul territorio regionale e agli sportelli delocalizzati).

I servizi da realizzare nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV per l'Amministrazione regionale sono:

#### **a) Azioni Servizi Infrastrutturali**

- E-mail Net-SIRV: servizio di posta elettronica sicuro e certificato;
- Firma Digitale: servizio di Certification Authority per la firma elettronica;
- Iter elettronico documentale;
- Sistema di Net-meeting: servizio per la teleconferenza interna;
- Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa regionali;
- Mandati elettronici on-line: gestione dei mandati di pagamento in rete intranet;
- Costruzione di un Sistema Net-GIS.

#### **b) Azioni Organizzative e di Supporto**

- Centro Tecnico Net-GIS.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **A) AZIONI SERVIZI INFRASTRUTTURALI**

##### **Completamento e diffusione Servizi di E-mail Net-SIRV**

##### **Inquadramento**

Al fine di introdurre a pieno titolo lo strumento dell'e-mail, come sistema di comunicazione ufficiale nell'ambito dell'Amministrazione regionale, è stata prevista la costituzione di un servizio di posta elettronica che consenta di:

- inviare/ricevere e-mail in rete intranet con garanzia di sicurezza e riservatezza;
- tracciare le fasi di invio, ricezione e consultazione delle missive mediante un sistema in grado di “certificare” gli eventi;
- gestire mailing-list di vario genere (insiemi di soggetti fisici/giuridici per settore, servizio, ufficio, livelli amministrativi, aree geografiche etc.) così da poter realizzare funzioni amministrative per le informative on-line (comunicazione proattiva) e di notifica ufficiale nell’ambito dell’Amministrazione regionale.

Il sistema E-mail Net-SIRV, insieme alla Firma Digitale, sarà alla base della comunicazione amministrativa regionale, con l’obiettivo di potersi avvalere, entro un anno dall’avviamento del servizio, dell’Intranet Net-SIRV quale unico sistema di comunicazione amministrativa ufficialmente valido per l’Amministrazione Regionale con conseguente eliminazione, ove possibile, della documentazione trasmessa via fax.

### Contenuti

La realizzazione del servizio andrà realizzata con apposita piattaforma hardware e software dedicata. A tal fine andranno previste attività di:

- ✓ Analisi e selezione della piattaforma software e-mail atta a realizzare i meccanismi di sicurezza, tracing e certificazione richiesti;
- ✓ Selezione, acquisizione ed avviamento di un Mail-Server Regionale (Centro Servizi e-Mail Net-SIRV) specificatamente dedicato;
- ✓ Selezione e installazione dei sistemi di sicurezza;
- ✓ Realizzazione di una Rubrica Unica Regionale ufficiale on-line dell’organizzazione, delle funzioni e dei funzionari dell’Amministrazione, necessaria per implementare i servizi di comunicazione proattiva, di circolare on-line e di notifica.

Dovranno inoltre essere previste e definite:

- ✓ Iniziative di informazione e divulgazione: atte a divulgare la conoscenza e l’utilizzo dello strumento;
- ✓ Iniziative di formazione: atte a preparare il personale espressamente dedicato al servizio.

## **Diffusione dell’utilizzo della Firma Digitale e Iter elettronico documentale**

### Inquadramento

L’introduzione della firma elettronica nei procedimenti informatici realizzati nella Pubblica Amministrazione rappresenta uno degli obiettivi primari per poter procedere ad un effettivo miglioramento dei servizi al cittadino. Grazie alla firma elettronica sarà infatti possibile a tutti gli effetti attuare e velocizzare i “procedimenti in rete”, aumentando la certezza delle vari fasi ed eliminando i tempi morti.

La normativa di riferimento<sup>16</sup> per la firma digitale stabilisce infatti a tutti gli effetti la sua validità legale. La firma digitale è il risultato di una procedura informatica atta a garantire l’autenticità e l’integrità di messaggi e dei documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti cartacei tradizionali. La differenza tra firma autografa e firma digitale è che la prima è legata alla caratteristica fisica impressa dalla persona che appone la firma, vale a dire la grafia,

---

<sup>16</sup> Legge n. 59 del 15.03.1997; D.Lgs. 28.12.2000 n. 443; DPR 28.12.2000 n. 444 e n. 445; DPCM 8.02.1999 e 22.10.1999 n. 437; Circolari AIPA CR/24 e CR/26 del 19.06.2000 e CR/27 del 16.02.2001; Direttive Europee: 1999/93/CEE.

mentre la seconda al possesso di uno strumento informatico (un chip di validazione) e di un PIN (codice di validazione) da parte del firmatario. La firma digitale è quindi il risultato di una procedura informatica che consente al sottoscrittore di rendere manifesta l'autenticità del documento informatico ed al destinatario di verificarne la provenienza e l'integrità. I requisiti legali della firma elettronica sono quindi:

**Autenticità:** la firma elettronica apposta ad un documento informatico rende certa l'identità del sottoscrittore;

**Integrità:** la procedura di firma elettronica garantisce la sicurezza che il documento informatico non è stato modificato dopo la sottoscrizione;

**Non ripudiabilità:** il documento informatico sottoscritto con firma digitale ha piena validità legale e non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

La gestione della procedura di firma elettronica prevede l'impiego di una coppia di chiavi digitali asimmetriche, attribuite in maniera univoca ad un soggetto Titolare. La prima chiave, detta chiave "privata" conosciuta ed in possesso unicamente del Titolare, serve per la generazione della firma digitale a sottoscrizione di un documento, la seconda chiave, detta "pubblica", è resa disponibile ai destinatari del documento per rendere loro possibile la verifica dell'autenticità della firma. In pratica quindi la firma elettronica utilizza un meccanismo di crittografia a doppia chiave, per cui un documento firmato con un determinata chiave privata può essere verificato solo con la corrispondente chiave pubblica. La sicurezza è garantita dalla impossibilità di ricostruire la chiave privata (riservata e segreta) a partire da quella pubblica, anche se le due chiavi sono univocamente correlate.

L'introduzione della firma elettronica deve inoltre avvenire di pari passo con l'acquisizione e diffusione di un motore per la gestione degli iter elettronici, cioè di uno strumento che, nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV, consenta di ingegnerizzare i procedimenti amministrativi, in modo da poterli tracciare e gestire in maniera completamente informatizzata.

Un sistema di *workflow & documentation management* consente di:

- informatizzare e monitorare un processo per fasi ed eventi;
- attribuire in modo certo le responsabilità di fasi ed eventi;
- gestire tutta la documentazione associata a ciascuna fase ed evento;
- produrre valutazioni di sintesi inerenti alle performances conseguite.

La Regione Veneto ha già dato avvio, tramite l'iniziativa progettuale ESCAPE, ad attività di sperimentazione del trattamento elettronico con firma digitale di documenti informatizzati, nonché a due progetti prototipali di applicazione della firma elettronica per l'attestazione dei documenti di "proposta delibere" e la certificazione di "flussi informativi sanitari".

La Direzione Sistema Informatico Regionale ha già provveduto alla identificazione dell'Ente Certificatore regionale, responsabile dello standard di firma elettronica (o meglio del servizio di un Ente Certificatore riconosciuto AIPA).

Si tratta quindi di dare vita ad attività finalizzate a diffondere e rendere fruibile lo standard regionale con lo scopo di:

- introdurre, promuovere e divulgarne l'utilizzo interno in ambito Intranet Net-SIRV;
- promuoverne l'utilizzo a sottoscrizione di documenti, lettere, note informative diffuse grazie al sistema di e-mail sicura (Protocollo Informatico);
- ingegnerizzarlo nell'ambito di iter elettronici "chiave" nell'ambito dell'efficienza della "macchina amministrativa" regionale: oltre a delibere, si fa riferimento ai "mandati di pagamento on-line" e alla gestione dei "reporting di progetto".

Pertanto il Programma di E-government prevede la distribuzione della firma digitale a tutti i soggetti regionali che devono potersene avvalere per le proprie attività istituzionali.

E' previsto inoltre che la firma elettronica regionale venga estesa e resa disponibile anche a quei soggetti istituzionali interessati partecipanti all'Extranet Net-SIRV.

### Sperimentazione

Il progetto "ESCAPE" (Electronic Signature in Care Activities for Paper Elimination) è in corso di attuazione presso tre Aziende Sanitarie della regione: ULSS 9 Treviso (Servizi diagnostici dei Laboratori e delle Radiologie, nonché i reparti dell'Ospedale "Ca' Fondello" di Treviso), ULSS 1 Belluno (Laboratorio, Reparti, Direzione, MMG), ULSS 12 Venezia (Laboratorio, Reparti, MMG). Il progetto prevede l'attivazione di un sistema informatico di gestione della firma, della trasmissione, dell'estrazione, dell'archiviazione dei documenti clinici (referti) ed amministrativi (delibere, circolari della direzione, mandati di pagamento), che progressivamente sostituisca la gestione cartacea degli stessi, nel pieno rispetto della normativa vigente.

I documenti informatici vengono firmati digitalmente tramite smart card personale secondo le regole emesse dall'AIPA, sono quindi trasmessi in rete cifrati (per tutelare la riservatezza dei dati) ed estratti dal ricevente con modalità sicure, con possibilità di verifica d'autenticità della firma e di integrità del test; sono quindi archiviati su supporti ottici non riscrivibili (CD-ROM).

Tramite le tecnologie messe a punto nell'ambito della sperimentazione ESCAPE, la Regione ha inoltre avviato altre sperimentazioni riguardanti:

- la gestione del workflow elettronico delle Proposte di Delibere;
- la gestione dei flussi informativi che vengono inviati dalle Direzioni Sanitarie locali alla Regione.

Nella sperimentazione "Proposte di Delibere" la firma digitale interviene in un Iter elettronico documentale, effettuato quindi completamente in maniera informatizzata, che inizia con la prima bozza di stesura della proposta di delibera, gestisce tutte le operazioni di aggiornamento, visto temporale, trasmissione, ricezione, coinvolgendo via via i diversi operatori del procedimento fino alla estrazione finale e alla archiviazione in Segreteria di Giunta. A tutti gli operatori è fornito un controllo puntuale dello stato di avanzamento della pratica.

Anche nel progetto prototipale di "Gestione dei Flussi Informativi Sanitari" la gestione della firma elettronica è finalizzata alla sottoscrizione dei flussi di dati che i responsabili delle aziende sanitarie devono inviare alla Direzione Sanità della Regione Veneto con modalità riservate e sicure. La Direzione Sanità può così effettuare la verifica di validità del firmatario e di autenticità del documento firmato; nel caso di controllo positivo i dati trasmessi possono essere acquisiti ed archiviati su supporto ottico come previsto dalla normativa.

### Utilizzo della firma digitale

L'utilizzo della procedura di firma digitale si basa essenzialmente su tre fasi:

**Processo di firma** - Il firmatario effettua le fasi di redazione e validazione del documento nella propria stazione di lavoro e inserisce la smart-card personale di firma nel lettore del badge; a questo punto avviene il controllo del PIN di accesso e della validità del certificato del firmatario nell'archivio standard, se la verifica è positiva si attiva il programma di FIRMA: estrazione, tramite funzione di hash, dell'impronta del documento che viene inviata alla smart card, la quale cifra l'impronta con la chiave privata in essa contenuta. Il

risultato è la firma digitale del documento che, assieme al certificato del firmatario, vengono allegati al documento stesso e inviati al destinatario.

**Processo di trasmissione** – Il programma di TRASMISSIONE del documento firmato cifra il documento, unitamente alla firma digitale ed al certificato, con riferimento alla chiave del destinatario; la cifratura viene effettuata per maggiore garanzia di riservatezza. L'imbustamento per il destinatario viene effettuato secondo gli standard PKCS#7; il documento firmato viene depositato in un data base di transito per essere estratto dal destinatario.

**Processo di estrazione** – Il destinatario effettua l'interrogazione nel data base dei documenti firmati di propria competenza e inserisce la smart card personale nel lettore del badge; viene quindi attivato il programma di ESTRAZIONE che controlla nell'archivio standard la validità del certificato del firmatario e acquisisce la chiave pubblica per la decifratura del documento; il controllo di autenticità dà esito positivo se la firma corrisponde al documento ricevuto, a questo punto viene reso visibile il documento, con relativo certificato.

### Contenuti

Come abbiamo visto, è già in corso l'attività di selezione della Certification Authority (CA) e sperimentazione della firma elettronica.

La gara di selezione del CA per l'affidamento del servizio triennale di firma elettronica, prevede la selezione di un ente certificato AIPA cui affidare i servizi di:

- generazione dei certificati e loro pubblicazione su archivio ad accesso standard (LDAP)<sup>17</sup>;
- aggiornamento dei certificati scaduti;
- gestione delle liste di revoca e sospensione dei certificati (CLR/CSL);
- validazione incrociata dei certificati relativi ad altre CA;
- collegamento affidabile e sicuro con la Regione Veneto;
- assistenza specialistica per formazione e avviamento servizi.

In relazione alla architettura e agli standard di utilizzo della firma e di introduzione degli Iter elettronici documentali, è previsto l'adozione delle tecnologie intranet, basate sui protocolli http e https. L'utilizzo dell'interfaccia web in Intranet Net-SIRV consentirà infatti una maggiore e più rapida diffusione delle applicazioni nelle stazioni periferiche, mentre verrà applicato lo standard di memorizzazione XML per garantire un agevole interscambio con altre procedure già utilizzate (vedi il caso dell'archiviazione ottica delle delibere).

Il Programma di E-government regionale prevede quindi di coordinare queste attività nell'ambito del Net-SIRV, nonché di farsi carico di tutte le iniziative di informazione e divulgazione atte a promuovere in tempi brevi l'utilizzo della firma digitale ed il suo impiego negli iter amministrativi informatizzati.

---

<sup>17</sup> Il servizio di generazione dei certificati, consentirà inoltre di creare le chiavi necessarie per la gestione dell'Extranet Net-SIRV.

## Sperimentazione Strumenti di Net-Meeting

### Inquadramento

La realizzazione dell'Intranet Net-SIRV consentirà anche la sperimentazione e l'introduzione di nuovi strumenti innovativi di comunicazione e lavoro.

In particolare si ipotizza la sperimentazione di strumenti di Net-Meeting, cioè applicazioni che rendono possibile, tramite funzionalità di conferenza audio e video, l'effettuazione di connessioni di lavoro remote tra funzionari residenti in sedi diverse.

Nota è la problematica della logistica dell'Amministrazione regionale, che, seppur in corso di semplificazione attraverso azioni di concentramento di vari servizi in unici edifici, vede una molteplicità di sedi e palazzi distribuiti, a meno degli uffici periferici, prevalentemente nel comprensorio veneziano, con notevoli problemi di spostamenti e tempi di trasferimento.

Per quanto uno strumento di videoconferenza non possa certo sostituire appieno le possibilità e l'efficacia dell'interazione diretta nell'ambito di attività di gruppo di lavoro, tuttavia esso può rivelarsi utile per tutta una serie di attività di contatto e workgroup minori, per effettuare e condividere in rete confronti e valutazioni immediate tra colleghi.

Con uno strumento di Net-Meeting è possibile infatti utilizzare la proprio postazione di lavoro (Personal Computer) connessa in rete Intranet/Internet, per scambiare immagini video in tempo reale con un altro partecipante a una discussione; è possibile condividere idee e informazioni parlando direttamente con altri utenti, utilizzare la videocamera per visualizzare in tempo reale degli oggetti collocati davanti all'obiettivo, condividere testi, documenti, immagini.

Grazie alla combinazione delle funzionalità per la trasmissione video e audio nonché dati, è possibile vedere e ascoltare i propri interlocutori, oltre a condividere informazioni e applicazioni.

L'obiettivo della sperimentazione è quindi quello di strutturare e valutare, ai livelli dirigenziali, l'utilizzo di un sistema di Net-Meeting per il confronto e lo scambio informativo interattivo di documentazione e analisi, in modo da poter effettuare parte delle riunioni operative direttamente dai propri posti di lavoro, senza dover effettuare trasferimenti tra le varie sedi regionali.

### Contenuti

Utilizzando un PC connesso alla Intranet Net-SIRV tramite browser, sarà possibile usufruire del servizio di Net-Meeting, rendendo possibile il colloquio diretto tra utenti Intranet Net-SIRV, peraltro con abbattimento delle spese di comunicazione.

La funzione per discussioni è tuttavia solo una delle caratteristiche che uno strumento di Net-Meeting è in grado di svolgere. E' infatti possibile usufruire di funzioni per:

- condividere dati, consentendo agli utenti di interagire direttamente tra loro, ad esempio disegnando su una lavagna condivisa o scambiandosi file e messaggi di testo;
- visualizzare sul video immagini in tempo reale, consentendo il colloquio diretto, faccia a faccia, con altri utenti attraverso l'Intranet, nonché la possibilità di visualizzare oggetti;
- realizzare connessioni multiple, consentendo a più partecipanti di poter condividere la stessa sessione di lavoro on-line;
- garantire la sicurezza delle comunicazioni.

La sperimentazione dello strumento di Net-Meeting dovrà prevedere:

- ✓ la creazione di un Gruppo di Lavoro che definisca le specifiche tecniche ed organizzative per la definizione e la realizzazione del progetto e l'identificazione dell'ambito di sperimentazione;
- ✓ la selezione dello strumento di sperimentazione;
- ✓ l'implementazione, la sperimentazione e l'avvio;
- ✓ l'organizzazione e l'effettuazione di iniziative di formazione agli utenti;
- ✓ la realizzazione di iniziative di informazione.

## **Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa Regionale**

### Inquadramento

Una delle principali attività dell'Amministrazione regionale è, come noto, rivolta alla definizione ed attivazione di iniziative progettuali sia a valenza interna (ad esempio: *“Realizzazione dell’Intranet Net-SIRV”*), che esterna (ad esempio: *“Finanziamento e realizzazione del Progetto Sistema Trasporto Ferroviario Regionale”*).

Un “Progetto” è costituito da un insieme di attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi, rispettando vincoli di tempo e di risorse. Sovente, inoltre, un progetto vede la partecipazione di più persone, con conseguente introduzione, quali fattori critici di successo, di quelli relativi alla comunicazione e al coordinamento.

E' inoltre esperienza comune che un progetto, sia pur pensato e definito secondo una logica deterministica, più è complesso e più risulta soggetto alla dinamicità delle risorse, al determinarsi di avvenimenti imprevisti, alla modifica dei limiti temporali (*milestone*), alla.... rischedulazione delle attività.

E' facilmente ipotizzabile che l'evoluzione federalista in atto e la costituzione del Sistema delle Autonomie Locali renderanno ancora più critica questa funzione: il governo dei progetti diviene quindi una delle principali priorità nell'ambito della costruzione del Net-SIRV.

Per questo motivo appare fondamentale integrare, a partire dall'Intranet Net-SIRV, un sistema che supporti i funzionari dell'Amministrazione Regionale nella pianificazione della fasi, nella schedulazione delle attività e delle risorse di progetto, nella gestione delle singole componenti, in grado di interagire secondo una logica di multiprogetto, attraverso l'organizzazione e la gestione coordinata delle risorse, della documentazione e delle funzioni di comunicazione on-line.

Uno strumento di questo tipo, oltre a consentire una visione costantemente aggiornata dei progetti in corso, delle responsabilità e degli stati di avanzamento, consentirà anche un monitoraggio più approfondito della spesa regionale secondo, per l'appunto, una logica di attività in essere e di processo progettuale analizzato.

L'obiettivo è quello non solo di realizzare un data base in grado di interpretare e gestire in modo univoco le attività progettuali regionali, ma anche e soprattutto quello di introdurre la cultura del Project Management al fine di migliorare la qualità dei processi progettuali ed i risultati ottenuti.

### Contenuti

Sotto il profilo architettuale, il sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa regionali dovrà essere in grado di utilizzare i meccanismi di rete messi a disposizione

dall'Intranet Net-SIRV per la condivisione in rete delle viste di multiprogetto ed il reporting sulla spesa.

La gestione del progetto dovrà essere resa accessibile solo ai responsabili di progetto (meccanismi di sicurezza e profilo utente), mentre le viste dovranno poter essere condivise tra tutti gli utenti connessi via Intranet. Dovranno inoltre essere resi disponibili meccanismi per la costruzione di viste di sintesi, che permettano ai diversi livelli amministrativi (Servizio, Settore, Segreteria, Assessorato) di poter disporre di quadri sinottici sullo stato di avanzamento dell'insieme di progetti ricadenti nel proprio ambito di responsabilità gerarchico-funzionale.

Il sistema di Gestione & Reporting dovrà quindi prevedere:

- gestione interattiva delle WBS di Progetto (WorkBreakdown Structure);
- gestione dell'ambiente multiprogetto;
- strumenti di composizione e pianificazione di progetto a partire da moduli predefiniti;
- gestione parametrizzata dei dettagli delle attività;
- gestione della documentazione multimediale di progetto associata alle attività;
- gestione dei budget e della contabilità di progetto;
- funzioni di integrazione con strumenti di produttività personale di progetto;
- funzioni di check-listing delle attività;
- funzioni per la comunicazione ed il coordinamento di progetto integrate con gli strumenti tipici di e-mail e la firma digitale;
- strumenti di produzione della reportistica sullo stato di avanzamento e sulla spesa di progetto.

Sulla base di questo sistema dovrà essere inoltre possibile realizzare periodicamente delle pagine informative da pubblicare on-line, sul portale Net-SIRV, in grado di informare il cittadino (Servizio Internet Net-SIRV) sulla consistenza e sullo stato di avanzamento dei progetti regionali.

Al di là della individuazione o costruzione di uno strumento informatico efficiente, va sottolineata la necessità di definire ed adottare una metodologia di Project Management all'interno della struttura regionale, in grado di costituire lo standard di riferimento per l'implementazione del sistema. Ciò richiederà necessariamente l'approntamento di attività di formazione di base, per acquisire gli elementi di conoscenza per poter progettare ed implementare il sistema organizzativo, e di project management, per definire i nuovi elementi del sistema organizzativo, in base alle esigenze del settore/servizio di appartenenza.

In prima istanza si ipotizza l'acquisizione e la sperimentazione di uno strumento di Gestione & Reporting nell'ambito della Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto, attraverso la sua applicazione in relazione con il presente Piano di Sviluppo Informatico e Telematico.

## **Mandati on-line**

### Inquadramento

Nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV è prevista l'implementazione e l'adozione di un sistema per la gestione dei mandati elettronici. La Regione Veneto ha già, come abbiamo visto, intrapreso delle attività di sperimentazione nell'ambito del progetto ESCAPE.

Attraverso l'acquisizione e la diffusione dell'utilizzo della firma digitale, l'adozione di uno strumento per la gestione dell'iter elettronico documentale e l'adozione del sistema di posta sicura, sarà possibile realizzare ed estendere progressivamente la gestione dei cosiddetti mandati elettronici, da intendersi come documenti dei prodotti dai flussi procedurali instaurati tra i diversi attori (Strutture regionali, Ragioneria, Tesoriere ).

### Contenuti

La gestione dei mandati on-line dovrà essere integrata con la cosiddetta procedura Finanziaria 2000, questo allo scopo di gestire in modo automatico le attività di comunicazione ed evitando così la gestione cartacea (*paper less*) prodotta da:

#### **Strutture interne verso Ragioneria**

- Liquidazione e suoi allegati

#### **Ragioneria verso Tesoreria<sup>18</sup>**

- Ordini di Pagamento
- Ordini di Riscossione
- Ordini di Accreditamento per la costituzione dei conti del Funzionario Delegato
- Ordini di Costituzione dei Depositi Cauzionali
- Ordini di Svincolo dei Depositi Cauzionali
- Atti di Bilancio e sue variazioni
- Documenti di correzione e rettifica degli ordini sopraelencati

#### **Gestione di Tesoreria verso Ragioneria**

- Quietanze di pagamento sugli Ordini
- Bollette di riscossione sugli Ordini

L'ipotesi progettuale per l'istituzione del mandato on-line prevede l'interazione delle strutture coinvolte, utilizzando l'Intranet Net SIRV e la firma digitale.

A tal proposito verranno individuati e gestiti i punti di generazione del documento informatico con firma digitale del responsabile di processo, verranno altresì validati e accettati documenti con firma digitale.

### **Sistema Net-GIS Veneto**

#### Inquadramento

L'evoluzione verso la realizzazione di un sistema informativo regionale di rete, il Net-SIRV, comporta una revisione non solo delle architetture applicative riguardanti le applicazioni amministrative/gestionali classiche, rivolte alla gestione di dati alfanumerici, ma anche di quelle multimediali e grafiche. Un discorso in particolare va fatto per tutte le applicazioni operanti su piattaforma GIS (Geographical Information System) che trattano cartografia digitale e servono per la georeferenziazione di dati riguardanti oggetti, risorse od eventi e per la produzione di analisi territoriali e mappe tematiche.

Come già evidenziato in alcuni passi del presente documento, la Regione Veneto è stata tra le prime organizzazioni pubbliche che hanno realizzato un sistema informativo

---

<sup>18</sup> Il progetto di legge n. 154 relativo all' "Ordinamento del Bilancio e della Contabilità della Regione", licenziato dalla prima Commissione Consiliare il 9 ottobre 2001 prevede all'art. 60 – Norme transitorie, comma 2 "Fino all'applicazione della forma del documento informatico con firma digitale agli ordinativi di riscossione e pagamento, la trasmissione in via elettronica al Tesoriere regionale di tali ordinativi può essere accompagnata da un unico documento cartaceo riepilogativo contenente tutti gli elementi degli ordinativi trasmessi".

territoriale basato sull'adozione di tecnologia GIS: a partire dagli anni '80 ha infatti realizzato molteplici iniziative progettuali sia nella produzione della Cartografia Tecnica di Base (Gestione della versione numerica della CTR), che nel settore del rilievo delle risorse naturali (ad esempio gli Inventari Forestali), che nel campo della pianificazione urbanistica (ad esempio il Piano di Sviluppo Regionale), che nell'analisi ambientale (le analisi cartografiche sull'inquinamento e le reti di monitoraggio ambientale), che nella viabilità etc. Lo sviluppo e la diffusione di applicazioni cartografiche ha poi trovato anche applicazione nell'ambito della Legge 54/88 con la gestione dei Piani Regolatori e con la sperimentazione di standard grafici informatizzati.

Tuttavia l'utilizzo dei GIS in ambito regionale presenta a tutt'oggi alcuni limiti:

- la tecnologia GIS viene ancora troppo spesso utilizzata solo come strumento per specialisti finalizzato alla produzione e rappresentazione cartografica, piuttosto che come strumento diffuso di analisi e consultazione territoriale da parte di utenti generici;
- il sistema informativo territoriale regionale non appare ancora sufficientemente integrato con il resto del SIRV che pure opera, come già evidenziato, su tecnologia completamente *industry standard* – sia a livello di sistemi operativi che di gestione dati – ed è quindi facilmente integrabile anche da piattaforme standard GIS;
- il sistema informativo territoriale regionale attuale, infine, non è in grado di operare sulle architetture e nell'ambito dei servizi internet/intranet.

Quest'ultimo, indubbiamente, sembra essere al momento l'aspetto più critico.

Appare evidente, infatti, che alla volontà di costruire il Net-SIRV e di realizzare servizi innovativi per gli EE.LL., i cittadini e le imprese, deve corrispondere la disponibilità di una tecnologia adeguata, non solo nell'ambito delle infrastrutture di sistema e di rete e delle piattaforme necessarie al supporto delle applicazioni tradizionali, ma anche di quelle rivolte all'analisi e gestione territoriale.

Si pensi, al riguardo, a tutti i servizi e processi amministrativi a valenza territoriale indicati nell'ambito della Legge Regionale sulle Autonomie Locali, dove alle deleghe in diverse materie corrispondono anche precisi impegni di concertazione e coordinamento: nella pianificazione urbanistica, nella gestione delle risorse idriche e ambientali, nella progettazione infrastrutturale...

Senza uno strumento evoluto di gestione cartografica digitale, georeferenziazione ed analisi topologica, capace di integrare in rete a livello regionale – sfruttando i meccanismi messi a disposizione dagli standard internet/intranet - i processi di pianificazione e progettazione territoriale, sarebbe ben difficile pensare di poter far fronte a questi impegni istituzionali.

Per questo motivo si rende indispensabile attuare un momento di riflessione e valutazione atto a determinare la tecnologia GIS più adatta a supportare questo salto di qualità. In particolare si rende necessario individuare un'"insieme di strumenti di piattaforma GIS", in grado di operare insieme ed integrare facilmente dati, funzioni ed applicazioni<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> L'evoluzione dell'informatica ha fatto sì che oggi non abbia più senso parlare genericamente di G.I.S.: bisogna specificare la tecnologia ed l'ambito di impiego. Se infatti un tempo G.I.S. significava una sola ed unica cosa, oggi si possono distinguere diverse classi tipologiche di G.I.S.:

Al fine di poter realizzare un sistema informativo territoriale complesso, in grado di produrre, aggiornare, distribuire e rendere accessibili (pur secondo diverse modalità architetture – dal client/server, all'intranet, all'internet...-, nonché tipologie di accesso – su interfaccia client, su browser; su PC, portatile, palmare...-) i dati e le analisi territoriali realizzate a tutti gli utenti Net-SIRV, è infatti indispensabile individuare un sistema di piattaforme in grado di realizzare tutte le funzioni GIS necessarie alla produzione di analisi e servizi secondo una logica multiservizio e multicanale (attraverso l'utilizzo di piattaforme GIS di tipo “multiuser”, “desktop”, “Internet/intranet” e “palm” operating in grado di lavorare insieme in modo integrato).

Solo attraverso l'acquisizione di una tecnologia GIS in grado di realizzare queste modalità operative in forma integrata, è possibile infatti pensare di fare evolvere l'attuale sistema informativo territoriale verso una nuova architettura, il Net-GIS Veneto, in grado di sfruttare appieno il Net-SIRV, in modo da rendere possibile:

---

GIS Multiuser: è costituito dall'insieme delle piattaforme direttamente derivate dai sistemi di cartografia automatizzata e dagli AM/FM (G.I.S. classico). Sono basati su S.O. multiutente e, quindi, consentono a più utenti di condividere e poter intervenire in contemporanea sui dati gestiti, siano essi cartografici che alfanumerici. Generalmente questi sistemi adottano un proprio data base di tipo proprietario per la gestione degli oggetti territoriali, mentre possono interfacciarsi a data base relazionali standard di mercato per la gestione dei dati e delle informazioni da associare agli oggetti, cioè per la loro tematicizzazione. La maggior parte di questi sistemi si sono evoluti verso Windows NT, mutando in parte la loro architettura (da semplici sistemi multiutente, si sono trasformati in architetture client/server distribuite). L'utilizzo di sistemi di questo tipo si giustifica solo per quelle applicazioni che richiedano effettivamente la multiutenza in produzione (più utenti concorrono in contemporanea alla costruzione della medesima cartografia o alla gestione del medesimo data base georeferenziato).

GIS Desktop: sono i G.I.S. che operano su Personal Computer, in modalità monoutente. Dal costo limitato, sono le piattaforme generalmente adottate per lo sviluppo di applicazioni consumer (GeoMarketing, InfoMobility, Call Center etc.) o da utenti con esigenze limitate (ad esempio piccoli/medi comuni, che non necessitano di grandi risorse ed organizzazione per la gestione del proprio PRG). Questi sistemi operano per lo più in modo ampiamente standardizzato, gestiscono la multimedialità e possono essere collegati a banche dati di tipo standard visibili anche in rete locale. Diverse soluzioni G.I.S. desktop possono inoltre operare come client in consultazione di sistemi G.I.S. multiuser.

GIS Web Multiuser e G.I.S. Web Publishing: il forte sviluppo di Internet ha ultimamente coinvolto anche il settore del GIS. Molti utenti della tecnologia G.I.S. hanno infatti sentito l'esigenza di rendere disponibili mappe digitali nei loro siti Web, nell'ottica di realizzare dei servizi pubblici per i propri utenti o clienti oppure per rendere possibile l'accesso ad informazioni georeferenziate anche a sedi aziendali periferiche.

Fino ad oggi distribuire in rete informazione territoriale rappresentava uno sforzo notevole, ma negli ultimi anni sono state realizzate piattaforme standard atte a pubblicare mappe interattive su Intranet/Internet con semplicità ed economicità, basate sull'utilizzo di un “Internet MapServer” che si avvale di un Internet Web Server.

Mediante un Web browser è quindi possibile per utenti generici accedere alle funzioni G.I.S. e all'informazione territoriale disponibili in rete.

Va inoltre evidenziato che esistono alcune piattaforme che consentono funzionalità di interazione con il MapServer molto simili a quelle messe a disposizione da un G.I.S. Multiuser, con possibilità quindi non solo di accesso ma anche di modifica dei dati per tutti gli utenti in rete (definibili effettivamente come soluzioni G.I.S. Web Multiuser), altre invece consentono funzioni di sola consultazione di cartografie/tematismi, prodotti e gestiti, ad esempio, da ambienti G.I.S. desktop (definibili quindi solo come G.I.S. Web Publishing).

GIS Palm: è l'ultima nata nella categoria delle piattaforme GIS. Sono i GIS espressamente pensati per poter operare su computer tascabili (Pocket PC) o palmari. Possono lavorare sia come applicazioni stand-alone, alimentate da banche locali (presenti sul palmare), sia come terminali di analisi territoriale on-line attraverso meccanismi di sincronizzazione dati o connessione intranet/internet ad un Map-server. Il loro impiego è prettamente rivolto al settore dell'Info-mobility, della navigazione e del rilievo GPS.

- attuare in rete compiti e responsabilità in materia di pianificazione e programmazione urbanistica e infrastrutturale 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, secondo un sistema integrato di servizi di accesso o consultazione Intranet/Extranet/Internet Net-SIRV;
- integrare lo Sportello Unico alle Imprese con servizi informativi sulle aree regionali di destinazione/riqualificazione industriale;
- fornire supporto ai nuovi Servizi GIS e GIS on-line Veneto della L.R. 54;
- realizzare anche gli altri servizi Net-GIS sul Portale Territoriale Veneto rivolti alla Net-Economy e al Net-Health&Welfare veneti.

### Contenuti

La realizzazione del Net-GIS Veneto richiederà innanzi tutto la formazione di un Gruppo di Lavoro costituito, oltre che dai responsabili della Direzione Sistema Informatico, da rappresentanti delle strutture regionali “grandi utenti GIS”: Centro Cartografico Regionale, Direzione Urbanistica, Direzione Ambiente, Direzione Foreste, Direzione LL.PP., Dipartimento Geologia e Difesa del Suolo, Servizio L.R. 54/88.

E' previsto che il Gruppo di Lavoro, coadiuvato dal DIST – incaricato del supporto consulenziale nell'analisi metodologica e tecnologica del presente Piano di Sviluppo Informatico e Telematico – si faccia carico della valutazione e identificazione delle caratteristiche tecnologiche e industriali, in modo da predisporre un processo di benchmarking delle attuali soluzioni presenti sul mercato, al fine di identificare la piattaforma più idonea per lo sviluppo del Net-GIS Veneto.

La piattaforma adottata dovrà essere poi impiegata nell'ambito delle attività progettuali di Piano riguardanti l'E-government veneto per:

- i servizi di Net-SIRVGPS Veneto;
- la pubblicazione sul Portale Territoriale Veneto Net-SIRV della Cartografia Tecnica Regionale e delle carte tematiche di pianificazione territoriale;
- i progetti previsti nell'ambito della “Innovazione della L.R. 54/88” riguardanti la realizzazione del Terminale Mobile - Vigile di Quartiere e dei servizi Net-GIS per i Comuni e GIS on-line Veneto;
- i servizi di analisi territoriale nel nuovo Sportello Unico regionale per le Attività Produttive e la Delocalizzazione di Impresa;

## **B) AZIONI ORGANIZZATIVE E DI SUPPORTO**

### **Centro Servizi Net-GIS Veneto**

Anche per la costruzione del Net-GIS Veneto è prevista la strutturazione di un Centro Servizi Net-GIS Veneto, coordinato da un Comitato Tecnico composto da rappresentanti dei Grandi Utenti GIS Regionali.

Il Centro Servizi Net-GIS Veneto avrà compiti di:

- coordinamento delle iniziative locali di pianificazione digitale in collaborazione con il Servizio L.R. 54/88 della Direzione Sistema Informatico;
- supporto tecnico alle attività di progettazione, avviamento, sperimentazione di iniziative di pianificazione e/o gestione territoriale digitale;

- coordinamento dei servizi informativi Net-GIS Veneto organizzati sul Portale Territoriale Veneto, i cui contenuti saranno di responsabilità dei singoli Servizi Regionali specifici;
- responsabilità della gestione dei servizi Net-GIS Veneto (funzioni e contenuti) per la cartografazione delle aree regionali a destinazione/riqualificazione industriale in collaborazione con il Servizio Urbanistica e la Direzione Attività Economiche;
- responsabilità della definizione ed attuazione delle iniziative di informazione e divulgazione;
- gestione delle attività di formazione di piattaforma.

### **Formazione dei dipendenti pubblici coinvolti nella misura**

Per garantire il successo delle iniziative progettuali afferenti alla presente misura si rende necessario stabilire e realizzare una serie di interventi formativi progettati ed attuati al fine di aggiornare/preparare adeguatamente il personale coinvolto.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non si ritengono necessari altri interventi di accompagnamento

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

Nessun impatto. La misura concerne unicamente interventi interni all'Amministrazione Regionale.

#### POR Obiettivo 3:

I necessari interventi di formazione/aggiornamento del personale a supporto dell'avviamento e gestione dei nuovi servizi infrastrutturali telematici, possono avvalersi della Misura D.2 relativa alle azioni di *“Adeguamento delle competenze della pubblica amministrazione”*

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

Necessità di prevedere che l'iniziativa MY PORTAL possa accedere ai servizi pubblici tramite una infrastruttura – l'Internet Net-SIRV – atta a consentire la navigazione personalizzata, da parte del cittadino, dei servizi messi a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

#### PSR Veneto:

N.A..

#### Programmi INTERREG:

Andranno concordate e previste soluzioni volte ad adottare, per quanto possibile gli standard informatici operativi e di servizio regionali (posta certificata, firma elettronica etc.), anche nell'ambito dei servizi sviluppati all'interno delle reti transfrontaliere costituite sulla base dei diversi programmi INTERREG.

### **Tipologie di destinatari**

Uffici e Servizi centrali e periferici dell'Amministrazione Regionale, Unità Socio Sanitarie Locali.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto

## **Misure 1.2.B: Interventi nell'Area Applicativa COMUNITA' E TERRITORIO**

### **Riferimento eEurope**

Accesso più economico e più rapido e sicuro a Internet – Reti e carte intelligenti e sicure:

- *Soluzioni economicamente valide nel settore delle carte intelligenti, per garantire la sicurezza nelle transazioni per via elettronica. Settore pubblico.*

Promuovere l'utilizzo di Internet - Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibili i dati pubblici essenziali comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente e sul traffico.*
- *Procedure amministrative semplificate per le imprese.*

### **Obiettivi Operativi**

L'implementazione del Net-SIRV vede, tra le sue maggiori e più importanti finalità, quella di realizzare l'infrastruttura dei servizi atti a costruire il Sistema veneto delle Autonomie Locali nello spirito di quanto indicato dalla L.R. "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112".

Lo sviluppo del Net-SIRV getta infatti una luce nuova sul ruolo che la Regione è chiamata a svolgere nei confronti della comunità veneta, intesa come cittadini, enti locali ed operatori del mondo economico e produttivo, nonché sul territorio, nelle sue varie accezioni ambientali, urbanistiche e infrastrutturali.

Per questo motivo l'impegno nella costruzione del Net-SIRV, rivolto alla comunità regionale, non può semplicemente limitarsi alla costituzione di una struttura di servizi di rete Extranet e nella costituzione del portale, ma deve passare attraverso una serie di interventi mirati volti a:

- ✓ aprire l'attuale contenuto informativo del SIRV all'intera comunità regionale;
- ✓ avvalersi degli strumenti messi a disposizione dal Net-SIRV per la realizzazione di comunicazione sicura e meccanismi di informazione proattiva tra Regione ed EE.LL. e tra gli EE.LL. stessi;
- ✓ estendere l'utilizzo della firma digitale in modo da innovare e rendere più veloci e sicuri i meccanismi di interazione ufficiali tra EE.LL., istituzioni territoriali e Regione;
- ✓ innovare la Legge 54/88 finalizzata al supporto dei processi di informatizzazione degli EE.LL.;
- ✓ adeguare le funzioni dello Sportello Unico alle Attività Produttive alle esigenze evolutive dell'impresa e dell'economia veneta;
- ✓ garantire l'accesso ai servizi Net-SIRV anche ai cittadini veneti operanti fuori dal territorio regionale;
- ✓ estendere l'utilizzo degli strumenti di Net-GIS a vantaggio di tutta la comunità regionale;
- ✓ proporre Servizi di Gemellaggio on-line.

## **Tipologie e contenuti di Azione**

### **Aprire il SIRV alla comunità regionale**

#### **Inquadramento**

Bisogna far sì che l'attuale patrimonio informativo del SIRV, che riveste una particolare rilevanza per la collettività e le istituzioni, siano esse pubbliche che private, possa essere reso accessibile ai fini della consultazione, dello studio e della ricerca.

In sostanza si tratta di analizzare, organizzare e proporre quanto disponibile tramite una logica di banche dati pubbliche e di meccanismi standard di accesso propri della Rete Internet, determinando ovviamente le regole e gli opportuni meccanismi di salvaguardia da accessi indesiderati.

Oltre alle banche dati statistiche, indubbia rilevanza potrebbe avere la messa a disposizione on-line della Cartografia Tecnica Regionale, nonché dei tematismi di Pianificazione e Sviluppo Territoriale prodotti dalla Regione (P.T.R.S.).

Si intende, inoltre, mettere a disposizione degli EE.LL., tramite l'Extranet Net-SIRV, una serie di banche dati di interesse generale gestite sia dagli organismi centrali dello Stato (INPS, D.B. Ministero Finanze, Motorizzazione Civile etc.) che da provider privati, quali quelle di Infocamere (dati delle camere di Commercio) e del Sole24Ore.

Un altro obiettivo è quello di rendere disponibile alla consultazione pubblica anche gli stati di avanzamento dei progetti regionali ed i dati di Osservatorio, derivanti dalle consultazioni periodiche dei "Reseaux di Governo" (vedi capitolo successivo sul Governo).

Va sottolineato come gli investimenti tecnologici di base siano già stati, in massima parte, attuati: si tratta solo di definire e rendere esecutiva l'adeguata progettualità di dettaglio.

Per quanto riguarda la possibilità di gestire on-line secondo standard internet anche il patrimonio informativo riguardante il territorio, si rimanda a quanto già detto precedentemente sulla adozione di strumenti di Net-GIS.

#### **Contenuti**

In questo contesto sono previste attività di:

- acquisizione e distribuzione dei diritti di accesso a banche dati private (ad esempio D.B. Camera di Commercio, D.B. Sole24Ore) e pubbliche (INPS, D.B. SOGEI Min. Finanza, Motorizzazione Civile etc.), rese accessibili agli EE.LL. tramite Extranet Net-SIRV;
- utilizzo ed ingegnerizzazione degli strumenti di Net-GIS per la pubblicazione sul Portale Net-SIRV della Cartografia Tecnica Regionale e delle carte tematiche di pianificazione territoriale;
- iniziative di informazione e divulgazione.

## **Estensione dei Servizi e-mail sicura Net-SIRV**

### Inquadramento

Si tratta di estendere nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV i servizi di posta sicura implementati per l'Intranet Net-SIRV.

Oltre ai servizi di comunicazione certificata tramite e-mail (che consentirà non solo l'interazione tra EE.LL. e Regione, ma tra gli EE.LL. medesimi) e di comunicazione proattiva (possibilità da parte della Regione di comunicare immediatamente, a fronte di particolari eventi, con un determinato comune o insieme di Comuni ufficialmente in rete), sulla base dell'E-mail Net-SIRV in ambito Extranet verrà realizzato un Servizio di Notifica di Mobilità Anagrafica.

Detto servizio consentirà di tracciare le variazioni anagrafico/civili della popolazione (ad esempio trasferimenti di residenza/domiciliazione, nascite, decessi etc.); tramite l'Extranet Net-SIRV dovrà essere possibile per il Comune di origine inviare una comunicazione ufficiale, relativa al movimento anagrafico, a tutte le amministrazioni interessate (Comune di destinazione, ULSS), in modo che queste possano procedere alle proprie verifiche e all'eventuale aggiornamento delle anagrafiche di pertinenza specifica.

Con tale servizio si intendono raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ razionalizzazione e semplificazione dei processi di comunicazione tra Comuni e ULSS, con modalità estendibili anche ad altri EE.LL. operanti sul territorio;
- ✓ tempestività di aggiornamento ed allineamento delle anagrafi Comunali e delle anagrafi degli Assistiti (ULSS) per i nuovi nati, i nuovi residenti e i deceduti;
- ✓ riduzione delle incombenze e degli adempimenti a carico dei Cittadini.

### Contenuti

L'ipotesi progettuale prevede innanzi tutto la formazione di un Gruppo di Lavoro, riconosciuto dalla Consulta Regione-EE.LL., che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale, dei Comuni, delle Comunità montane e delle ULSS nella definizione delle specifiche di impiego dello strumento E-mail Net-SIRV di posta sicura per le attività di Comunicazione Proattiva e di Notifica Anagrafica.

E', inoltre, previsto il potenziamento ed l'estensione dei servizi del Server Regionale Centro Servizi e-Mail Net-SIRV, nonché:

- ✓ la realizzazione di una Rubrica Unica Regionale "estesa" on-line, che consenta a tutti gli utenti referenziati nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV di identificare e gestire le trasmissioni alle caselle postali ufficiali degli EE.LL. e delle organizzazioni locali territoriali, attraverso l'identificazione dei ruoli e dei soggetti istituzionali;
- ✓ l'analisi tecnologica, la definizione progettuale, la realizzazione, la sperimentazione e l'avviamento di un Servizio Unico di Notifica della Mobilità Anagrafica regionale.

Andranno infine previste iniziative di informazione e divulgazione e Iniziative di formazione.

## **Estensione dell'utilizzo della Firma Digitale agli EE.LL.**

### Obiettivo

L'iniziativa progettuale prevede l'estensione dei servizi di Firma Digitale, originariamente sviluppati nell'ambito Intranet Net-SIRV, a tutti gli EE.LL. del Veneto.

Mediante la diffusione dell'utilizzo della Firma Digitale, la Regione si pone l'obiettivo di far sì che tutte le pratiche ufficiali tra EE.LL. ed Amministrazione Regionale siano gestite, entro due anni dalla conclusione della attività di sperimentazione, esclusivamente on-line tramite l'Extranet regionale, in modo da migliorare l'efficienza del Sistema delle Autonomie Locali nei confronti dei cittadini e delle imprese.

### Contenuti

Formazione di un Gruppo di Lavoro che, sotto l'egida della Consulta Regione-EE.LL., veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale, dei Comuni, delle Comunità montane, delle Province e delle ULSS per la definizione delle iniziative di adozione, informazione e divulgazione dell'utilizzo della firma digitale.

## **Innovare la Legge 54/88**

### Obiettivo

L'attuale assetto degli strumenti applicativi predisposti e messi a disposizione degli EE.LL. da parte della Regione (L.R. 54/88) risponde più a datati criteri volti a favorire lo sviluppo dell'automatizzazione degli enti pubblici, piuttosto che alle attuali necessità di integrazione e cooperazione locale secondo la logica dello sviluppo federativo e della costruzione del Sistema delle Autonomie Locali.

Ciò non significa che la L.R. 54/88 sia superata: essa va adeguata alle necessità di evoluzione della Società dell'Informazione veneta sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia odierna e, in particolar modo, dalla costituenda rete Net-SIRV.

Si vede la necessità, quindi, da un lato di rinnovare e ripensare gli strumenti applicativi, che il SIRV mette a disposizione degli EE.LL., in termini funzionali espandendoli verso nuove problematiche di gestione amministrativa, ad oggi in parte non affrontate a causa della loro valenza marginale che solo recentemente si è accresciuta grazie ai processi di delega dello Stato (Servizi Sociali, Formazione scolastica e Vigilanza del territorio), dall'altro di supportare non solo l'informatizzazione dei servizi locali ai cittadini e all'impresa, ma anche:

- ✓ introdurre e diffondere tra gli EE.LL. la cultura e l'utilizzo degli strumenti applicativi di comunicazione e informazione basati su standard internet a vantaggio della comunicazione interna e tra i diversi livelli amministrativi attraverso l'integrazione con l'Extranet Net-SIRV;
- ✓ favorire l'adozione di soluzioni applicative capaci di utilizzare gli standard web internet anche nei confronti dei servizi rivolti alla collettività, in modo da rendere possibile una maggiore flessibilità e disponibilità di tali servizi in termini on-line;
- ✓ realizzare ricadute informative tra il Net-SIRV e gli EE.LL., a partire da flussi dati di sintesi prodotti dagli stessi EE.LL. attraverso l'elaborazione e la pubblicazione regionale relativa a tematiche strategiche di buon governo (demografia, immigrazione, pressione fiscale, occupazione ed opportunità di lavoro, progettualità e investimenti, territorio);

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

il tutto con l'obiettivo di far crescere un "Net-SIRV territorialmente Integrato", capace cioè di connettere e far cooperare in rete Regione ed EE.LL. in modo affidabile e permanente.

L'azione quindi deve essere finalizzata a:

- l'adeguamento dei software applicativi e degli strumenti resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL. (e strumentali), in termini di disponibilità di nuove procedure, contenuti, estensioni funzionali, integrazione in rete Extranet Net-SIRV;
- la definizione di nuovi standard di integrazione/comunicazione sui principali parametri amministrativi, sociali, progettuali, di spesa etc., attraverso la realizzazione di un adeguato sistema di reporting;
- la costruzione, tramite l'Extranet Net-SIRV del Sistema Integrato delle Autonomie Locali;
- la realizzazione di un reseau con gli EE.LL. che consenta all'Amministrazione e al Governo regionale di potersi confrontare, verificare, e tarare le proprie iniziative di governo in rapporto con le risultanze e le necessità degli EE.LL.

L'obiettivo non è però solo quello di mettere in rete le Amministrazioni Locali, ma anche e soprattutto gettare le basi per far sì che il Sistema delle Autonomie Locali divenga il fulcro per migliorare i servizi nei confronti del cittadino.

**Attraverso l'Extranet Net-SIRV e l'innovazione della L.R. 54/88 si vuole infatti porre il cittadino al centro del Sistema delle Autonomie Locali.**

Ciò sarà possibile solo integrando attraverso il Net-SIRV non solo le conoscenze, ma anche le competenze ed i procedimenti a valenza multiamministrativa.

### Contenuti

L'innovazione della L.R. 54/88 dovrà basarsi su una ridefinizione dei contenuti tecnologici, architetture e funzionali inerenti le soluzioni applicative acquisite e distribuite dall'Amministrazione regionale.

In sostanza ciò significa:

- **evoluzione delle soluzioni applicative verso le nuove architetture funzionali basate sugli standard web internet/intranet, in modo di potersi avvalersi al meglio delle possibilità offerte in termini di interazione e cooperazione on-line:**

Questa evoluzione si rende necessaria per favorire l'integrazione verso l'Extranet Net-SIRV nonché verso lo sviluppo del Sistema delle Autonomie Locali che prevede, nello spirito della L.R. 11/2001, l'attuazione di un processo di decentramento amministrativo e di democratizzazione dei processi decisionali, basato al contempo su un forte coordinamento tra le realtà amministrative locali e territoriali interagenti. E' quindi fondamentale gettare le basi dei meccanismi logici ed operativi in grado di far lavorare in rete tutti gli EE.LL., e la Regione assieme ad essi.

Inoltre, l'evoluzione verso architetture applicative basate su web server e su linguaggi per la realizzazione di applicazioni aperte al mondo internet (HTML, Java, PHP, ASP etc.), può favorire la creazione di Centri Informatici Consortili (Comunità Montane) sul territorio a vantaggio dei piccoli Comuni, che con difficoltà possono affrontare singolarmente le problematiche poste dalla continua evoluzione informatica (al pari di altri servizi pubblici quali lo smaltimento rifiuti, la gestione di trasporti locali etc.), e attraverso il supporto di altri Comuni di maggiori dimensioni, delle Province o delle Aziende di Servizi locali.

- **utilizzo delle nuove architetture per costruire i servizi in grado di porre il cittadino al centro del Sistema delle Autonomie Locali:**

Le funzionalità messe a disposizione da ogni Amministrazione locale, singola o facente parte di un Consorzio Informatico Locale (Comunità Montane), e dall'Extranet Net-SIRV dovranno dare progressiva realizzazione ai seguenti principi<sup>20</sup>:

- il Cittadino potrà ottenere ogni servizio pubblico cui ha titolo, rivolgendosi allo sportello (front-office) di una qualsiasi Amministrazione connessa alla rete consortile ed abilitata al servizio, indipendentemente da ogni vincolo di competenza territoriale o di residenza;
- il Cittadino, oltre agli strumenti di identificazione personale, all'atto della richiesta di un servizio non dovrà fornire alcuna informazione che lo concerne e che sia già in possesso di una qualsiasi Amministrazione facente parte del Sistema Net-SIRV;
- una volta che il Cittadino sia stato identificato, il sistema informativo di front-office dovrà essere in grado di inoltrare richieste e reperire in rete, presso ogni Amministrazione che le possiede, le informazioni che consentono di autorizzare l'erogazione del servizio richiesto;
- il Cittadino non sarà quindi tenuto a conoscere come la pubblica Amministrazione è organizzata per l'erogazione dei servizi o a quali amministrazioni si deve rivolgere, poiché tutti i servizi comunali saranno integrati dal centro sistema;
- il Cittadino dovrà poter comunicare solo una volta all'Amministrazione pubblica, nel momento in cui si verificano, le variazioni che corrispondono ad eventi della propria vita o, quando ne ha titolo di delega, della vita di altri. Questa comunicazione produrrà automaticamente tutti gli effetti conseguenti; attraverso la rete Net-SIRV l'Amministrazione si farà carico di attivare i meccanismi di notifica alle altre Amministrazioni interessate. L'Amministrazione locale manterrà un profilo per ogni Cittadino che le consente di notificare la variazione a tutti gli enti interessati e di attuare i conseguenti servizi.

Protagonisti di queste trasformazioni dei rapporti tra Amministrazione pubblica e cittadini saranno gli enti locali che, nel modello decentrato e federale dello Stato, rappresenteranno il *front-office* dell'intero sistema amministrativo a disposizione diretta dei cittadini.

Questi criteri andranno quindi ingegnerizzati nell'ambito di nuove soluzioni web based proseguendo il processo di porting ed ampliamento delle attuali funzioni riguardanti

<sup>20</sup> Principi che riprendono ed ampliano quanto previsto dai Decreti Bassanini

Anagrafe e Stato Civile, Ragioneria, Gestione Personale, Gestione Tributi, Ufficio Tecnico e Concessioni Edilizie, Concessioni del Commercio etc..

- **adozione di criteri logici univoci nella gestione dell'informazione anagrafica su persone fisiche e giuridiche e sugli immobili (Anagrafe Estesa):**

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 definire modelli di gestione di "Anagrafi Estese", nonché favorire la loro diffusione tra gli EE.LL.

Per "Anagrafe Estesa" si intende l'integrazione dei dati utilizzati nelle diverse aree organizzative del Comune e relativi ai seguenti soggetti:

- 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.

Il Sistema informativo deve quindi prevedere come chiavi identificative e **obbligatorie** di tutte le posizioni anagrafiche:

- 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.

Sarà pertanto necessario prevedere la costituzione o la revisione delle anagrafi dei comuni in termini di Anagrafi Estese, in modo tale da poter ottenere tutti i benefici sia interni (possibilità di realizzare incroci tra le posizioni individuali gestite dalle varie procedure di anagrafe, tributi, concessioni edilizie, servizi sociali ecc.) che esterni 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.).

- **estensione degli attuali applicativi forniti dalla legge 54/88 verso nuovi strumenti, servizi e funzioni quali:**

**"Comune Veneto on-line"**

Piattaforma di gestione dei servizi *Web based* Internet/Intranet per la pubblicazione del sito ufficiale del Comune. La piattaforma dovrebbe mettere a disposizione: servizi di informazione sull'organizzazione e sui servizi amministrativi del Comune; servizi di informazione sulle attività della comunità locale, strumenti wizard, messi a disposizione delle associazioni locali e delle scuole, per la pubblicazione in rete di propri siti specifici nell'abito del sito comunale; servizi di e-mail, file-transfer; servizi di integrazione nell'Extranet Net-SIRV (servizio di e-mail sicura, servizio di notifica; connessione alla Rubrica Unica Regionale Estesa, connessione alla banche dati regionali per gli EE.LL., servizi di reporting on-line); servizi di connessione al Portale Territoriale Veneto Net-SIRV.

### **“Servizi sociali on-line alla famiglia e alla persona”**

Si fa qui riferimento all’acquisizione e messa a disposizione degli EE.LL., da parte della Regione, di soluzioni applicative internet based per:

la gestione degli assegni per il nucleo familiare e di maternità, a norma degli articoli 65 e 66 della Legge 23 dicembre 1998 n.448 e sue modifiche Legge 17 maggio 1999 n.144;

la gestione della dichiarazione sostitutiva, attestazione provvisoria e certificazione per la richiesta di prestazioni sociali agevolate di cui al D.Lgs. 31 marzo 1998 n.109; la gestione delle richieste dei buoni scuola per l’accesso alla scuola privata e dei buoni mensa.

### **“Gestione cartella del Cittadino, della Famiglia, Soggetto Giuridico”**

Questa cartella conterrà tutti i principali dati di identificazione, conoscenza e rapporto con l’Ente Pubblico ed andrà allegata alla messaggistica di notifica inerente variazioni di residenza o di stato anagrafico, che possano avere impatti su altre amministrazioni pubbliche.

### **“Gestione Carta di Identità Elettronica (CIE)”**

Il DPCM 22 ottobre 1999 n. 437 regola le caratteristiche e le modalità per il rilascio della carta d'identità elettronica e del documento d'identità elettronico (rilasciato prima del quindicesimo anno d'età). Le regole tecniche sono invece definite dal Decreto del Ministero dell'Interno del 19 luglio 2000 "Regole tecniche e di sicurezza relative alla carta d'identità e al documento d'identità elettronici" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 21 luglio 2000, n. 116, nel quale viene specificato il supporto fisico (in policarbonato con l'inserimento di una banda ottica e di un microprocessore), il sistema di sicurezza - fornito dal Ministero dell'interno - e la configurazione hardware e software che i comuni dovranno utilizzare.

I comuni potranno utilizzare il microprocessore per erogare ulteriori servizi al cittadino, sempre attenendosi a quanto stabilito nei decreti citati.

E’ pertanto necessario prevedere l’integrazione della CIE nell’ambito delle soluzioni applicative che verranno distribuite sulla base della L.R. 54/88.

### **“Gestione Attività/Progetti a valenza regionale e Sistema di Reporting”**

E’ prevista l’acquisizione e distribuzione 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.

### **“Terminale mobile – Vigile di quartiere”**

La Regione Veneto si impegna a fronteggiare, con una valida risposta programmatica, il processo di decentramento riguardante anche i temi della sicurezza e del controllo del territorio. La L. 65/86 (Legge quadro sull’ordinamento della Polizia Municipale) e la L.R. 40/88 (Norme in materia di Polizia Locale), che

costituiscono l'ambito di riferimento in materia, sono soggette ad una revisione, che le adeguerà alle esigenze attuali.

A tale proposito la Regione ha dato già vita ad una sperimentazione volta a realizzare un terminale mobile (Computer Palmare) per i Vigili di Quartiere che, attraverso connessioni GSM o GPRS ed il supporto della rete Net-SIRVGPS, sia in grado di:

- fornire servizi di connessione on-line e voce con l'Amministrazione di appartenenza;
- supportare il personale di Polizia Municipale nella determinazione e segnalazione di posizionamento;
- consentire il collegamento verso banche dati comunali (Anagrafe) e servizi banche dati centrali (Motorizzazione Civile) per la consultazione rapida di dati e informazioni;
- consentire il rilievo diretto e la georeferenziazione di eventi relativi a incidenti, danni alla cosa pubblica, furti etc.;
- mettere a disposizione strumenti per la redazione diretta di verbali, contravvenzioni, notifiche etc..

#### **“Servizi GIS” e “GIS Comune Veneto on-line”**

La Regione Veneto intende mettere a disposizione degli EE.LL. le piattaforme individuate per la costruzione del Net-GIS Veneto per:

- la gestione GIS desktop o multiutente per la produzione e la gestione della:
  - Cartografia Catastale Comunale
  - Cartografia Comunale di Piano Regolatore
  - Cartografia Viario Comunale
  - Produzione della Certificazione Urbanistica
- la pubblicazione in Internet, sul sito comunale, degli elaborati cartografici gestiti (GIS Comune Veneto on-line).

In questo ambito andranno definite ed ingegnerizzate anche le “grafie uniche di standard regionale”, così come previsto nel programma di Governo.

#### **“Servizi di Reporting Comunale Net-SIRV”**

Al fine di garantire una conoscenza aggiornata e comune a tutto il Sistema delle Autonomie Locali, è stata prevista la definizione di standard di riferimento per la creazione di un sistema regionale di reporting (e sua ingegnerizzazione nell'abito della L.R. 54/88), per poter raccogliere tramite Extranet Net-SIRV, a vantaggio dell'Amministrazione e del Governo Regionale e di tutti gli EE.LL. veneti, i dati di monitoraggio sugli EE.LL. inerenti:

- evoluzione del sistema demografico locale;
- evoluzione dei servizi amministrativi;
- evoluzione e dinamiche locali di impresa;
- pressione fiscale locale;
- dinamica della spesa pubblica locale;

E' previsto che la stessa informazione, mediante opportune tabelle e rappresentazioni di sintesi, verrà messa a disposizione dei cittadini sul Portale Territoriale Veneto Net-SIRV (Osservatorio Veneto).

#### **“Reseaux delle Autonomie Locali”**

L'ipotesi progettuale prevede la definizione e realizzazione dei servizi di “*Reseaux del Sistema delle Autonomie Locali*”<sup>21</sup>, basati sui servizi E-Mail dell'Extranet Net-SIRV, in grado di assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione e scambio informativo “Regione - EE.LL. veneti” utili a:

- rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli EE.LL., la verifica periodica della percezione dello stato amministrativo e sociale, e delle problematiche emergenti sul territorio, tramite semplici questionari;
- consultare rapidamente gli EE.LL. in merito ad ipotesi, iniziative e attività normative e progettuali della Regione;
- interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità ambientali);
- porre gli EE.LL. nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc. tramite un canale ufficiale a valenza pubblica e politica.

E' previsto che anche i risultati delle attività di verifica periodica del Reseau, siano messi a disposizione di tutti gli EE.LL. e, in forma sintetica, pubblicati sul Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV (Osservatorio Veneto).

Lo sviluppo della rete Extranet Net-SIRV e la disponibilità in forma integrata di strumenti di comunicazione sicura, dovrebbero quindi potersi tradurre non solo secondo logiche di rapporti telematici classici, ma anche secondo nuove regole di comunicazione proattiva basata su mailing-list. In altre parole, invece che essere l'istituzione locale a consultare il Net-SIRV per vedere se c'è qualcosa che la riguardi o sia di suo interesse, potrebbe essere l'Amministrazione (applicazioni di norme, circolari, note informative etc.) ed il Governo (proposte di legge e di delibera, note informative etc.) della Regione ad inviare informative tese ad evidenziare direttamente all'Istituzione locale quanto ritenuto di suo interesse, col fine di velocizzare e semplificare i meccanismi di consultazione, partecipazione e gestione.

---

<sup>21</sup> Il termine viene mutuato da analoghe esperienze condotte in Francia, riguardanti la realizzazione di reti di Operatori, Opinion Leader ed Esperti di determinati settori economici, al fine di analizzare costantemente le dinamiche di uno specifico comparto. La Regione Veneto sta già adottando una metodologia simile per la realizzazione di un “Reseau dell'Agro-alimentare veneto” nell'ambito del Piano di Sviluppo Rurale in corso, attraverso l'Agenzia di Veneto Agricoltura.

## **Sportello Unico per le Attività Produttive e a supporto della Delocalizzazione di Impresa**

### Inquadramento

Nello spirito di quanto indicato agli articoli 38 e 39 della Legge Regionale “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112” la Regione Veneto, come già evidenziato, ha dato vita ad iniziative di sviluppo, diffusione sul territorio regionale e supporto di Sportelli Unici per le Attività Produttive.

E' previsto che gli attuali servizi informativi ed applicativi di procedimento siano integrati anche da servizi di analisi territoriale (basati sulle piattaforme Net-GIS Veneto), in grado di fornire all'utenza informazioni ed indicazioni relative anche alle aree di destinazione e riqualificazione industriale/artigianale, nonché sulla logistica regionale, nazionale ed internazionale.

Inoltre, l'attuale evoluzione economica e produttiva del Veneto, tesa ad incrementare nel medio e lungo periodo i processi di internazionalizzazione e delocalizzazione dell'impresa, suggerisce che le tipiche funzioni informative ed applicative “locali”, previste dall'attuale soluzione di Sportello Unico, siano estese ed integrate con Servizi Regionali accessibili tramite il Portale Territoriale Veneto Net-SIRV per la Delocalizzazione e l'Internazionalizzazione di Impresa.

### Contenuti

Oltre alle attività in essere volte a diffondere, in sinergia con la Union Camere, la Federazione Regionale degli Industriali, la Federazione Regionale degli Artigiani e la disponibilità della CNA Federazione Regionale del Veneto, l'applicazione della Legge Regionale per favorire l'apertura sul territorio di Sportelli con la collaborazione degli EE.LL., è previsto l'avvio di nuove iniziative volte a realizzare, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV un Centro Servizi Regionale per lo Sportello Unico per le Attività Produttive e la Delocalizzazione di Impresa con compiti di:

- costruzione dei servizi e contenuti informativi di livello regionale (informazioni generali, link a siti e a data base socio-economici, servizi di e-mail etc.) per la delocalizzazione di impresa;
- servizi di analisi geopolitica per l'impresa (dati socio-economici, link ed informazioni bibliografiche, etc.);
- servizi informativi sui procedimenti ed obblighi amministrativi da affrontare in determinate aree estere, per la realizzazione di impianti produttivi, link utili e servizi di e-mailing con rubrica delle organizzazioni nazionali di supporto (ambasciate, consolati etc.);
- integrazione, tramite sviluppi applicativi basati sulle piattaforme individuate per il “Net-GIS Veneto”, di funzioni per la conoscenza ed analisi territoriale delle:
  - aree a destinazione/riqualificazione industriale;
  - servizi infrastrutturali di logistica territoriale;
  - GeoMarketing sull'impresa ed economia veneta.

La realizzazione di questa iniziativa vede necessariamente un approfondimento della collaborazione tra Direzione Sistema Informatico, Federazione degli Industriali, e UnionCamere, con il coinvolgimento della Direzione per le Attività Produttive e l'Artigianato.

## **Accesso delocalizzato ai servizi Net-SIRV**

### Obiettivo

Come più volte sottolineato, l'obiettivo del Net-SIRV è quello di realizzare un sistema informativo di rete per i veneti e non solo per il Veneto. Questo presuppone la capacità di rendere sempre accessibili ai veneti, dovunque essi lavorino ed operino, tutti i servizi pubblici loro destinati.

Ciò presuppone la creazione presso “punti di delegazione estera”, 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, il Sistema delle Autonomie Locali, nonché il Net-Health & Welfare veneti, al fine di:

- mantenere la fruibilità del sistema dei servizi veneti anche “ai cittadini veneti che lavorano nell'impresa delocalizzate;
- 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.

### Contenuti

L'attività progettuale per l'accesso delocalizzato al Net-SIRV, richiederà la definizione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e di Associazioni Industriali e di Emigranti per la realizzazione dell'iniziativa, e che individui dove attivare i primi sportelli e realizzare iniziative pilota.

La Direzione Sistema Informatico curerà in particolare la progettazione, implementazione e sperimentazione di queste iniziative e la loro estensione per la creazione di altri nuovi nodi Net-SIRV.

## Servizi di Gemellaggio on-line

### Obiettivo

Più volte, sia in premessa del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto che nell'ambito della definizione degli obiettivi ed in particolare di E-government, è stato sottolineato il fatto che la nascita del Net-SIRV deve essere finalizzata non soltanto allo sviluppo di un sistema di servizi locale, ma deve tenere in considerazione anche l'obiettivo di:

**mettere il Veneto in rete, aprendolo alle relazioni internazionali e all'economia globale, attraverso la costruzione – grazie alle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione – di rapporti stabili con le comunità e le regioni del mondo interessate ad aprire un dialogo costruttivo con noi.**

L'ipotesi progettuale che proponiamo è quindi quella di costruire assieme un "Gemellaggio on-line", con l'obiettivo di costruire un "ponte telematico" con comunità ed economie di regioni o paesi esteri con cui l'Amministrazione Regionale si propone di aprire contatti stabili e duraturi.

A tal fine la Regione Veneto intende infatti attivare iniziative per la realizzazione, nell'ambito del proprio Portale Regionale, di Servizi e/o Link verso servizi Internet/Intranet "CommunityToCommunity".

In concreto, sulla base di progetti in comune con altre regioni/paesi del mondo interessati, si tratta di costruire insieme un area di portale "verticale", finalizzata a:

- permettere una maggiore "Conoscenza Reciproca": storia, cultura, ambiente, modelli sociali ed economici di sviluppo, metodologie e criteri di amministrazione della cosa pubblica, modalità di gestione e sviluppo dei servizi al cittadino e alle imprese adottati etc..
- stimolare la nascita di scambi di know-how in vari settori dell'economia, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi (dall'Agricoltura all'industria dell'innovazione e al terziario avanzato), anche attraverso il coinvolgimento di soggetti istituzionali pubblici (Dipartimenti e Agenzie regionali; Associazioni industriali, dell'artigianato, del primario);
- favorire iniziative per la promozione turistica e culturale tramite il supporto allo sviluppo di comuni attività di comunicazione e proposte mirate con il coinvolgimento di attori pubblici e privati;
- favorire iniziative per la promozione dei reciproci prodotti e l'interscambio commerciale (anche attraverso il coordinamento di iniziative di presenza fieristica e di comunicazione), nonché per la conoscenza e la collaborazione d'impresa, nella ricerca di comuni modelli di sviluppo ed interazione economica, complementari ed integrati;
- supportare la nascita di comuni progetti di cooperazione in ambito sociale internazionale, attraverso il coinvolgimento reciproco delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni rivolte ad attività di sviluppo nei paesi emergenti (a carattere governativo e non);
- animare comuni progetti in ambito scolastico per lo scambio linguistico/culturale (tradizioni, arte, storia, letteratura, musica, tecnologia etc.) che permettano la creazione di percorsi atti a realizzare una interazione tra le giovani generazioni.

### Contenuti

In termini pratici l'ipotesi progettuale prevede la definizione e costruzione di un insieme di servizi standard, atti a realizzare una gestione coordinata di un Portale CommunityToCommunity con regioni/paesi/comunità estere, nel quale, secondo una logica multilingue e di contenuto e servizio simmetrico (Regione/paese/comunità gemellata - Veneto) siano messi a disposizione, delle comunità partecipanti:

- Servizi Informativi on-line di contesto, atti ad approfondire e diffondere la conoscenza delle terre e delle genti gemellate:
  - ✓ Territorio/Ambiente;
  - ✓ Cultura;
  - ✓ Società;
  - ✓ Arte;
  - ✓ Tradizioni;
  - ✓ Economia;
  - ✓ Modelli di sviluppo sociale ed economico;
  - ✓ Amministrazione pubblica e contatti locali;
  - ✓ Istituzioni e organismi di settore/categoria locali.
- Servizi pubblici per la conoscenza ed il contatto (Internet) e privati per l'interazione/comunicazione (Intranet) a favore dell'interscambio informativo e per l'animazione ed il supporto di iniziative per:
  - ✓ la promozione di reciproche attività d'impresa e di prodotti locali;
  - ✓ la diffusione di conoscenza e competenze di settore (know-how, brevetti, metodologie,. Modelli di produzione etc.);
  - ✓ lo scambio di progettualità d'impresa e di prodotti e servizi commerciali;
  - ✓ la promozione reciproca turistica attraverso il coinvolgimento pubblico e privato (tour operator).
- Servizi di cooperazione on-line per attività comuni di ricerca e sviluppo di metodologie, modelli di produzione, brevetti etc. con il coinvolgimento delle Università, degli Istituti di Ricerca e delle Agenzie governative locali (Veneto Agricoltura; Veneto Ricerca e Veneto Innovazione);
- Servizi on-line per lo scambio di know-how ed expertise nei settori pubblici del Sociale, della Sanità, della Sicurezza, del Governo del Territorio e della costruzione di sistemi per l'E-government, la Net-economy ed il Net-welfare.
- Servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici comuni on-line che consentano a docenti, classi e singoli studenti, di intrattenere rapporti tra le rispettive comunità scolastiche gemellate ai fini di attività di ricerca e di scambio culturale e linguistico, finalizzati ad aiutare i nostri figli nel perseguire sempre più una visione aperta e globale del mondo, attraverso al conoscenza delle reciproche specificità, storie e tradizioni.

La costruzione di questi servizi andrà basata sulle piattaforme Net-SIRV e dovrà essere finalizzata alla costruzione di un "contenitore standard", parametrizzato e riconfigurabile a seconda delle necessità e delle iniziative derivanti dalla specifica convenzione di

gemellaggio sottoscritta dalla Amministrazione regionale, attraverso il coinvolgimento delle Direzioni, delle Unità di Progetto e delle Agenzie regionali di volta in volta coinvolte.

### **Altri interventi di accompagnamento**

#### **Revisione attuativa della L.R. 54/88**

L'evoluzione verso la Società veneta dell'Informazione e la costruzione dell' *e-government* veneto, tramite il Sistema delle Autonomie Locali, muteranno profondamente i rapporti informativi tra enti locali e Amministrazione regionale. Per questo motivo non basta solo innovare i contenuti applicativi, aggiornandoli alle attuali possibilità tecnologiche, ma bisogna andare oltre: gettare le basi normative per attuare il federalismo digitale.

Ciò rende necessario pensare ad una nuova interpretazione attuativa della Legge Regionale stessa, che mantenendo fermo lo spirito del servizio, ne aggiorni obiettivi e contenuti in linea con le necessità derivanti dal nuovo Sistema Integrato delle Autonomie Locali.

L'obiettivo quindi è quello di procedere ad una rilettura della Legge Regionale atta a individuare:

- 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 e strumentali per gli EE.LL., 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 Net-SIRV agli EE.LL., con 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..

E' evidente che la definizione e l'attuazione di gran parte dei contenuti espressi dall'iniziativa richiederanno l'istituzione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione della Direzione Sistema Informatico Regionale e di una rappresentanza degli EE.LL. partecipanti alla L.R. 54/88. La realizzazione dell'iniziativa richiederà inoltre, per alcuni ambiti specifici, il coinvolgimento delle Direzioni Pianificazione e Ragioneria (Sistemi di reporting dei progetti a valenza regionale) e della Unità di Progetto della Statistica regionale (Reporting Comuni e Reseau Sistema delle Autonomie Locali).

Il Gruppo di Lavoro L.R. 54/88 dovrà anche curare la definizione delle iniziative di informazione e divulgazione.

Appare inoltre chiaro che, affinché gli sforzi progettuali riconducibili a queste iniziative possano dare appieno frutto, si renderà necessario attuare una azione di confronto e di coordinamento con le realtà pubbliche e private che saranno impegnate nello sviluppo del Net-SIRV, al fine di verificare e favorire gli investimenti in questa direzione.

Allo stato attuale infatti, come già evidenziato nelle premesse del piano, l'assetto infrastrutturale e dei servizi di telecomunicazione disponibili sul territorio appare piuttosto confuso ed in alcuni casi carente (persistono diverse aree dove la comunicazione digitale non è ancora attuabile; esistono alcuni ritardi nella realizzazione di dorsali ottiche etc.) e pertanto si renderanno necessarie anche forme di concertazione al fine di rendere tutti gli EE.LL. effettivamente partecipi del Net-SIRV in modo efficiente ed omogeneo.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

Nell'ambito della Misura 2.5. "Favorire lo sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI", sono anche previste azioni tese a migliorare l'accesso ai servizi e all'informazione da parte degli enti pubblici. Mediante azioni previste e finanziate dal DOCUP vanno quindi sviluppati sul territorio regionale obiettivo 2, infrastrutture e servizi applicativi a supporto agli enti locali, atte a configurarsi come centri servizi tecnici locali connessi come nodi locali alla rete Extranet-SIRV. Le iniziative ed i prodotti progettuali realizzati attraverso la presente misura, potrebbero essere quindi adeguatamente sfruttati per costituire questi servizi locali, conseguendo una migliore e più efficiente allocazione delle risorse finanziarie previste.

#### POR Obiettivo 3:

I necessari interventi di formazione/aggiornamento del personale a supporto dell'avviamento e gestione dei nuovi servizi infrastrutturali telematici, possono avvalersi della Misura D.2 relativa alle azioni di *"Adeguamento delle competenze della pubblica amministrazione"*

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

Necessità di prevedere che l'iniziativa MY PORTAL possa accedere ai servizi pubblici tramite una infrastruttura – l'Internet Net-SIRV – atta a consentire la navigazione personalizzata, da parte del cittadino, dei servizi messi a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

#### PSR Veneto:

N.A..

#### Programmi INTERREG:

Andranno concordate e previste soluzioni volte ad adottare, per quanto possibile gli standard informatici operativi e di servizio regionali (posta certificata, firma elettronica etc.). La programmazione INTERREG inoltre appare essere un ambito di forte applicazione dell'intervento "Gemellaggio on-line", nella costituzione dei servizi on-line sviluppati all'interno delle reti transfrontaliere e delle collaborazioni riguardanti il campo

dell'istruzione scolastica, della cooperazione economica e della promozione turistica ed ambientale.

**Tipologie di destinatari**

Comuni e loro consorzi, enti di diritto pubblico, associazione tra comuni, società e consorzi pubblici e di tipo misto a prevalente partecipazione pubblica.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto

## Misure 1.2.C: Interventi nell'Area Applicativa GOVERNO

### Riferimento eEurope

Promuovere l'utilizzo di Internet - Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibili i dati pubblici essenziali comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, sull'ambiente e sul traffico.*

### Obiettivi Operativi

Relativamente all'area di Governo il documento "Linee guida di Evoluzione del SIRV" deliberato nel 1998, identificava la necessità di costruire un modello di servizi informativi basati sulla disponibilità degli attori che operano a livello del Governo regionale, di indicatori utili a determinare costantemente lo stato ed i trend di evoluzione della comunità (demografia e sociale), dell'economia (imprese, produzione, occupazione), dell'ambiente e del territorio.

L'evoluzione dal SIRV al Net-SIRV, consentirà inoltre la predisposizione di questi strumenti in un ottica più ampia, grazie alla costituzione dei meccanismi di Extranet Net-SIRV alla base del Sistema delle Autonomie Locali.

L'obiettivo non è più solo quello di costituire un sistema di dati ma, come è già stato sottolineato, una rete di collaborazione e dialogo permanente.

In sostanza, quindi, il Net-SIRV consentirà al Governo non solo di disporre di dati atti a creare "quadri statistici" sull'evoluzione regionale ma, anche e soprattutto, di funzioni atte a consentire una verifica continua delle "percezioni" presenti sul territorio relativamente all'evoluzione sociale, economica, culturale in atto.

### Tipologie e contenuti di Azione

## Reseaux di Governo

### Inquadramento

Per chi deve operare delle scelte di governo, essere e mantenersi informati non è infatti un problema da poco. In questi ultimi anni gli slogan per descrivere l'evoluzione del mondo in cui viviamo, sempre più rivolto alla velocità, alla "*new-new-thing*", al futuro dietro l'angolo, si sono sprecati: da "la fine della storia", a "l'esperienza del passato non serve, ciò che conta è pensare sempre in modo innovativo, ovunque, comunque....", fino a "il mondo ha dieci anni". Cosa tutto ciò significhi per lo sviluppo di una moderna democrazia, ed in particolare per il Veneto, lo abbiamo già ampiamente analizzato nella parte introduttiva del Piano.

Una cosa in tutto ciò appare evidente: è la certezza che nel mondo odierno quando un "qualcosa" - un fenomeno economico, un atteggiamento culturale, un modello sociale....- emerge ed entra a far parte della coscienza collettiva, è "già espresso". In passato lo stesso fenomeno poteva ancora essere analizzato come qualcosa *in fieri*, in divenire; oggi no: oggi si connota come un "fenomeno ormai - economicamente, culturalmente, socialmente...- maturo" (si pensi ad esempio con quanta rapidità i processi di internazionalizzazione e delocalizzazione dell'impresa veneta si sono manifestati ed evoluti).

Inoltre la tecnologia, le possibilità di interrelazione e interazione continua, lo sviluppo delle TLC fanno sì che "il digitale" si accompagni alla crescita di tali fenomeni, li acceleri e li

amplifichi in tempi sempre più brevi. Per questo motivo è ancora più importante “anticipare”.

C'è chi ha osservato come molti “comportamenti”, in grado di generare incredibili effetti a cascata, nascano in contesti prettamente locali, all'apparenza innocui, per poi contagiare rapidamente intere aree, nazioni, continenti<sup>22</sup>.

Ciò significa che ad un'ottica di tipo “statistico” debba subentrare una di tipo “percettivo”; in quanto ciò che è “statistico” è già avvenuto, ciò che è “percepito” sta accadendo adesso. Tanto più che nella Società dell'Informazione, grazie ai rapidi processi di propagazione, è ormai dimostrato che l'“attuale percepito” è in grado di condizionare pesantemente il “futuro statistico”.

Per chi è chiamato a governare, “anticipare” sulla base del percepito è divenuta quindi un'esigenza per poter realizzare un'efficace ed efficiente azione di governo: significa cercare costantemente di individuare *in nuce* le tendenze dell'economia, la ridefinizione dei valori, la nascita di nuovi modelli sociali, il modificarsi degli atteggiamenti e dei bisogni dei cittadini per poter rapidamente far fronte a nuove necessità e predisporre con sollecitudine adeguati interventi.

Ma anche, più semplicemente, al cittadino e all'imprenditore che vogliano comprendere le dinamiche contingenti per poter operare valutazioni o interpretare aspetti settoriali in essere ed in evoluzione, la possibilità di capire quali tendenze siano in atto e quali comportamenti siano assunti al riguardo sul territorio, può essere di notevole aiuto per vivere con maggiore responsabilità le proprie scelte ed i propri atteggiamenti.

Per questo motivo si ritiene strategico introdurre nella creazione del nuovo Net-SIRV, ed in particolare nella costruzione dell' *e-government* veneto, una serie di servizi di “*Reseaux* di Governo”.

Un “*reseau*” è costituito da una rete permanente che consente di realizzare e mantenere un dialogo aperto con operatori, opinion leader ed esperti di un determinato settore/comparto.

Attraverso la realizzazione di una serie di sistemi di “*reseaux* di settore/comparto” – costruiti mediante i servizi di Net-SIRV Extranet ed Internet - ci si propone di dare al Governo regionale strumenti in grado di offrire periodicamente quadri aggiornati sulle “percezioni”, nonché misurare costantemente, confrontare e verificare le proprie iniziative di governo in modo interattivo attraverso le opinioni, le constatazioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio.

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione di 12 “sistemi *reseaux*”:

- *Sistema delle Autonomie Locali*<sup>23</sup>;
- *Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione*;
- *Impresa: Industria*;
- *Impresa: Piccola e Media Impresa*;
- *Impresa: Primario (Veneto Agricoltura)*;
- *Impresa: Artigianato*;
- *Impresa: Turismo*;
- *Ambiente (ARPAV)*;
- *Sociale & Volontariato*;

<sup>22</sup> Vedi M. Gladwell “Il Punto Critico”.

<sup>23</sup> Vedi quanto già detto nella azione sulla “innovazione della L.R. 54/88” nell'ambito della Misura 1.2.B.

- Sanità;
- Educazione;
- Comunità Venete.

in grado di coprire adeguatamente le esigenze di conoscenza e verifica dell'azione di governo.

### Contenuti

La Direzione Sistema Informatico e l'Unità di Progetto Statistica dovranno collaborare assieme per definire ed approntare i servizi di "Reseaux di settore/comparto", che saranno basati sui servizi E-Mail sicura Net-SIRV e di posta elettronica Internet Net-SIRV, in modo da assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione periodica (mediante questionari digitali) e lo scambio informativo tra il Governo Regionale e gli operatori, opinion leader, analisti di settore/comparto in modo da:

- rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli attori del settore/comparto specifico, la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive in atto e delle problematiche emergenti sul territorio;
- consultare rapidamente attori di settore/comparto in merito ad ipotesi, iniziative e attività della Regione;
- interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità congiunturali o ambientali);
- porre componenti referenziate della comunità socio-economico regionale nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc..

Di particolare rilevanza a questo fine, sarà quindi la costruzione delle Mailing-list di settore/comparto che dovranno essere alla base dei servizi di reseaux predisposti.

A partire dalle risultanze periodiche dei reseaux, l'Amministrazione Regionale procederà anche alla pubblicazione di pagine informative on-line sul proprio Portale Territoriale, aperte alla consultazione pubblica (Osservatori di Settore/Comparto).

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono necessari interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto:

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

### DOCUP Obiettivo 2:

Nell'ambito della Misura 2.5. *"Favorire lo sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI"*, sono anche previste azioni tese a migliorare l'accesso ai servizi e all'informazione da parte degli enti pubblici. I servizi previsti dalla misura dovranno essere resi accessibili sul territorio regionale obiettivo 2 alle infrastrutture e servizi applicativi a supporto agli enti locali, atte a configurarsi come centri servizi tecnici locali connessi come nodi locali alla rete Extranet-SIRV, realizzate dal DOCUP.

POR Obiettivo 3:

I necessari interventi di formazione/aggiornamento del personale a supporto dell'avviamento e gestione dei nuovi servizi infrastrutturali telematici, possono avvalersi della Misura D.2 relativa alle azioni di “*Adeguamento delle competenze della pubblica amministrazione*”

FESR Azioni per l'Innovazione:

Necessità di prevedere che l'iniziativa MY PORTAL possa accedere ai servizi pubblici tramite una infrastruttura – l'Internet Net-SIRV – atta a consentire la navigazione personalizzata, da parte del cittadino, dei servizi messi a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

PSR Veneto:

Veneto Agricoltura sta già approntando la sperimentazione di un servizio di Reseau per il settore Agro-alimentare.

Programmi INTERREG:

Andrà valutato se estendere in futuro i servizi di resaux anche verso attività transfrontaliere per tematiche specifiche (immigrazione/emigrazione; opportunità lavorative, tematiche di sviluppo transfrontaliero etc.).

**Tipologie di destinatari**

Uffici e Servizi centrali e periferici dell'Amministrazione Regionale, Unità Socio Sanitarie Locali.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto

## 3 ASSE 2: NET-ECONOMY VENETA

### 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.

Come è stato ampiamente illustrato nella prima parte del piano, le imprese stanno profondamente mutando il proprio modo di organizzarsi, produrre, agire sul mercato.

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.

Questo impegno deve partire da quanto la Pmi e l'Artigianato veneti hanno saputo esprimere in questi anni di successo:

- ✓ la capacità costante di venire sempre incontro alle esigenze dei clienti;
- ✓ la capacità di esprimere flessibilità e produrre qualità;
- ✓ la capacità di integrarsi produttivamente attraverso la costruzione di fitte reti di rapporti sul territorio.

Sostenere questo processo 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.

La definizione e realizzazione di nuovi modelli di e-business, come già evidenziato, appare essere la questione più critica per lo sviluppo della Net-economy veneta, data la carenza di soluzioni in grado di soddisfare le esigenze della Pmi veneta, garantendo al contempo le caratteristiche distintive, che l'hanno resa vincente.

In altre parole, la mancanza sul mercato di applicazioni adeguate alla Pmi veneta rende indispensabile analizzare e ricercare nuove soluzioni originali: non è possibile e sufficiente mutuare soluzioni pensate per la grande azienda – soluzioni *made in USA* o *Germany* -.

### **3.2 Sviluppare 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, riprendendo lo spirito alla base 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.

**L'obiettivo concreto è quindi di mettere on-line le aziende e l'intera economia veneta nella costruzione della “regione economica virtuale dei veneti”.**

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;

debuocratizzazione 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 venete, 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 fare crescere le giovani generazioni nell'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie di rete, a diffondere nelle imprese la conoscenza e l'impiego degli strumenti informatici e di Internet, 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.

Tuttavia appare evidente che la costruzione della Net-economy veneta non potrà essere colta unicamente attraverso il risultato dell'azione del Governo del Veneto ma che, anzi, la stessa azione di governo necessiterà del confronto e del coordinamento continuo con gli EE.LL. e le realtà del sistema privato operanti in prima linea nello sviluppo economico del Veneto: associazioni imprenditoriali e di categoria, consorzi di sviluppo, singole imprese "guida", realtà locali operanti nel settore dell'Information e Communication Technology (ICT), istituti del mondo finanziario locale e agenzie regionali di comparto (Veneto Innovazione e Veneto Sviluppo).

Sarà pertanto fondamentale, come vedremo, che il presente Piano per la Net-economy veneta sia condiviso e monitorato nell'ambito di un organo di Consulta espressamente pensato e approntato, che veda la partecipazione di tutti questi soggetti.

### **3.3 IL PIANO REGIONALE PER LA NET-ECONOMY VENETA**

#### **3.3.1 Linee guida**

Nell'ambito del Piano per lo sviluppo della Società dell'Informazione, dell'Informatica e della Telematica del Veneto, l'Amministrazione regionale intende procedere alla realizzazione di un Piano specifico di Sviluppo della Net-economy indirizzato a sostenere la competitività del sistema veneto e a supportare i processi di innovazione del modello stesso.

La costruzione del sistema per la Net-economy si configura come un'azione integrata con lo sviluppo dell' *e-government* e stimolata dai processi di innovazione e sviluppo alla base della edificazione del Net-SIRV.

La Regione confida infatti che la costruzione del Net-SIRV costituisca un vero e proprio elemento catalizzatore delle attività pubbliche e private di diffusione ed adozione delle tecnologie informatiche e dei servizi di comunicazione in rete nella società e nell'impresa venete. Attraverso l'utilizzo quotidiano o l'interazione con strumenti di informazione e di servizio pubblico on-line, si auspica che cittadini ed aziende siano sempre più coinvolti nell'utilizzo della rete come opportunità per migliorare le proprie capacità culturali, produttive, sociali, in altre parole la qualità della propria vita.

"Investire nella Net-Economy veneta" significa:

- favorire l'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione locali e lo sviluppo delle interconnessioni telematiche (sviluppate anche grazie alle azioni di sostegno sviluppate nell'ambito del Net-SIRV per la costruzione dei servizi di E-government) da parte delle attività economico-produttive del Veneto, per costruire sistemi di cooperazione on-line in ambito locale ed internazionale atti a stimolare l'acquisizione di nuovo know-how, l'estensione e la condivisione dei processi di produzione, lo scambio commerciale;
- realizzare servizi permanenti di comunicazione e confronto con l'Amministrazione pubblica ed in particolare con la Regione, in modo da promuovere meccanismi di democratizzazione dei processi decisionali, aperti anche ai privati, e di costante condivisione delle visioni e scelte di sviluppo economico regionale, nonché delle politiche del lavoro;

- semplificare l'accesso ai procedimenti amministrativi per le imprese e renderli più performanti;
- coordinare le azioni di formazione e riqualificazione dei lavoratori a favore della Net-economy.

### **3.3.2 Misure di Intervento**

La costruzione del sistema veneto per la Net-economy, in termini di obiettivi e contenuti di dettaglio, sarà articolata secondo tre aree di intervento:

#### **Misura 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale:**

riguardante gli aspetti infrastrutturali – informatici e telematici - e di servizio che l'Amministrazione regionale intende realizzare e mettere a disposizione a vantaggio delle attività produttive del Veneto.

#### **Misura 2.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi all'Impresa:**

cui faranno riferimento le attività progettuali per la realizzazione di servizi reali per l'impresa.

#### **Misura 2.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e Sostegno all'Impresa:**

che raccoglierà tutti gli interventi/investimenti tesi a sviluppare soluzioni innovative a misura dell'impresa veneta, nonché sostenere la diffusione della Net-economy nelle Pmi e le aziende artigiane.

### **3.4 Descrizione delle Misure per la Net-Economy Veneta**

#### **MISURA 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale**

##### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet – Accelerare il commercio elettronico:

- *Incoraggiare la PMI a convertirsi ai sistemi digitali attraverso azioni di coordinamento e la creazione di una rete di diffusione delle conoscenze delle migliori pratiche, dei livelli di preparazione al commercio elettronico e per le analisi comparative*

##### **Obiettivi operativi**

L'evoluzione dal SIRV al Net-SIRV si configura come un obiettivo rivolto principalmente alle infrastrutture e alla cui base, come già evidenziato nella parte sullo sviluppo dell' *e-government* veneto, dovrà costituirsi necessariamente un patto sociale tra Amministrazione regionale, EE.LL., Imprese e finanza veneti.

In particolare, la nascita del Net-SIRV richiederà uno sforzo notevole, a cui, a fronte dell'impegno regionale nella attivazione delle reti Net-SIRV di Intranet, Extranet e Internet e nella costituzione di servizi innovativi, dovrà corrispondere una responsabilità anche da parte dei fornitori dei servizi di telecomunicazione di base che degli internet provider locali. A valle di questa azione comune ci si attende fondamentalmente il conseguimento dei seguenti risultati a vantaggio della Net-economy:

- la creazione e la messa a disposizione di servizi di *e-government* all'impresa, atti a semplificare i rapporti con la pubblica amministrazione locale, a favorire i processi di internazionalizzazione aziendale e a mantenere disponibile il "welfare veneto" anche ai veneti impegnati negli impianti di produzione delocalizzati;
- la mobilitazione degli operatori locali dei settori TLC e Web nell'opera di cablatura e innalzamento del Q.I. (Quoziente Internet) dell'economia veneta, nonché nelle attività di integrazione tra le varie tipologie di telecomunicazione disponibili (cavo, ottico, mobile e satellitare) indispensabili per coprire il territorio regionale veneto e aprirlo verso l'esterno;
- la sperimentazione su vasta scala di meccanismi di comunicazione e cooperazione applicativa (Extranet basata su tecnologia VPN).

Questi ultimi due aspetti possono sortire ricadute significative anche per l'impresa privata, in quanto anch'essa potrà avvantaggiarsi a sua volta per i propri sistemi della cablatura del Veneto e dei risultati di adozione delle nuove tecnologie di rete VPN per costruire, a sua volta, i propri sistemi Extranet necessari a metterla in rete con il proprio distretto produttivo e/o mantenersi connessa on-line con i propri stabilimenti di produzione delocalizzati all'estero.

In particolare la Net-economy potrà, a livello infrastrutturale, avvalersi degli sforzi progettuali riguardanti:

- **l'Extranet Regionale Net-SIRV:** alla base della Rete delle Autonomie Locali Venete che consentirà alle imprese di poter accedere presso gli EE.LL. a sportelli on-line in grado di gestire in modo integrato i procedimenti di interesse ad impatto "multiamministrativo" (Sportello Unico per le Attività Produttive), nonché, attraverso i

nodi delocalizzati, di poter accedere ai servizi sanitari e sociali anche al di fuori del territorio regionale;

- **l'Internet Regionale Net-SIRV**: che, come già evidenziato, costituirà la porta di ingresso aperta a tutte le imprese venete per poter essere informati, conoscere e contattare l'Amministrazione Regionale ed il Sistema regionale nel suo complesso, poter accedere attraverso il Portale Territoriale del Veneto, al **Portale Verticale per l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia veneta**, al Portale del Lavoro e ai servizi di Gemellaggio on-line.
- Infine l'impresa, pubblica e privata, potrà avere accesso ed avvalersi dei servizi di **Net-SIRVGPS**, la rete regionale di punti di rilievo fissi GPS (Global Positioning System) messa a disposizione dall'Amministrazione regionale per l'info-mobility ed il rilievo territoriale, grazie al quale le aziende potranno operare proprie attività di controllo flotte, servizi di distribuzione e manutenzione territoriali, raccolta dati per il GeoMarketing, progettazione territoriale etc. (vedi al riguardo quanto detto nel paragrafo sul Net-SIRVGPS dell'E-government).

Di seguito si riportano gli obiettivi ed i contenuti delle azioni specifiche previste per quest'area.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **Portale per l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia veneta.**

##### **Inquadramento**

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV, di un Portale Verticale dedicato dell'Impresa e dell'Economia veneta quale punto di riferimento per le Associazioni imprenditoriali e di Categoria, nonché Centro Servizi regionale di settore.

Attraverso questo portale l'impresa veneta potrà accedere a tutti i servizi espressamente pensati per le proprie esigenze, sia di conoscenza di contesto che di orientamento nei procedimenti amministrativi di interesse locale e nei processi di internazionalizzazione, nonché di informazione ed accesso alle iniziative di incentivazione e supporto nella condivisione di processi di costruzione della Net-economy veneta.

##### **Contenuti**

La definizione esecutiva dell'iniziativa progettuale dovrà essere definita attraverso la formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione della Direzione Informatica e della Direzione per le Attività Produttive a Artigianato dell'Amministrazione Regionale con i rappresentanti delle Associazioni Industriali e delle Comunità venete nel mondo.

In prima istanza si ipotizza la realizzazione dei seguenti contenuti di portale:

- **Accesso e navigazione ai Servizi Territoriali**: servizi informativi sulle realtà presenti sul territorio e gestite dagli EE.LL., dalle agenzie regionali e dagli sportelli del lavoro (connessione a Veneto Lavoro e Mercato del Lavoro on-line), rivolti alle imprese e alle aziende artigiane del Veneto e link di accesso.

- Informazioni e link sullo Sportello Unico per l'Impresa:  
servizi informativi sui procedimenti di sportello unico per le attività produttive e link di accesso ai diversi sportelli on-line operanti sul territorio Veneto<sup>24</sup>;
- Servizi di Sportello Unico Regionale per la Delocalizzazione dell'Impresa:  
riguardante la costruzione dei servizi informativi a supporto dei processi di internazionalizzazione e delocalizzazione produttiva dell'impresa veneta: servizi di informazione generale, di analisi geopolitica, sui procedimenti ed obblighi amministrativi ed orientamento nella identificazione delle strutture di supporto e amministrative locali da contattare. In tale ambito vanno collocati anche i servizi Net-GIS per l'informazione sulle aree urbanistiche a destinazione/riqualificazione industriale artigiana nel Veneto.
- Servizi di News e Newsletter Economia Artigianato/PMI/Industria;  
tramite i quali le diverse tipologie di impresa potranno informarsi e/o essere direttamente informate (comunicazione proattiva regionale):
  - ✓ sulle normative e sui disegni di legge statali, comunitari e locali;
  - ✓ sulle iniziative di promozione e diffusione del prodotto veneto, sponsorizzate dalla Amministrazione regionale (presenza a fiere e attività di gemellaggio on-line);
  - ✓ sulle attività di R&D per la Net-economy;
  - ✓ su *success stories & best practices* imprenditoriali;
- Servizi di partnership veneti nel mondo:  
servizi informativi e di "punto di contatto", atti a far conoscere e diffondere la conoscenza di iniziative imprenditoriali ed opportunità di scambio e promozione reciproca con Comunità venete nel mondo;
- Servizi di informazione sulle iniziative di incentivazione ed agevolazione per la Pmi e l'Artigianato:  
dove le imprese industriali o artigiane potranno accedere direttamente alla informazione sulle opportunità in termini di accesso a finanziamenti pubblici, in conto capitale o agevolati, alle iniziative di convezione ed incentivazione per l'acquisizione di dotazioni tecnologiche, supporto consulenziale, servizi di telecomunicazione, nonché attivare i procedimenti di richiesta;
- Accesso a banche dati statistiche di settore (Osservatorio Veneto):  
con possibilità di analizzare lo stato delle attività produttive nel veneto ed i trend statistici, nonché di disporre di rappresentazioni tematiche territoriali (Net-GIS), a cura dell'Unità di Progetto per la Statistica;
- Accesso ai Siti/Servizi di Distretto Economico:  
l'ipotesi è quella di creare e favorire la diffusione di siti/servizi di distretto economico accessibili a partire dal portale verticale. I servizi di sito distretto – amministrati dalle associazioni locali - dovrebbero comprendere la gestione di:

---

<sup>24</sup> Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo sullo "Sportello Unico per le Attività produttive e a supporto della Delocalizzazione di Impresa – Area Applicativa Comunità e Territorio; E-government Veneto".

- ✓ servizi informativi specifici di contesto: presentazione, storia, statistiche etc. di distretto;
  - ✓ servizi di news e newsletter di distretto;
  - ✓ servizi di fiera virtuale e presentazione aziendale, link ai siti e mailing list delle aziende operanti nel distretto;
  - ✓ servizi Net-GIS per la georeferenziazione aziendale.
- Accesso ai Siti/Servizi di e-learning per l'impresa e l'artigianato; servizi di informazione ed orientamento ai siti della Rete di formazione ed e-learning per l'Impresa e l'Artigianato a favore della Net-economy e la riqualificazione aziendale/professionale<sup>25</sup>.

Ed infine i servizi di:

- Forum dell'Impresa, dell'Artigianato e dell'Economia veneta: per l'analisi on-line dello stato del settore ed il dibattito aperto, a partire dai risultati periodici raccolti attraverso le consultazioni attuate dai Reseaux settoriali di Governo<sup>26</sup>.
- Servizi di link alle Associazioni di Impresa e di Categoria.
- Rubrica Unica delle Istituzioni dell'Economia veneta: in grado di orientare e mettere in comunicazione via e-mail i cittadini e le imprese con le organizzazioni presenti ed operanti sul territorio.

### **Sinergie di azione**

#### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.1. e 1.2.B

#### **Asse 3: Net-Welfare e Sanità on-line:**

Misure 3.1.

Nell'ambito dello sviluppo dell' *e-government* è prevista la creazione, presso "punti di delegazione estera" 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, il Sistema delle Autonomie Locali, nonché il Net-Health & Welfare veneti. L'obiettivo è far sì che cittadini ed imprese veneti possano sempre accedere ai servizi Net-SIRV anche se operanti in aree al di fuori del territorio fisico regionale. Per una conoscenza di dettaglio dell'iniziativa si rimanda a quanto già descritto nel paragrafo specifico (Vedi Misure 1.2.B: Area applicativa servizi alla Comunità e Territorio – E-government veneto).

---

<sup>25</sup> Si rimanda alla lettura del paragrafo di dettaglio.

<sup>26</sup> Si rimanda a quanto descritto nel paragrafo del Piano riguardante l' "Area Applicativa per il Governo – E-government veneto".

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono previsti interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto:

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

DOCUP Obiettivo 2:

Nell'ambito della Misura 2.5. *“Favorire lo sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI”*, sono previste azioni tese a migliorare l'accesso ai servizi e all'informazione da parte delle PMI.

POR Obiettivo 3:

L'iniziativa può essere inquadrata e va raccordata con le attività progettuali previste nell'ambito della Misura A.1: *“Organizzazione dei nuovi servizi per l'impiego”*.

FESR Azioni per l'Innovazione:

N.A.

PSR Veneto:

N.A..

Programmi INTERREG:

Andranno attuate opportune integrazioni con le azioni volte alla produzione di servizi on-line per la cooperazione di impresa previsti nell'ambito dei programmi INTERREG.

### **Tipologie di destinatari**

Imprese industriali e artigiane. Cittadini.

### **Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

## **MISURA 2.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi all'Impresa**

### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet – Accelerare il commercio elettronico:

- *Incoraggiare la PMI a convertirsi ai sistemi digitali attraverso azioni di coordinamento e la creazione di una rete di diffusione delle conoscenze delle migliori pratiche, dei livelli di preparazione al commercio elettronico e per le analisi comparative*

Investire nelle risorse umane e nella formazione – Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza:

- *Fornire a tutti i lavoratori la possibilità di acquisire le competenze di base in campo informatico attraverso la formazione permanente.*

### **Obiettivi operativi**

Creare sul territorio una rete di centri a supporto dell'innovazione e della formazione permanente di impresa, rivolta sia agli imprenditori che ai lavoratori artigiani e delle PMI, al fine di mantenere competitivo il sistema socio-economico veneto, nei confronti delle dinamiche di internazionalizzazione e globalizzazione dell'economia e dei mercati, attraverso l'utilizzo e la valorizzazione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **Rete regionale per la formazione e l'e-learning permanente a supporto dell'Artigianato e la PMI veneti**

##### **Inquadramento**

Nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto è stata prevista la realizzazione di una rete regionale per la formazione e l' *e-learning* rivolto alle aziende artigiane e alle piccole e medie imprese, articolato secondo Centri Provinciali.

La Regione Veneto, tradizionalmente all'avanguardia nel settore manifatturiero e dei servizi, sta, come abbiamo visto, vivendo un momento di profonda trasformazione ed adeguamento all'evoluzione dei mercati e del modo di produrre.

Le nuove tecnologie dell'ICT possono contribuire in modo determinante a indirizzare e supportare questa trasformazione:

- come strumento di lavoro nell'innovazione dei processi produttivi e nella organizzazione/amministrazione di impresa;
- come veicolo di informazione, formazione e aggiornamento sia delle imprese che dei singoli lavoratori o professionisti in esse impiegati.

Per quanto concerne quest'ultimo aspetto in particolare, va sottolineato come le problematiche legate alla creazione del mercato unico e la sempre maggiore internazionalizzazione delle imprese – aspetti entrambe derivanti dal rapido processo di globalizzazione dell'economia avvenuto in questi ultimi anni – stiano facendo aumentare la richiesta di professionalità innovative con competenze tecniche che solo l'esperienza sul campo e una formazione adeguata possono fornire.

La attuale disponibilità di formazione espressa da scuole ed Università non appare al momento essere sufficiente a far fronte alla richiesta di professionalità rispondenti alle attuali necessità aziendali. L'iniziativa pertanto si propone di dare vita ad un progetto che,

con la collaborazione delle associazioni industriali ed artigiane del Veneto ed il coinvolgimento delle agenzie regionali e delle istituzioni dell'educazione presenti nella nostra regione, sia in grado di sopperire a questa esigenza attuando, nei confronti delle Pmi e del mondo dell'artigianato veneto, azioni di trasferimento ed aggiornamento professionale, mediante una azione di diffusione mirata e capillare delle tecnologie e mettendo a disposizione, sul territorio, il supporto di professionisti in grado di aiutare ed indirizzare le aziende nella valutazione delle opportunità e nella ricerca della propria strada all'interno del sistema della Net-economy veneta.

### Contenuti

L'iniziativa progettuale presenta contenuti di carattere infrastrutturale, formativo e divulgativo.

#### *Infrastruttura:*

L'infrastruttura a regime dovrà costituire una rete di Centri di formazione e aggiornamento on-line, a carattere provinciale, di riferimento per le aziende che decideranno di entrare nel mondo delle nuove tecnologie e della Net-economy veneta, stimolandole al passaggio e seguendole, attraverso attività in aula (creazione presso ciascun centro di un aula informatica), sul campo (attraverso la presenza di tutor Net-economy d'impresa) e on-line a distanza (mediante iniziative di formazione a distanza – FAD - e-learning), con adeguate azioni formative e di supporto consulenziale.

Questi sette centri avranno inoltre la funzione di “incubatrice di impresa”, attraverso l'opera di “tutor” appositamente individuati, e gestiranno portali territoriali locali in internet destinati a:

- organizzare le aule virtuali per l'aggiornamento e la formazione a distanza su tematiche della ICT e Net-economy, e, in prospettiva, anche di aggiornamento professionale di comparto su tematiche riguardanti la sicurezza sul lavoro, la gestione aziendale ecocompatibile, i processi di qualità, le normative igienico-sanitarie, le lingue straniere etc.;
- organizzare supporti multimediali per l'e-learning, scaricabili via rete dagli utenti autorizzati per aggiornamenti su normative e regolamenti di comparto;
- realizzare un luogo di incontro per l'organizzazione e la proposta di stage aziendali in collaborazione con altre istituzioni della formazione operanti sul territorio regionale;
- costituire un luogo di supporto dove le aziende interessate possano trovare una pronta risposta alle loro esigenze informative di base a carattere tecnologico (office automation, internet, e-commerce, e-business, etc.);
- essere il punto di riferimento per le attività R&D per la Net-economy veneta, e di diffusione dei risultati ottenuti tramite queste;
- supportare processi di diversificazione/aggregazione d'impresa;

- supportare le PMI in attività di ricerca e trasferimento tecnologico;
- supportare le PMI nelle problematiche relative all'intermodalità e la logistica d'impresa.

L'accesso ai centri sarà possibile via internet ed il Portale Territoriale Veneto Net-SIRV, integrato nell'ambito del Portale Verticale per l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia veneta.

#### *Formazione:*

L'intervento formativo avrà lo scopo di trasferire alle imprese competenze, portandole a familiarizzare con le nuove tecnologie ICT, sia per finalità produttive e di organizzazione aziendale, sia come strumenti a supporto della crescita ed aggiornamento professionali. I percorsi formativi in aula andranno correlati con attività, a proseguo, di FAD e di supporto mediante "tutor", capaci di stabilire con i propri "studenti" (titolari di impresa o loro collaboratori) un rapporto di consapevole collaborazione.

L'ipotesi progettuale sulla formazione prevede pertanto:

- ✓ di progettare e definire una pacchetto formazione su ICT di base, Net-economy, Comunicazione di impresa, Qualità e Internazionalizzazione di Impresa, attraverso anche il coordinamento di iniziative già esistenti (Attività FSE, master locali di impresa);
- ✓ di progettare e realizzare percorsi didattici per la formazione dei "tutor Net-economy" su tecnologie per l'impresa (*office automation*, CAD, sistemi *e-business*, organizzazione e normativa aziendale etc.) e gestione delle relazioni e comunicazione interpersonale (formazione al consulting).

#### *Divulgazione:*

L'attività di divulgazione dovrà consistere nella definizione e realizzazione di iniziative di sensibilizzazione attraverso specifici convegni ed azioni integrate di promozione dell'iniziativa presso gli EE.LL. e le istituzioni locali di settore con carattere di seminario rivolte direttamente alle PMI e alle aziende artigiane, di comunicazione attraverso Tv e radio locali, comunicati stampa ed articoli in modo da facilitare lo start-up del progetto.

L'organizzazione del progetto richiederà la realizzazione di un Comitato di Gestione e di un Comitato Tecnico.

Il Comitato di Gestione, con il coinvolgimento della Direzioni Informatica, Attività produttive e Formazione della Regione, FederIndustria, FederArtigianato Veneto e CNA Federazione Regionale del Veneto, dovrà ottemperare ai compiti di:

- ✓ sensibilizzazione degli attori locali, dei media e degli internet marketing, attraverso anche il coinvolgimento delle Camere di Commercio e delle Associazioni di Categoria;
- ✓ selezione delle aziende facenti parte del gruppo pilota per lo start-up di progetto;
- ✓ monitoraggio, gestione economica ed amministrativa del progetto.

Il Comitato Tecnico, composto da un pool di professionisti dell'ICT e della formazione professionale, dovrà invece curare:

- ✓ la progettazione dei corsi
- ✓ la progettazione del materiale didattico
- ✓ l'individuazione dei docenti
- ✓ l'individuazione dei tutor
- ✓ l'avviamento delle infrastrutture
- ✓ la realizzazione del portale locale standard e dei contenuti di start-up.

### **Sinergie di azione**

#### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.2.B e 1.2.C

Come è stato già evidenziato, l'Amministrazione regionale della Regione Veneto, al fine di stimolare la nascita e lo sviluppo della Net-economy, ha inteso promuovere e sviluppare servizi di e-government volti:

- a produrre, nello spirito dei decreti Bassanini per la semplificazione dei rapporti tra pubblica amministrazione e impresa, servizi di **Sportello Unico**;
- a mettere on-line tramite il sistema dei **Reseaux di Settore** (*Innovazione e Net-Economy, Industria, Piccola e Media Impresa, Primario, Artigianato e Turismo*) l'economia veneta con il Governo regionale.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono al momento previsti particolari interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### **DOCUP Obiettivo 2:**

Nell'ambito della Misura 2.5. *“Favorire lo sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI”*, sono previste azioni tese a migliorare l'accesso da parte delle PMI ai servizi on-line. La misura si pone l'obiettivo di diffondere gli strumenti della società dell'informazione allo scopo di aumentare la competitività delle imprese e coinvolge il territorio obiettivo 2 delimitato nel suo complesso.

L'intervento potrebbe inoltre essere integrato in parte dalla Misura 1.6. : *“Potenziamento e sviluppo imprese – Interventi di animazione economica”*, dal momento che i centri servizi progettualmente configurati avranno anche lo scopo di rafforzare e consolidare il sistema produttivo delle aree obiettivo attraverso attività di promozione di nuove iniziative, processi di diversificazione e di aggregazione delle imprese.

Di interesse specifico potrebbe inoltre risultare anche la Misura 2.3. : *“Attività di ricerca e trasferimento tecnologia”*.

#### **POR Obiettivo 3:**

L'iniziativa può essere inquadrata e va raccordata con le attività progettuali previste nell'ambito delle Misure:

D.1: *“Sviluppo della formazione continua, della flessibilità del MdL e della Competitività delle imprese pubbliche e private, con priorità alle PMI”.*

FESR Azioni per l’Innovazione:

La misura andrà opportunamente raccordata con le iniziative innovazione rivolte allo sviluppo del Telelavoro in Veneto (NET-ELTW).

PSR Veneto:

N.A..

Programmi INTERREG:

Andranno attuate opportune integrazioni con le azioni volte alla produzione di servizi on-line per la costituzione di network per la formazione permanente di impresa, la ricerca e lo scambio di know-how previsti nell’ambito dei programmi INTERREG.

**Tipologie di destinatari**

Imprese industriali e artigiane. Cittadini.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

## **MISURA 2.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno all'impresa nella Net-economy**

### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet – Accelerare il commercio elettronico:

- *Incoraggiare la PMI a convertirsi ai sistemi digitali attraverso azioni di coordinamento e la creazione di una rete di diffusione delle conoscenze delle migliori pratiche, dei livelli di preparazione al commercio elettronico e per le analisi comparative*

### **Obiettivi operativi**

Nella parte introduttiva del piano abbiamo analizzato le tematiche e le criticità insite in questa nuova fase di sviluppo dell'economia e dei mercati, determinata in gran parte dalle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione.

Alla fine dello scorso decennio il mondo industriale e delle telecomunicazioni ha assistito a cambiamenti rivoluzionari: l'esplosione del World Wide Web. Attraverso la rete avvenivano e crescevano sempre più le transazioni economiche, la maggior parte delle quali era eseguita da e per conto di b-web (business-web).

Un b-web è un sistema composto di fornitori, distributori, società commerciali, società di servizi e clienti che utilizzano internet per le loro operazioni di comunicazione e transazione aziendale.

Se l'impresa rappresentava il capitale nell'era industriale, allora si può dire che il b-web rappresenti la stessa cosa per l'economia digitale.

Nei b-web gruppi di aziende collegate attraverso internet – secondo modalità di interazioni più o meno strutturate e complesse – si uniscono e cooperano con l'obiettivo di creare valore aggiunto per i clienti ed essere più competitivi sul mercato.

I b-web e gli strumenti di e-business stanno determinando nuove strategie per l'entrata e la presenza delle aziende sui mercati, mutando progressivamente le regole della concorrenza: nel futuro prossimo, non sarà più una singola impresa che concorre sul mercato, ma insiememente strutturati ed organizzati di relazioni aziendali on-line competeranno tra loro per il controllo di una fascia di mercato all'interno di un determinato settore industriale. E la competizione tra questi sistemi di relazioni aziendali non sarà limitata in aree territoriali fisiche circoscritte ma si svolgerà in un mercato globale.

Le caratteristiche distintive di un b-web, da cui dipendono in ultima analisi efficienza e competitività sono:

#### *disponibilità ed utilizzo di infrastrutture internet:*

i b-web utilizzano internet come principale infrastruttura per le comunicazioni e le transazioni aziendali, sia in modalità pubblica che privata (VPN);

#### *innovazione della costruzione del valore:*

l'adozione di una logica b-web non può limitarsi all'acquisizione dei soli contenuti tecnologici, ma deve comportare una revisione delle strategie e delle modalità di produzione del valore, in grado di sfruttare al meglio le opportunità offerte dalla tecnologia web;

#### *strutturazione "multimpresa":*

un b-web raccoglie ed organizza i contributi di più aziende partecipanti; è un luogo di partnership, dove le aziende si possono coinvolgere e corresponsabilizzare a vicenda nel

perseguimento di obiettivi comuni di business e nella massimizzazione dei risultati di impresa;

*compresenza di “cinque categorie di partecipanti”:*

una struttura tipica di b-web comprende cinque tipologie di partecipanti:

- ✓ *i clienti*, che non solo ricevono ma possono essere resi in grado di apportare valore al b-web grazie alla interattività che lo strumento internet propone;
- ✓ *il fornitore di contesto*, che svolgono funzioni di interfaccia tra il cliente e il b-web, ed è responsabile delle attività di sistema: creazione delle regole, gestione delle relazioni, realizzazione del valore;
- ✓ *il fornitore/i fornitori di contenuti*: che progettano, costruiscono e distribuiscono le forme intrinseche del valore (beni, servizi, informazioni) di interesse per i clienti;
- ✓ *i fornitori di servizi commerciali*: che rendono possibile il flusso commerciale, ovvero mettono a disposizione i meccanismi per le transazioni finanziarie, la sicurezza e la privacy, la logistica, i servizi normativi etc.;
- ✓ *i fornitori di infrastrutture*: che mettono a disposizione le piattaforme hw/sw e le connessioni necessarie per l'elaborazione e la trasmissione delle informazioni, l'archiviazione fisica dei dati etc.

Alcune di queste categorie possono essere raggruppate in un unico soggetto (fornitori di contesto che sono pure fornitori di infrastrutture, oppure fornitori di servizi commerciali che possono essere anche i fornitori dei contenuti e del contesto, etc.).

*partecipazione nello spirito della coopetition:*

competizione/collaborazione, in quanto i partecipanti di un b-web possono collaborare e contemporaneamente competere tra loro nell'offerta delle proprie competenze distintive;

*centralità dei clienti:*

i b-web non si limitano a produrre e vendere, ma si concentrano sulla percezione del valore da parte del cliente, in modo da modificare la propria capacità di offerta a seconda delle esigenze e delle aspettative reali espresse da costoro.

*accettazione di regole comuni e di standard:*

i partecipanti al b-web adottano tecnologie e modalità di interazione il più possibile standard, in modo da rendere aperto il sistema e minimizzare la dipendenza da metodi proprietari di singoli partecipanti.

*utilizzo di criteri di permission marketing:*

il b-web opera con la logica del permission marketing; non si impone ai clienti, ma si propone loro e li interessa.

*condivisione della conoscenza:*

tutti i partecipanti ad un b-web accedono ad un medesimo patrimonio di conoscenze sui clienti, mettendo in comune l'informazione su gusti, scelte, interessi e criteri di acquisto. Talora questo approccio può essere organizzato in modo molto coinvolgente attraverso la creazione di forum, scambi di messaggi e gestione di newsletter.

Ad una attenta analisi appare evidente come diversi paradigmi alla base del concetto di b-web facessero parte del bagaglio culturale dell'impresa veneta già prima dell'avvento di internet. Centralità del cliente, logica della “coopetition”, e capacità di operare con logiche multiaziendali, sono elementi che hanno contraddistinto il successo del cosiddetto “modello veneto” e che hanno permesso all'economia veneta di contraddistinguersi

nell'ultimo decennio, superando brillantemente le crisi indotte dalla fine della “economia della guerra fredda”, dalla nascita dei mercati globali, dalla crescita della competitività e dalle prime fasi del *Mids*<sup>27</sup>.

In tutto ciò, un ruolo fondamentale è stato rivestito dalla costituzione dei distretti industriali, che hanno svolto – talora anche grazie allo sforzo di aziende leader –, oltre a compiti di aggregazione imprenditoriale, ruoli di organizzatori e distributori della conoscenza, nonché di interfaccia con il mercato.

La strada che porta alla Net-economy veneta inizia quindi con delle buone premesse, ma anche con diverse incognite:

- da un lato la più volte citata “questione infrastrutturale”, che rischia di limitare, al pari delle infrastrutture viarie per la logistica, la capacità di movimento delle aziende venete sui mercati virtuali;
- dall'altro la carenza di soluzioni di piattaforma e applicative di e-business, necessarie per la costruzione dei servizi di b-web, a misura dell'impresa veneta.

Qualsiasi siano, infatti, le tipologie di b-web che caratterizzeranno il futuro della Net-economy veneta, il fatto che al momento le imprese utilizzino internet più per la costruzione di siti individuali “vetrina” e l'applicazione di strumenti di comunicazione di base (l'e-mail nuda e cruda) deriva dalla carenza di soluzioni di piattaforma pensate per la Pmi e l'impresa artigiana<sup>28</sup>. Come già sottolineato nella parte introduttiva, le soluzioni presenti sul mercato risultano per lo più rivolte o ad aziende di grandi dimensioni, o a “web-companies ipertecnologizzate”.

Non è certamente questo il caso dell'impresa tipica veneta.

**Inoltre, il problema centrale è che le soluzioni applicative esistenti sul mercato poggiano su architetture logiche di processo (di produzione e/o di vendita) basate su un concetto di “catalogo” o “magazzino”, mentre l'impresa tipica veneta lavora, e costruisce le proprie strategie di produzione e di mercato, sulla base del concetto di “commessa”.**

Come si desume, “non è un problema da poco”, perché adottare le soluzioni esistenti (se non addirittura cercare di adeguare l'organizzazione produttiva dell'impresa e dell'economia veneta alle soluzioni esistenti...) significherebbe snaturare la natura stessa dell'impresa e dell'economia veneta, col rischio di una perdita in competitività.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **Investimenti R&D per lo sviluppo di soluzioni e-business per l'impresa veneta**

Per questo motivo la Regione del Veneto, nella volontà di svolgere non solo il compito di coordinatore amministrativo ma anche di promotore della crescita e dello sviluppo sociale ed economico locale, ha inteso definire, nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, un'iniziativa specifica volta a colmare questa mancanza di soluzioni appropriate per la Pmi e l'azienda artigiana veneta, così da poter facilitare la ricerca di una strada originale di sviluppo della Net-economy regionale, in grado di caratterizzare al meglio le qualità distintive d'impresa e mantenere alto il livello di competitività del modello veneto.

<sup>27</sup> Si rimanda alla lettura del capitolo introduttivo su “La Rivoluzione Informatica e la nascita della Net-economy”.

<sup>28</sup> Si rimanda alla lettura del paragrafo “Le aziende venete e la Net-economy” nella prima parte introduttiva del piano

Ciò verrà attuato grazie alla messa a disposizione di fondi, alla definizione di bandi e alla realizzazione di appositi progetti volti a costruire modelli b-web e piattaforme prototipali applicative di e-business coerenti con le necessità e le esigenze dell'impresa veneta, basati su tecnologie *industry standard*.

L'iniziativa prevede la formazione di un gruppo di lavoro che veda la collaborazione di istituti di ricerca universitari, organizzazioni di distretto, centri per la formazione ed aggiornamento sulla Net-economy, aziende del settore ICT e imprese pilota, disposti a costruire, nell'ambito di un progetto comune, una struttura di ricerca per l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di nuovi modelli di e-business "distrettuali" per la PMI, testati mediante la realizzazione di esperienze prototipali.

Le soluzioni individuate dovranno essere costruite su piattaforme standard, aperte e sviluppate con codice "free" e *data base independent*, "tagliate" su misura, in coerenza con le possibilità organizzative e finanziarie delle PMI e pensate concretamente per un utilizzo diffuso ed attuale, in linea con le esigenze di internazionalizzazione e delocalizzazione dell'impresa veneta.

Modelli, prodotti e soluzioni, una volta realizzati saranno gestiti e supportati dalla "Rete regionale per la formazione ed e-learning permanente a supporto dell'Artigianato e la PMI veneti"; è comunque prevista la loro pubblicazione su Internet con una gestione nella logica del modello b-web di tipo "alleanza", e la loro diffusione in modalità sorgente onde consentire alle aziende ICT di aggiungere valore e funzionalità a quanto realizzato.

### **Sistemi di Incentivazione agli investimenti informatici nell'Artigianato e nella PMI**

La Regione Veneto ha già recentemente intrapreso, attraverso il contributo di finanziamenti statali, regionali e comunitari, azioni volte a definire e realizzare forme di incentivazione e finanziamento della Pmi e delle imprese artigiane per l'innovazione informatica e telematica.

#### La L.R. sui "Patti Territoriali"

In particolare la L.R. n. 13/1999 "Interventi regionali per i patti regionali" ha normato il finanziamento di iniziative volte a favorire una effettiva diffusione di reti e sistemi informativi tra i sottoscrittori e gli attuatori del patto territoriale, anche al fine di facilitare l'adozione da parte del maggior numero di cittadini, piccole e medie imprese, imprese artigiane e cooperative, di strumenti, organizzazione e metodi di lavoro tipici della Società dell'Informazione, con la finalità di aumentarne l'efficienza e la competitività;

A tale proposito le categorie di progetto attuatore individuate<sup>29</sup> sono:

- *la realizzazione di sistemi informativi territoriali funzionali in particolare anche alla realizzazione delle funzioni previste per lo sportello unico del D.Lgs. 112/98;*
- *l'organizzazione di un sistema guidato di accesso a banche dati normative, amministrativo-procedurali, di informazione e assistenza alle imprese, di interesse delle aziende (borse nazionali ed internazionali sulle materie prime, sui semilavorati, sulle tecnologie; legislazione e normative nazionali e internazionali etc.);*
- *la realizzazione di servizi telematici appositamente progettati per l'ambiente specifico delle PMI;*

---

<sup>29</sup> Deliberazione della Giunta Regionale 2 maggio 2001, n.1066.

- *l'organizzazione di servizi per facilitare l'incontro e la cooperazione tra le aziende per poter competere con dimensioni adeguate sui mercati.*

Come si vede, quindi, la delibera riprende tematiche che promuovano iniziative progettuali volte ad espandere ed integrare argomenti propri dell'E-government (l'analisi territoriale per lo sportello unico) e di informazioni di base (i data base sulle normative), aggiungendo nuovi elementi indirizzati a creare ulteriori servizi capaci di ampliare la connettibilità e la cooperazione aziendale sul mercato.

Le tipologia di spesa ritenute ammissibili al finanziamento concernono:

- ✓ *progettazione di siti informatici;*
- ✓ *acquisizione di servizi e consulenze qualificate per la realizzazione del progetto;*
- ✓ *hardware limitatamente a server di rete presso il soggetto gestore del patto, e relativa attrezzatura accessoria;*
- ✓ *connessione a Internet per il primo biennio di attività (limitatamente ai firmatari del patto);*
- ✓ *pagine promozionali da realizzare su siti web nazionali ed internazionali (limitatamente ai firmatari del patto);*
- ✓ *utilizzo della connessione internazionale ad alta capacità per migliorare la visibilità dei siti Internet italiani (limitatamente ai firmatari del patto);*
- ✓ *addestramento e formazione del personale (limite del 20% sul costo totale dell'intervento).*

*Interventi regionali di sostegno a reti e servizi telematici per le imprese artigiane.*

Un altro dispositivo normativo a sostegno delle PMI e delle imprese artigiane è poi rappresentato dalla L.R. 3/2001.

Con la volontà di promuovere la crescita ed il mantenimento dell'efficienza del sistema produttivo veneto attraverso interventi volti a promuovere la competitività, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle imprese, il Governo Regionale del Veneto con la L.R. 3/2001 ha inteso varare un provvedimento finalizzato al sostegno delle imprese venete artigiane, per lo sviluppo e conseguimento di servizi strumenti propri della Società dell'Informazione, con l'obiettivo di:

- *diffondere nel settore l'uso delle reti e dei servizi telematici;*
- *sviluppare l'integrazione di sistema tra le imprese artigiane;*
- *attuare azioni di promozione presso il sistema economico veneto e di valorizzazione delle aziende artigiane attraverso l'ausilio dei nuovi servizi on-line;*
- *conseguire un maggiore coordinamento tra i sistemi informativi esistenti a livello regionale.*

Gli interventi contemplati dalla legge regionale consistono in “azioni di incentivazione dell'offerta di servizi attraverso reti telematiche a favore di associazioni, loro centri servizi, consorzi e società consortili, anche in forma di cooperative, di imprese artigiane, con riferimento sia alla messa in rete di servizi già esistenti, che alla creazione di nuovi servizi informatici in rete” con contributi in conto capitale inerenti:

- ✓ *investimenti in beni materiali (hardware) e beni immateriali (software) informatici e telematici;*

- ✓ consulenze organizzative necessarie per la realizzazione di servizi informatici e telematici.

Attraverso questo dispositivo la Regione intende quindi aiutare le imprese ad entrare e qualificarsi nell'ambito della Società dell'Informazione: al momento infatti l'accesso a queste risorse e le limitate capacità, abilità e competenze nell'uso delle tecnologie telematiche appaiono essere uno dei punti di debolezza del comparto, che invece potrebbe trarre consistenti vantaggi dalla possibilità di:

- accedere rapidamente alle informazioni e all'aggiornamento continuo e in tempo reale sul proprio ambiente di riferimento;
- disporre di un contatto permanente con le proprie organizzazioni territoriali e regionali di categoria, loro società e consorzi, per il supporto professionale, amministrativo e la soluzione di problemi particolari;
- conseguire una maggiore visibilità per l'impresa, con l'acquisizione sia di nuovi clienti, che di nuovi fornitori, con possibilità di offrire i propri prodotti ad un mercato più vasto di quello locale raggiungibile telematicamente;
- potersi avvalere della posta elettronica e di nuove modalità di comunicazione on-line per lo scambio di ordinativi, specifiche, commesse;
- realizzare scambi di know-how, in modo flessibile ed economico, migliorando il livello competitivo grazie all'innovazione di prodotto/processo;
- attuare, ove possibile, nuove modalità organizzative e finanziariamente meno onerose, di produrre e vendere (e-business ed e-commerce).

Consistente ed articolata è inoltre la gamma dei servizi alle imprese che sarebbero così migliorati e potenziati dall'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche, specie nelle applicazioni/servizi riguardanti:

- l'informazione ed interpretazione normativa (comunitaria, nazionale, regionale);
- i rapporti con la pubblica amministrazione;
- lo sportello unico per le attività produttive e quelli relativi alle aree ed insediamenti industriali-artigiani;
- servizi di call – center di area/servizio/distretto;
- l'informazione riguardante l'innovazione e la corretta gestione delle risorse digitali (tecnologie, gestione della privacy, accessibilità/gestione banche dati etc.);
- l'assistenza al credito e alla mutualità artigiana (informazioni finanziarie, leasing, credito agevolato, applicazioni anti-usura, rapporti convenzionali con le banche etc.) attraverso anche l'utilizzo di servizi "internet banking";
- l'accesso alla conoscenza delle risorse comunitarie disponibili (bandi, assistenza alla preparazione delle gare, gestione delle procedure per progetti);
- l'assistenza e la consulenza on-line alle categorie (banche dati, nuovi mestieri, creazione di nuove imprese);
- l'aggiornamento professionale (nuove norme, nuove tecnologie, metodologie, sistemi di qualità e certificazione etc.) attraverso l'e-learning;
- l'accesso all'informazione sulle tematiche sociali (previdenza, sanità, servizi sociali, tutela del consumatore);
- l'informazione sul commercio (iniziative di promozione, cooperazione internazionale, export);
- l'informazione e gli adempimenti ambientali /sicurezza (gestione del territorio, tutela e protezione del luogo di lavoro, sicurezza, MUD, obblighi in materia ambientale e di inquinamento);

- l'accesso on-line ai servizi di comunicazione (stampa, TV, radio on-line);
- i servizi di assistenza al lavoro (prestazioni EBAV, gestione del personale, lavoro interinale, liberalizzazione del collocamento etc.).

#### Altre opportunità derivanti dai dispositivi di programmazione regionale

Infine, dalla lettura delle misure previste nei diversi ambiti di programmazione regionale (DOCUP, PSR e programmi INTERREG) appare evidente come esistano molteplici opportunità per le PMI di accedere al supporto economico regionale e comunitario, finalizzato all'innovazione di impresa e alla acquisizione delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione.

E' evidente che interventi di questo tipo andranno in futuro coordinati con gli obiettivi e le iniziative progettuali del Piano di Sviluppo, al fine di non disperdere le possibili ricadute, ma di attuare un'evoluzione coerente e ragionata della Net-economy veneta.

Appare inoltre importante sottolineare come sia opportuno pensare di porre in essere un vero e proprio sistema di incentivazione, non solo basato su finanziamenti diretti, ma anche su agevolazioni e convenzioni con le istituzioni della finanza locale.

#### Sinergie di azione

##### Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

Risulta indispensabile razionalizzare tutte queste iniziative indirizzandole verso:

- la realizzazione dei reseaux di impresa:  
è importante incentivare la partecipazione ai reseaux di governo anche da parte delle piccole realtà industriali operanti sul territorio;
- la costituzione del Portale dell'Economia Veneta:  
tutte le iniziative di promozione ed incentivazione devono sortire ricadute informative nei confronti del portale verticale per l'impresa, l'artigianato e l'economia veneta;
- l'adesione ai programmi di informazione/formazione alla Net-Economy e di aggiornamento permanente on-line proposta dai Centri Servizi:  
chi si avvale dei finanziamenti regionali deve partecipare ed essere supportato dalle attività della rete regionale per la formazione ed l'aggiornamento permanente;
- l'adozione dei modelli di e-business realizzati mediante investimenti regionali:  
l'incentivazione dovrà essere rivolta a facilitare il progressivo ampliamento delle sperimentazione e la diffusione delle soluzioni realizzate.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono stati al momento previsti particolari interventi di accompagnamento. Va solo attuata una politica mirata sui prerequisiti di accesso ai finanziamenti, finalizzata alla diffusione degli standard regionali e alla connessione verso i servizi Net-SIRV.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

##### Azione R&D:

Nell'ambito della Misura 2.5. *“Favorire la sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI”*, sono previste azioni tese a migliorare l'accesso da parte delle PMI ai servizi on-line. La misura si pone l'obiettivo di diffondere gli strumenti della Società dell'Informazione allo scopo di aumentare la competitività delle imprese e coinvolge il territorio obiettivo 2 delimitato nel suo complesso.

L'intervento potrebbe anche essere in parte inquadrato nella Misura 1.7. : *“Potenziamento e sviluppo imprese - Contributi per la ricerca e l'innovazione”*, dal momento che i centri servizi progettualmente configurati avranno anche lo scopo di rafforzare e consolidare il sistema produttivo delle aree obiettivo attraverso attività di promozione di nuove iniziative, processi di diversificazione e di aggregazione delle imprese.

Di interesse specifico potrebbe inoltre risultare anche la Misura 2.3. : *“Attività di ricerca e trasferimento tecnologia”*.

##### Azione Supporto alle Imprese:

L'intervento può anche essere in parte inquadrato nelle Misure 1.2., 1.5 e 1.7. : *“Potenziamento e sviluppo imprese”*: *“Fondo di rotazione per l'artigianato”*, *“Servizi alle Imprese”*, *“Contributi per la ricerca e l'innovazione”*.

#### POR Obiettivo 3:

##### Azione Supporto alle Imprese:

L'iniziativa può essere inquadrata e va raccordata con le attività progettuali previste nell'ambito delle Misure:

D.1: *“Sviluppo della formazione continua, della flessibilità del MdL e della Competitività delle imprese pubbliche e private, con priorità alle PMI”*.

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

L'azione relativa alla R&D di nuovi modelli di e-business potrebbe essere completata nell'ambito dei futuri progetti.

#### PSR Veneto:

##### Azione Supporto alle Imprese:

Nell'ambito del PSR sono previste azioni specifiche di supporto alle imprese nel miglioramento della competitività e dell'efficienza (Misura 1) e di razionalizzazione e

competitività produttiva e commerciale (Misura 7) attraverso anche l'acquisizione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Programmi INTERREG:

Azione Supporto alle Imprese:

Andranno attuate opportune integrazioni con le azioni volte alla diffusione ed acquisizione delle ICT da parte delle imprese, previste nell'ambito dei programmi INTERREG.

**Tipologie di destinatari**

Imprese industriali e artigiane. Cittadini.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

## **4 ASSE 3: NET-WELFARE VENETO 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 - costituirà un complemento fondamentale alla azione svolta nell'ambito dell'E-government e della crescita della Net-economy, partendo dalla considerazione che:

- in una realtà locale, proiettata verso la globalizzazione dei propri rapporti con il mondo, l'internazionalizzazione della propria economia e l'evoluzione multietnica, alla crescita di importanza dell'elemento tecnologico quale elemento critico per sostenere “connettibilità”, “accesso” e “competitività”, deve corrispondere un utilizzo ragionato dello stesso, volto a realizzare “condivisione”, “disponibilità” e “cooperazione” nella crescita culturale e sociale, nella determinazione di un senso di partecipazione ed di identità nella costruzione di una società evoluta;
- l'evoluzione demografica e sociale del Veneto impone nuove esigenze rispetto al passato: come abbiamo visto si deve tenere conto del progressivo invecchiamento della popolazione con la conseguente necessità di costituire servizi di assistenza per gli anziani, nonché dell'aumento dell'immigrazione con le conseguenti problematiche di supporto, integrazione ed assistenza, in particolare agli extra-comunitari, che arrivano nella nostra regione richiamati dalla alta richiesta di manodopera;
- il volontariato veneto ha rappresentato e rappresenta un elemento chiave nella società veneta: è il volontariato che garantisce alti livelli di servizio e qualità nella partecipazione alle attività ed iniziative di assistenza ai concittadini (fasce sociali deboli, anziani, ammalati), di intervento sul territorio (118, protezione civile,

controllo ambientale), di animazione della cultura, delle tradizioni e del sociale locali (pro-loco, attività nei quartieri, organizzazione di eventi, assistenza all'infanzia, sport), di cooperazione a favore dei paesi svantaggiati (organizzazioni non governative). La qualità della vita veneta, così come la conosciamo, sarebbe impensabile senza la sua disponibilità.

Il Net-SIRV, come più volte evidenziato, è finalizzato alla costruzione di un “sistema dei Veneti” e non semplicemente di una rete per le pubbliche amministrazioni.

Per questo motivo il Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione e quello Informatico e Telematico del Veneto devono agire e convergere 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.

## **4.2 Il Net-SIRV per le politiche sociali**

Nell'ambito delle politiche sociali definite in sede di programmazione, la Regione Veneto ha qualificato le proprie azioni indirizzandole sempre più verso una integrazione dei servizi indirizzata al sostegno delle fasce più deboli e della famiglia.

Lo sforzo è stato soprattutto indirizzato ai minori, alla famiglia e agli anziani.

Da un lato, infatti, l'Amministrazione ha inteso impegnarsi concretamente per la tutela e la valorizzazione del mondo dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia attraverso una politica d'intervento mirata a costruire una cultura diffusa di attenzione, prevenzione e cura dei disagi minorili (al Veneto è stato riconosciuto il ruolo di leader nell'applicazione della L. 285/97 “Disposizione per la promozione dei diritti per l'infanzia e l'adolescenza” e nella costruzione dell'Osservatorio sui minori – L. 451/97), dall'altro sono stati definiti interventi a supporto della famiglia e degli anziani in senso lato.

*“La famiglia contemporanea incontra notevoli difficoltà nel realizzare i suoi compiti primari a causa dei continui mutamenti sociali. Sintomo evidente ne è il drastico calo di nascite e il conseguente e inevitabile invecchiamento della popolazione.*

*In tale ambito, si colloca la proposta di legge regionale per la promozione della tutela della famiglia, per una revisione degli interventi in atto e per offrire nuove opportunità a suo sostegno. Essa si prefigge di riconoscere nel concreto il diritto della famiglia nell'essere aiutata in caso di difficoltà.*

*Favorire in modo particolare interventi di assistenza domiciliare, valorizzare la funzione sociale del lavoro casalingo e tutelare il diritto della famiglia ad avere un'abitazione consona alle proprie esigenze sono gli obiettivi principali di tale proposta.*<sup>30</sup>

La politica dei servizi sociali per gli anziani sta invece vivendo una vera e propria rivoluzione attraverso:

- la definizione di iniziative volte a sostenere l'integrazione sociale dell'anziano, valorizzando, per quanto possibile, le capacità di autonomia e partecipazione, e favorendo, ove possibile, l'assistenza domiciliare rispetto a quella residenziale in strutture esterne alla famiglia;
- la determinazione di una situazione di effettiva possibilità di scelta autonoma, da parte della famiglia, nella identificazione dei servizi e delle organizzazioni cui rivolgersi per assistere e migliorare la qualità della vita dell'anziano (mediante la logica del "bonus" assistenziale).

I punti di azione individuati in tal senso possono essere riassunti:

- ✓ nella promozione di una cultura positiva dell'età anziana;
- ✓ nell'agevolazione dell'esercizio di funzioni socialmente utili da parte degli anziani;
- ✓ nell'individuazione delle condizioni per consentire la permanenza presso il proprio domicilio delle stesse persone anziane, anche in presenza di situazioni di non autosufficienza;
- ✓ nel rafforzamento dell'integrazione socio-sanitaria;
- ✓ nella garanzia della continuità assistenziale;
- ✓ nella realizzazione di una valutazione globale dei bisogni e di una progettazione personalizzata degli interventi;

---

<sup>30</sup> Da "Le politiche per i servizi sociali" – Relazione di analisi della gestione finanziaria per l'esercizio 2000 – Segreteria Regionale al Bilancio e alla Finanza; Direzione Bilancio e Controllo di Gestione – REGIONE del VENETO.

- ✓ nella promozione della cultura della domiciliarità, alla quale si aggiunge il sostegno al lavoro di cura delle famiglie ed un forte incentivo al volontariato.

*In quest'ottica...."I servizi sociali dovranno superare la tradizionale, ma riduttiva, distinzione tra persone autosufficienti e persone non autosufficienti e cercheranno di offrire la migliore risposta possibile in termini di prestazioni e attività...".* ciò tenendo conto delle variabili esistenti: dallo stato sanitario a quello mentale, dalla attività alla mobilità, allo stato sociale (abitazione, assistenza dei parenti, vicini, volontari) etc..

Con lo stesso spirito l'Amministrazione intende impegnarsi nei confronti dei disabili, favorendo l'obiettivo dell'inserimento sociale e facendo particolarmente leva sulla ricerca del benessere dell'individuo e sul miglioramento della qualità della vita, adoperandosi affinché i servizi rivolti alla cittadinanza possano essere attivi, diffusi ed effettivamente fruibili da parte dei destinatari.

**Il ruolo della Regione nella rete dei servizi alla persona non è facile da riassumere perché essa non gestisce direttamente alcun servizio, ma ha invece il compito centrale di promuovere e sostenere ogni azione di coordinamento tra gli enti locali e le numerose e qualificate realtà del Terzo settore, ed è in questa direzione che il Net-SIRV dovrà produrre il proprio valore aggiunto.**

E' volontà della Regione rivolgere questo tipo di approccio, che pone al centro la persona e le proprie esigenze, a tutto il comparto dell'intervento sociale locale e non solo alle aree rivolte all'assistenza degli anziani e dei minori, attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori pubblici e privati.

L'obiettivo è quello di democratizzare e delocalizzare i processi decisionali in senso ampio: mentre fino a pochi anni fa l'azione pubblica veniva esercitata con esagerati margini di discrezionalità, oggi bisogna puntare sempre più all'adozione di un sistema integrato di osservatori ed operatori del sociale operanti nei diversi settori (anziani, minori, carcere, disabili, tossicodipendenze etc.), in modo da poter definire con competenza e tempestività le scelte più opportune per la persona e la famiglia.

### **4.3 Il Net-SIRV per le politiche della sanità**

Per quanto attiene invece direttamente i servizi sanitari, l'obiettivo del Net-SIRV sarà quello di supportare gli interventi in atto volti alla:

- integrazione tra il settore sanitario e quello sociale; ciò soprattutto attraverso la definizione e condivisione informativa dei “piani di zona dei servizi sociali”, che costituiscono il principale strumento di cooperazione delle attività sanitarie e sociali operative su un determinato territorio, mediante la collaborazione dei soggetti pubblici e privati ivi operanti;
- riorientamento dei servizi al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini, mediante la capacità di interazione con il territorio realizzata attraverso le infrastrutture di rete (Intranet, Extranet ed Internet Net-SIRV);
- supporto ai cittadini e ai medici di base nella conoscenza dei servizi offerti, nella identificazione delle soluzioni più idonee a fronte di problemi e necessità, nell'accesso alla prestazione, attraverso specifici servizi di Portale di orientamento e informazione;
- valorizzazione della professionalità degli operatori, grazie alla produzione di servizi informativi atti ad evidenziare specificità ed eccellenze.

Tutto ciò a lato e a supporto del processo in atto di “aziendalizzazione” del Servizio Sanitario Regionale, volto al miglioramento del rapporto costi/benefici, alla ottimizzazione delle strutture e dell'organizzazione del servizio sul territorio, al miglioramento dell'efficienza del processo di produzione (controllo di gestione, verifica e revisione di qualità, osservazione epidemiologica, sistema informativo direzionale, sperimentazione gestionale etc.).

**Il Net-SIRV, in quest'ambito, non si pone quindi come alternativa al sistema informativo sanitario, ma al contrario si propone di:**

- **supportare le attività di gestione ed amministrazione**, mettendo a disposizione dell'attuale Sistema Informativo Socio-Sanitario regionale i propri servizi infrastrutturali e di base, a vantaggio dei processi amministrativi e gestionali;
- **realizzare, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto, un “elemento di sintesi”**, in grado di concretizzare una “visione vera e propria di sistema” del servizio sanitario regionale, a supporto dei cittadini e degli operatori di base;
- **favorire la convergenza tra i sistemi del welfare e del volontariato ed il sistema sanitario**, a vantaggio della collettività e delle comunità locali;
- **diffondere una corretta cultura sanitaria tra i cittadini**, in modo da renderli maggiormente corresponsabili nell'utilizzo dei servizi e delle opportunità offerte dalla Regione (in particolare per quel che concerne la farmaceutica e le prestazioni di analisi e laboratorio);
- **migliorare la conoscenza e mantenere/ampliare l'accessibilità ai servizi offerti**, non solo a vantaggio dei veneti operanti sul territorio regionale, ma anche di quelli impiegati nelle aziende venete all'estero, delle Comunità Venete nel mondo e dei lavoratori operanti nelle imprese venete delocalizzate.

La costruzione del Net-SIRV sarà quindi soprattutto rivolta a migliorare la fruibilità complessiva del sistema sanitario, rendendolo più semplice, migliorando e potenziando l'accessibilità.

#### **4.4 Sviluppare il Net-welfare e la Sanità on-line veneta**

Anche lo sviluppo del Net-welfare e della Sanità veneta on-line dovranno essere realizzati mediante 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 e della Net-economy 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 dei cittadini;

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)

Anche per il Piano del Net-welfare e della Sanità on-line, sarà pertanto fondamentale realizzare dei momenti di condivisione e corresponsabilizzazione nell'ambito di un organo di Consulta espressamente pensato e approntato, che veda la compartecipazione di tutti questi soggetti.

## **4.5 IL PIANO REGIONALE PER IL NET-WELFARE E LA SANITA' ON-LINE**

### **4.5.1 Linee guida**

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.

Investire nel Net-Welfare veneto significa:

- favorire l'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione locali e lo sviluppo delle interconnessioni telematiche (sviluppate anche grazie alle azioni di sostegno realizzate nell'ambito del Net-SIRV per la costruzione dei servizi di E-government) da parte degli operatori del sociale e del volontariato al fine di costruire sistemi di cooperazione on-line in ambito locale, atti a ottimizzare le iniziative e le azioni sul territorio e a semplificare i rapporti con la pubblica amministrazione ed il sistema sanitario regionale;
- favorire il processo di informatizzazione delle realtà del volontariato locale, aiutandole nella amministrazione e gestione delle proprie attività e supportandole nelle problematiche di gestione dei dati (sicurezza e privacy);
- realizzare servizi permanenti di comunicazione e confronto con l'Amministrazione pubblica ed in particolare con la Regione, in modo da rendere più immediati i rapporti con gli EE.LL., nonché promuovere meccanismi di democratizzazione dei processi decisionali e di costante condivisione delle visioni e scelte di sviluppo del comparto tra tutti gli attori coinvolti;

- coordinare le azioni di informazione ed accesso ai servizi offerti, nei confronti dei cittadini.

## **4.5.2 Misure di Intervento**

La costruzione del sistema veneto del Net-welfare e della Sanità on-line, in termini di obiettivi e contenuti di dettaglio, sarà articolata secondo tre aree di intervento:

### **Misura 3.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale:**

riguardante gli aspetti infrastrutturali – informatici e telematici - e di servizio che l'Amministrazione regionale intende realizzare a supporto di questa area.

### **Misura 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi:**

cui faranno riferimento le attività progettuali per la realizzazione di strumenti informativi e di accesso ai servizi di comparto.

### **Misura 3.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno:**

che raccoglierà tutti gli interventi/investimenti tesi a sviluppare soluzioni innovative per la Sanità e le organizzazioni del volontariato e le misure normative volte a facilitare la diffusione di quanto realizzato.

## **4.6 Descrizione delle Misure per il Net-welfare e la Sanità on-line**

### **MISURA 3.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale**

#### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet – Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici.

Promuovere l'utilizzo di Internet – Assistenza Sanitaria on-line:

- *Garantire che i centri di assistenza primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali.*
- *Creare reti di valutazione delle tecnologie e dei dati in campo sanitario.*

#### **Obiettivi operativi**

Realizzare, nell'ambito del Portale Territoriale Net-SIRV, un Portale Verticale della Sanità, in grado di organizzare a livello informativo e caratterizzare l'insieme delle strutture e dei servizi prodotti dal comparto come "sistema" e quindi in grado di aiutare il cittadino e gli operatori di base nella conoscenza delle possibilità e delle tipologie, nonché nell'orientamento all'accesso ai servizi offerti.

#### **Tipologie e contenuti di Azione**

##### **Portale Verticale per la Sanità veneta on-line**

#### **Inquadramento**

Una delle principali criticità che si pongono all'utente cittadino che intende avvalersi del servizio sanitario è infatti quella di poter disporre di un quadro completo ed aggiornato delle possibilità offerte. Sovente questa carenza di informazione viene sopperita attraverso le indicazioni del medico di base (che però spesso soffre anche lui di una conoscenza parziale o non aggiornata del sistema), se non addirittura tramite il passa parola tra conoscenti...

L'alternativa è quella di rivolgersi a sportelli o contatti telefonici, che però con estrema difficoltà possono valutare le reali esigenze dell'utente o comunque definire in modo personalizzato risposte concrete alle sue necessità.

Il problema è evidente: in questa situazione per il cittadino il sistema sanitario non appare come "sistema" ma solo come un intricato labirinto di cui, al massimo, si conoscono solo alcuni percorsi, poche possibilità.

Fornire quindi uno strumento di conoscenza ed orientamento appare uno dei servizi fondamentali per "fare sistema", rendendo il cittadino edotto sulle possibilità che gli sono offerte, i servizi di cui può disporre e le modalità di accesso ai servizi stessi.

Il Portale Verticale per la Sanità veneta on-line si configura quindi come uno strumento di "sintesi" in grado di comporre costantemente un quadro aggiornato sulle risorse e sulle capacità di servizio espresse dalle strutture locali.

### Contenuti

La realizzazione del portale richiederà la definizione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione della Direzione del Sistema Informatico con quella Sanitaria, e che coinvolga, in fase di sperimentazione, anche alcune ULSS pilota e un gruppo di medici di base.

In prima istanza si ipotizza la realizzazione dei seguenti contenuti di portale:

- **L'Ospedale Virtuale Veneto:**  
questo servizio avrà lo scopo di presentare l'insieme di tutti i servizi sanitari offerti sul territorio secondo una logica univoca regionale. Attraverso l'ospedale virtuale il cittadino potrà prendere diretta conoscenza delle possibilità e risorse offerte dal sistema regionale in termini di prestazioni, attrezzature e servizi, usufruendo di meccanismi di navigazione e ricerca basati sulle proprie necessità. Una volta individuata l'informazione relativa alla struttura/prestazione/servizio di interesse sarà possibile accedere direttamente ai servizi di link, Net-GIS, comunicazione, prenotazione on-line etc. messi a disposizione dal portale per approfondire l'informazione di interesse;
- **Link Sanità on-line:**  
servizi di link verso le strutture sanitarie operanti sul territorio veneto;
- **Servizi Net-GIS:**  
per la conoscenza amministrativa e strutturale geografica e dei servizi territoriali sanitari distribuiti sul territorio e per poter valutare le possibilità di comunicazione/accesso a queste strutture messe a disposizione dai servizi di trasporto pubblico locale;
- **Accesso a servizi on-line di prenotazione:**  
questa funzione sarà resa accessibile da stazioni connesse via Extranet Net-SIRV (situate presso gli EE.LL. o i nodi delocalizzati) e agli operatori di base (medici di famiglia) attraverso l'accesso controllato mediante carte di riconoscimento con microprocessore. Attraverso questa funzione sarà possibile indirizzare richieste ufficiali di prenotazione on-line (mediante posta sicura) alle strutture sanitarie connesse, che renderanno attivo questo servizio presso i propri CUP;
- **Rubrica unica della Sanità Regionale:**  
consiste nella realizzazione di una Rubrica Unica della Sanità Regionale che consenta di selezionare ed inviare una e-mail direttamente ai servizi sanitari connessi in internet, in base alla loro denominazione/organizzazione.  
La rubrica unica potrà essere consultata sia via internet dai cittadini che via intranet/extranet dai funzionari dell'Amministrazione regionale e degli EE.LL..  
Per questi ultimi, la rubrica metterà a disposizione anche meccanismi per la generazione e gestione di informative e note di comunicazione proattiva.  
Questi servizi saranno accessibili solo in Intranet/Extranet (in prospettiva anche a medici di base con card di riconoscimento) ed associati all'e-mail sicura messa a disposizione dal Centro Tecnico Net-SIRV, e pertanto il loro utilizzo sarà reso possibile solo a soggetti certi e riconosciuti dal sistema.
- **Servizi di News e Newsletter Sanità Veneta on-line:**

tramite i quali i cittadini e gli operatori di settore potranno informarsi e/o essere direttamente informati (comunicazione proattiva regionale):

- ✓ sulle iniziative e novità organizzative di comparto;
  - ✓ sulle normative, sui disegni di legge statali, comunitari e regionali in materia sanitaria;
  - ✓ sulle attività di R&D di comparto;
  - ✓ sulla attività di sviluppo della Sanità veneta on-line;
  - ✓ sui casi di eccellenza ed i risultati del comparto sanitario veneto.
- Opportunità professionali:  
servizio informativo riguardante la richiesta di collaboratori, la possibilità di stage presso le strutture sanitarie, la disponibilità di posti di lavoro etc.

## **Portale Verticale del Welfare e del Volontariato veneto**

### Inquadramento

Il progetto prevede la realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV, di un Portale Verticale del Welfare e del Volontariato Veneto, in grado di caratterizzare l'insieme delle strutture e dei servizi forniti sul territorio come "sistema".

Il portale avrà quindi lo scopo di:

- favorire la conoscenza delle organizzazioni, pubbliche e private, del sociale e del volontariato operanti sul territorio regionale, nonché delle attività, iniziative e progetti da queste condotte;
- aiutare il cittadino bisognoso nella conoscenza delle possibilità e delle tipologie di servizio esistenti sul territorio, nonché delle modalità di accesso ai servizi offerti;
- aiutare il cittadino interessato alle realtà del volontariato (associazioni, comunità terapeutiche, iniziative di sostegno etc.) e che intende offrire la propria opera o supporto economico e/o professionale;
- realizzare un punto di riferimento per gli operatori di comparto, a vantaggio del coordinamento, del confronto e delle possibili sinergie di azione sul territorio.

Come più volte è stato evidenziato, la qualità del welfare veneto è molto legata a quanto il volontariato veneto è stato ad oggi in grado di esprimere ed offrire nei confronti della società locale nel suo complesso. Appare pertanto doveroso realizzare nel Portale Veneto uno spazio adeguato e all'altezza di questa realtà così ricca di solidarietà ed umanità.

### Contenuti

La costruzione del portale verticale richiederà la formazione di un Gruppo di Lavoro specifico che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale (Direzione Sistema Informatico e Servizi Sociali) con rappresentanti del Volontariato regionale.

Al gruppo sarà affidata la definizione, progettazione e gestione dei contenuti di portale. In prima istanza sono previsti servizi di:

- Welfare on-line: informazioni sui servizi sociali regionale e locali e sul volontariato;
- Servizi di Link alle strutture welfare e di volontariato presenti sul territorio;
- Servizi Net-GIS per la conoscenza amministrativa e la localizzazione dei servizi e delle realtà di volontariato operanti sul territorio;

- Rubrica unica del Welfare e del Volontariato Regionale con possibilità di indirizzare e-mail alle strutture ed i servizi connessi ad internet;
- Servizi di News e Newsletter sul Welfare ed il Volontariato veneti tramite i quali i cittadini e gli operatori di settore potranno informarsi e/o essere direttamente informati (comunicazione proattiva regionale) su:
  - ✓ attività delle strutture, dei servizi e attività delle organizzazioni di volontariato;
  - ✓ normative, disegni di legge statali, comunitari e regionali in materia sanitaria;
  - ✓ progetti e iniziative territoriali;
  - ✓ attività di sviluppo del Net-welfare e servizi applicativi offerti;
  - ✓ casi di studio, *success story* e *best practices* nel welfare e nel volontariato;
  - ✓ richieste di aiuto, sovvenzione e sponsorizzazione verso i cittadini e le imprese.
- Servizi informativi sui software applicativi regionali per il Welfare ed il Volontariato sviluppati grazie agli investimenti R&D di settore;
- Servizi di informazione e forum di Osservatorio del mondo Sociale e del Volontariato:
  - ✓ Osservatorio per l'infanzia e l'adolescenza ( L. 451/97; ULSS 3 di Bassano del Grappa);
  - ✓ Osservatorio del Volontariato;
  - ✓ Osservatorio sull'handicap (ULSS 15 di Cittadella);
  - ✓ Osservatorio di tutela e promozione della persona ( L.R. 41/97; ULSS 16 di Padova);
  - ✓ Osservatorio sui problemi della popolazione carceraria (L.R. 5/96 – Provincia di Padova);
  - ✓ Osservatorio sulla Persona Anziana ( ULSS 12 di Venezia);
  - ✓ Osservatorio sulle Dipendenze e devianze;
  - ✓ banche dati e rappresentazioni statistiche, analisi geotematiche etc.

### **Sinergie di azione**

#### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

Nell'ambito infrastrutturale, la realizzazione del Net-SIRV consentirà di organizzare e mettere a disposizione della "collettività veneta" servizi di comunicazione ed informazione di base, tramite i quali potrà essere reso possibile non solo lo sviluppo dell'E-governemnt e la promozione della Net-economy veneta, ma anche la costruzione di una rete di rapporti e servizi propri nell'ambito del welfare e della sanità regionale.

In particolare:

attraverso l'**Intranet Regionale Net-SIRV** sarà realizzato il collegamento on-line di tutte le strutture aziendali sanitarie venete, che potranno inoltre usufruire dei servizi di firma elettronica e posta certificata messi a disposizione dal Centro Tecnico, nonché potrà essere gestito il servizio di reseaux di governo per la sanità;

mediante l'**Extranet Regionale Net-SIRV** sarà possibile gestire le comunicazioni ufficiali ed i flussi informativi tra gli EE.LL., la Regione e le strutture sanitarie regionali (ULSS)

distribuite sul territorio, in materie attinenti l'igiene ambientale e la sanità locale, la gestione dei procedimenti comuni di sportello unico per le attività produttive, nonché gli iter procedurali attinenti servizi sociali ai cittadini (tramite anche le nuove applicazioni derivanti dalla innovazione della L.R. 54/88). Tramite l'extranet sarà inoltre possibile sia realizzare presso gli EE.LL. sportelli aperti ai cittadini per contattare ed indirizzare ufficialmente richieste alle strutture sanitarie regionali, sia organizzare nodi di accesso delocalizzato ai servizi sanitari e sociali anche al di fuori del territorio regionale;

Tramite l'**Internet Regionale Net-SIRV** sarà infine possibile organizzare i flussi informativi, le attività di interrelazioni ed i reseaux di governo del sociale, nonché rendere accessibili ai cittadini i servizi verticali di portale rivolti al welfare e alla Sanità on-line sia di tipo applicativo che informativo (Osservatori di comparto); attraverso inoltre l'utilizzo di carte a microprocessore per l'identificazione e la firma digitale distribuite ai medici e agli operatori sociali di base, è prevista la possibilità di sperimentare servizi on-line di comunicazione riservata ed ufficiale in grado di estendere all'internet servizi tipici dell'intranet/extranet regionale.

Infine welfare e sanità potranno anche avvalersi dei nuovi servizi di **Net-SIRVGPS**, dal momento che le tematiche della localizzazione e dell'info-mobility toccano direttamente anche il settore del pronto intervento (pronto soccorso, 118, Vigili del Fuoco, Protezione Civile etc.), nonché i servizi assistenza e controllo territoriale. E' quindi auspicabile che grazie all'investimento sui servizi Net-SIRVGPS, venga diffuso anche in ambito sanitario e tra i servizi di volontariato rivolti all'assistenza e alla protezione civile, l'utilizzo di strumenti GPS in grado di ottimizzare i tempi di intervento e di gestione dell'informazione sul territorio.

Nell'ambito dello sviluppo dell'E-government è prevista infine la creazione, presso "punti di delegazione estera" 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, il Sistema delle Autonomie Locali, nonché ai servizi di Net-welfare e Sanità on-line – **Accesso delocalizzato al Net-SIRV** -. L'obiettivo è far sì che cittadini ed imprese veneti possano poter sempre accedere ai servizi Net-SIRV anche se operanti in aree al di fuori del territorio fisico regionale. Per una conoscenza di dettaglio dell'iniziativa si rimanda a quanto già descritto nel paragrafo specifico (Area applicativa servizi alla Comunità e Territorio – E-government veneto).

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono stati previsti interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto:

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

DOCUP Obiettivo 2:

N.A.

POR Obiettivo 3:

N.A.

FESR Azioni per l'Innovazione:

Vedi quanto già espresso per la Misura 1.1..

PSR Veneto:

N.A.

Programmi INTERREG:

Andranno attuate opportune integrazioni con le azioni volte realizzazione di reti transfrontaliere e di cooperazione nei servizi on-line sanitari (vedi ad es. Misura 3.2. INTERREG III A Italia-Austria).

**Tipologie di destinatari**

Cittadini.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

## **MISURA 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi**

### **Riferimento eEurope**

Amministrazioni on-line - Accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibile i dati pubblici essenziali, comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, etc..*

### **Obiettivi operativi**

Favorire sul territorio la nascita di centri servizi e sportelli on-line per il sociale, attraverso anche il coinvolgimento delle realtà del volontariato e delle istituzioni del mondo sociale.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

## **Innovazione della L.R. 54/88: servizi applicativi e centri servizi on-line per il sociale**

### **Obiettivo**

#### **Inquadramento**

Come già evidenziato nel Piano per l'E-government veneto, l'attuale assetto degli strumenti applicativi messi a disposizione degli EE.LL. sulla base della L.R. 54/88 va innovato in contenuti e modalità operative al fine di favorire l'integrazione e la cooperazione locale, secondo la logica dello sviluppo federativo e della costruzione del Sistema delle Autonomie Locali, che veda il coinvolgimento di tutte le forze locali economiche e sociali, nella definizione e nello sviluppo di un comune progetto di evoluzione della società, comprensivo delle tematiche della crescita e della tutela sociale. L'obiettivo anche in questo caso è quello di costruire la Società dell'Informazione veneta sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia odierna e, in particolar modo, dalla costituenda rete Net-SIRV.

Alla base di questa azione, come già è stato evidenziato nell'ambito della Misura 1.2.B., sono previsti una serie di interventi finalizzati alla diffusione tra gli EE.LL. della cultura e dell'impiego di strumenti informatici evoluti, applicativi e di comunicazione, basati sull'utilizzo standard internet. Questa volontà è rivolta anche a favorire la nascita e la crescita di reti di servizi rivolti alle comunità locali e alle persone.

E' con questo spirito che nell'ambito dell'iniziativa progettuale di Innovazione della L.R. 54/88 che è stato previsto:

- l'aggiornamento/adeguamento dei software applicativi e degli strumenti resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL. (e strumentali), in termini anche di disponibilità di strumenti alle associazioni e alle organizzazioni del mondo sociale e del volontariato, per strutturare e pubblicare i propri siti e servizi informativi nell'ambito del sito territoriale comunale di appartenenza (*Comune Veneto on-line*);
- la possibilità, attraverso i siti comunali, di partecipare al Sistema Integrato delle Autonomie Locali e pertanto di poter mantenere continuamente un filo diretto con le istituzioni locali e l'Amministrazione regionale connesse in rete;
- la diffusione di strumenti per la gestione di attività/progetti a valenza regionale e per il reporting di progetto, utili al monitoraggio della spesa e dei risultati anche nell'ambito delle iniziative in campo sociale;

- l'acquisizione e la diffusione di software applicativi specifici finalizzati alla produzione dei servizi sociali alla collettività da parte degli EE.LL.;

Quest'ultimo aspetto riguarda in particolare la messa a disposizione di funzioni relative, ad esempio, a:

- Assegno per il nucleo familiare;
- Assegno di maternità;
- Asili nido e altri servizi educativi per l'infanzia;
- Mense scolastiche;
- Prestazioni scolastiche (libri scolastici, borse di studio, ecc.);
- Agevolazioni per tasse universitarie;
- Prestazioni del diritto allo studio universitario;
- Servizi socio-sanitari domiciliari;
- Servizi socio-sanitari diurni, residenziali, ecc.;
- Agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas, ecc.);
- Contributo canoni alloggiativi;
- Altre prestazioni economiche assistenziali.

Oltre ai servizi esplicitamente previsti dal dlgs 130 vengono gestite anche le prestazioni sociali proprie di ogni comune con i criteri di accesso stabiliti dalle amministrazioni locali. La presente misura intende, quindi, realizzare uno spazio progettuale specificatamente rivolto alla realizzazione di strumenti indirizzati alla generazione di questi servizi on-line.

### Contenuti

Grazie allo sviluppo di soluzioni basate sulle tecnologie web sarà possibile implementare sul territorio centri operativi per la produzione di Servizi Informativi ed Applicativi per il sociale al fine di:

- coordinare le azioni di informazione ed accesso alle Prestazioni Sociali (**PS**) in generale ed alle Prestazioni Sociali Agevolate (**PSA**) in particolare offerte, nei confronti dei cittadini e degli EE.LL.;
- favorire lo sviluppo di network locali, non solo telematici ma anche di relazioni permanenti, attraverso lo sviluppo di servizi internet/intranet a disposizione degli operatori del sociale e del volontariato al fine di costruire sistemi di cooperazione on-line in ambito locale, atti a ottimizzare le iniziative e le azioni sul territorio e a semplificare i rapporti con la pubblica amministrazione ed il sistema sociale regionale, a vantaggio del cittadino e della collettività;
- avviare e supportare il processo di informatizzazione e semplificazione operativa dei procedimenti di "accesso ai servizi sociali agevolati" a vantaggio dei cittadini e attraverso il coinvolgimento della rete degli EE.LL., del volontariato e dei servizi decentrati distribuiti sul territorio facenti capo a istituzioni pubbliche e private del sociale: CAF, Patronati, Sindacati ecc., e realizzare un punto di riferimento (banca dati provinciale) dove convogliare i dati inerenti ai servizi richiesti/prodotti ed erogati in relazione alle richieste di accesso individuale;
- realizzare servizi permanenti di comunicazione e confronto con l'Amministrazione pubblica ed in particolare con la Regione, in modo da rendere più immediati i rapporti con gli EE.LL., nonché promuovere meccanismi di democratizzazione dei processi decisionali e di costante condivisione delle visioni e scelte di sviluppo del comparto tra tutti gli attori coinvolti;

La misura prevede pertanto lo sviluppo e la diffusione, secondo le modalità previste dalla L.R. 54/88, di strumenti basati in ambito WEB in grado di gestire una rete territoriale di postazioni di lavoro installate presso sedi istituzionali o convenzionate e collegati a Centri Servizi operanti sul territorio. La soluzione dovrà, ovviamente, essere sviluppata secondo le logiche di standardizzazione tecnologica adottate dalla Regione, in modo da garantirne l'integrabilità con le altre applicazioni standard.

### **Sinergie di azione**

#### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

Oltre ai servizi infrastrutturali e di informazione di base, l'Amministrazione regionale del Veneto, al fine di stimolare la nascita e lo sviluppo del Net-welfare e dei servizi di Sanità on-line veneta, ha inteso già nell'ambito dell'E-government dare vita ad alcune iniziative tese a:

- ✓ realizzare, nello spirito dei decreti Bassanini, la semplificazione dei rapporti tra cittadino e amministrazione pubblica, nonché a rendere più immediato l'accesso ai servizi da quest'ultima offerti;
- ✓ verificare e monitorare le iniziative progettuali regionali realizzate sul territorio, attraverso sistemi di reporting di progetto;
- ✓ mettere on-line tramite il sistema dei Reseaux di Settore (Sistema *Sanitario, Sociale & Volontariato*) il sistema sanitario ed il welfare veneto con il Governo regionale.

Di particolare rilevanza in tal senso sono le iniziative progettuali rivolte alla innovazione della L.R. 54/88 e la realizzazione delle applicazioni Net-SIRV per il Governo.

Come evidenziato nel Piano per l'E-government, la Direzione Informatica e l'Unità di Progetto Statistica, coadiuvate in quest'ambito dalle Direzioni Sanità e Servizi Sociali, dovranno collaborare assieme per definire ed approntare i servizi specifici di "Reseaux", in modo da assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione periodica (mediante questionari digitali) e lo scambio informativo tra il Governo Regionale e gli operatori, opinion leader, analisti della sanità, del welfare e del volontariato veneti, con l'obiettivo di rendere possibile all'Amministrazione regionale la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive di comparto e delle problematiche emergenti sul territorio, nonché il confronto continuo con i principali attori del settore.

A partire dalle risultanze periodiche dei reseaux, l'Amministrazione Regionale procederà anche alla pubblicazione di pagine informative on-line sul proprio Portale Territoriale, aperte alla consultazione pubblica (Osservatori di Settore/Comparto).

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono stati al momento previsti particolari interventi di accompagnamento. Vedi comunque quanto previsto per la Misura 1.2.B. e la Misura 3.3.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

La diffusione dei Centri Servizi per il Sociale sui territorio Obiettivo 2 potrebbe essere attuata mediante la Misura 2.5.

#### POR Obiettivo 3:

N.A.

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

N.A.

#### PSR Veneto:

N.A.

#### Programmi INTERREG:

N.A.

### **Tipologie di destinatari**

Cittadini.

### **Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

### **MISURA 3.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno del Net-welfare e della Sanità on-line**

#### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet - Accesso elettronico ai servizi pubblici:

- *Rendere accessibile i dati pubblici essenziali, comprese le informazioni di tipo giuridico, amministrativo, culturale, etc..*

Promuovere l'utilizzo di Internet – Assistenza Sanitaria on-line:

- *Garantire che i centri di assistenza primaria e secondaria dispongano di infrastrutture telematiche per uso sanitario, ivi comprese le reti regionali.*
- *Creare reti di valutazione delle tecnologie e dei dati in campo sanitario.*

#### **Obiettivi operativi**

La necessità di sviluppare un sistema per il Net-welfare e della Sanità on-line veneta, come abbiamo visto, si impone per diversi motivi tra cui:

- l'evoluzioni demografica e sociale in atto, a cui corrisponde una crescita della domanda di servizi alla persona; in particolare nuove esigenze e servizi deriveranno dal progressivo invecchiamento della popolazione correlato ad una vita media sempre maggiore, e dalla rapida trasformazione in termini multietnici e multiculturali cui la società veneta nel suo complesso sarà sottoposta;
- l'esigenza di fare ed essere sempre di più "sistema", che connota il volontariato nelle sue varie accezioni al fine di ottimizzare sul territorio le iniziative, gli investimenti ed i risultati operativi;
- la possibilità di avvalersi al meglio delle opportunità tecnologiche e degli investimenti realizzati per la costruzione del Net-SIRV, anche a vantaggio dell'evoluzione sociale della regione.

L'obiettivo fondamentale di quest'ambito strategico è quello di migliorare i servizi offerti ai cittadini prodotti dalle strutture pubbliche o private, oppure attraverso le associazioni del volontariato, sia promovendo on line le attività in essere, sia ricercando modalità innovative di produzione e consumo a livello individuale e sociale, sia, infine, sperimentando e fornendo nuovi servizi alla persona.

Da questi obiettivi deriva, in definitiva, direttamente la nascita di nuovi modelli organizzativi sul territorio per l'incremento della qualità della vita, attraverso una più equilibrata partecipazione, sul territorio, di tutti i cittadini veneti ai processi sociali, una maggiore corresponsabilità amministrativa, una riduzione delle condizioni di esclusione.

**Lo scopo centrale del Net-welfare veneto è quindi in sintesi, quello di creare i presupposti per realizzare una nuova organizzazione del sociale veneto più "aperta", "consapevole" e "partecipata".**

Va però detto che questo è un ambito tutto da esplorare: se è infatti indubbio che le nuove tecnologie di rete ed i servizi internet possono costituire una grande opportunità sia per la pubblica amministrazione (E-government), che per l'impresa (net-economy), che per il mondo dell'impegno sociale (net-welfare), va anche subito aggiunto che mentre per i primi due ambiti le attività progettuali e le soluzioni di mercato non mancano, nel campo dell'informatica applicata ai servizi sociali poco ad oggi è stato fatto.

**Per questo motivo, l'Amministrazione regionale intende dare vita ad una serie di iniziative di ricerca e sviluppo in grado di incentivare la ricerca di nuove soluzioni informatiche in grado di supportare al meglio la nascita e lo sviluppo dei nuovi servizi sociali on-line, nonché coadiuvare le realtà del volontariato nella propria attività quotidiana di assistenza ed impegno sul territorio.**

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on-line**

##### **Inquadramento:**

La volontà di creare strumenti applicativi atti a supportare lo sviluppo di servizi in rete per i cittadini in campo sanitario, passa attraverso la necessità di realizzare una serie di presupposti organizzativi ed operativi che andranno verificati assieme agli attori del settore. Per la realizzazione di questi servizi non basta solo infatti la disponibilità delle tecnologie e delle infrastrutture Net-SIRV, ma deve anche corrispondere un impegno da parte delle realtà presenti sul territorio basato su un comune modello logico di operare poggiante su comuni standard procedimentali ed informativi di riferimento.

Per questo motivo andrà quindi definito un gruppo di ricerca, con la supervisione delle Direzioni regionali del Sistema Informatico e della Sanità, che a partire dalle attività in atto e dalla attuale configurazione del sistema sanitario regionale, individui questi modelli organizzativi e definisca gli standard procedimentali, informatici ed informativi, che dovranno essere garantiti nell'ambito dei servizi Net-SIRV.

##### **Contenuti:**

Sotto il profilo applicativo questo sforzo dovrà essere principalmente indirizzato:

- alla costituzione dei servizi di Portale Verticale della Sanità veneta on-line, con particolare riferimento al servizio di “Ospedale Virtuale Veneto”;
- alla gestione di servizi di prenotazione on-line delle prestazioni sanitarie prodotte sul territorio veneto;
- alla predisposizione di meccanismi per la consultazione ed il consulto medico on-line, attraverso cui i medici di base possano contattare e confrontarsi con colleghi specialisti operanti nelle strutture regionali;
- allo scambio on-line di “cartelle cliniche” di cittadini trasferiti tra differenti strutture territoriali o inviate al medico di base.

Tutti questi servizi dovranno essere pensati e realizzati sulla base dei meccanismi di comunicazione e sicurezza messi a disposizione dal Net-SIRV, e che saranno amministrati dal Centro Tecnico già previsto per lo sviluppo dei servizi di e-government.

Per quanto concerne gli ultimi due ambiti applicativi, andrà prevista una sperimentazione basata su smart-card di identificazione con microprocessore e firma elettronica, atta a garantire l'accesso ai soli professionisti qualificati (medico di base e medici operanti nelle strutture ospedaliere).

## **Investimenti R&D per lo sviluppo/acquisizione di servizi applicativi per il Volontariato on-line**

### Inquadramento:

Se l'esistenza di progetti innovativi per la produzione di servizi on-line in ambito sanitario risulta ancora esigua, ancora più scarsa appare lo sviluppo di strumenti informatici a supporto della attività svolte dalle realtà del volontariato, siano esse associazioni, cooperative, società no-profit, onlus, etc..

A maggior ragione è quindi necessario realizzare una iniziativa finalizzata all'analisi e alla costruzione di questi strumenti, nonché alla loro diffusione, in particolare, tra le organizzazioni che svolgono la propria funzione – attività, iniziative, progetti - avvalendosi anche dei finanziamenti pubblici regionali o comunitari.

A tale scopo è prevista la formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale (Direzione Sistema Informatico e Direzione Servizi Sociali) con alcune realtà del Volontariato per la definizione dell'iniziativa e l'identificazione delle specifiche funzionali progettuali.

### Contenuti:

Lo scopo è quello di definire standard operativi e applicativi per la realizzazione di:

- produzione dei servizi del Portale Verticale per il Volontariato on-line:  
definizione e sviluppo della piattaforma di gestione del sito ufficiale Web amministrato nell'ambito del Portale Territoriale Veneto e di tutti i servizi applicativi on-line di informazione, contatto, news etc. e relativi meccanismi di aggiornamento in rete;
- costruzione di strumenti e applicazioni informatiche di supporto alle attività del Volontariato:  
con l'obiettivo, al pari di quanto realizzato dalla regione attraverso la L.R. 54/88 nei confronti degli EE.LL., di rendere disponibili ad associazioni, cooperative e onlus operanti sul territorio regionale, strumenti software per

### gestione contabile/amministrativa

*anagrafiche di amministrazione*

*ripartizione delle attività (istituzionali, commerciali, promiscue)*

*raffronti tra più esercizi*

*schemi multipli di bilanci e rendiconti*

*documentazione di supporto*

*indicatori di qualifica*

*check list di controllo contabile/amministrativo e tributario*

### gestione tesseramenti

*anagrafiche operatori (dati personale, qualifiche etc.)*

*gestione tessere*

### gestione attività e progetti

*gestioni anagrafiche di attività (tipologie, anagrafe assistiti*

*schedulazione attività*

*registrazione attività*

*documentazione di supporto*

*funzioni di gestione ed analisi territoriale*

gestione privacy e sicurezza

*gestione della sicurezza (accessi, password, check-list etc.)*

*documentazione di supporto (Piano della sicurezza).*

- sistema di reporting e strumenti di comunicazione per il reseau del Volontariato: che consenta, sulla base di standard di rendicontazione delle attività e progetti, la produzione di tabulati di sintesi per l'informativa ufficiale regionale.

Per quanto concerne le attività di informazione e servizio on-line, andrà tenuto conto della necessità di rendere possibile anche la produzione di documentazione comprensibile anche a stranieri ed extracomunitari.

Le soluzioni applicative dovranno essere costruite su piattaforme standard, aperte e sviluppate con codice "free" e *data base independent*, di semplice ed immediato utilizzo.

Modelli, prodotti e soluzioni, una volta realizzati saranno gestiti e supportati dal centro Tecnico Net-SIRV; è comunque prevista la loro pubblicazione su internet nell'ambito del Portale Verticale per il Welfare d il Volontariato, con possibilità di diffusione in modalità sorgente al fine di consentire alle aziende ICT di aggiungere valore e funzionalità a quanto realizzato.

A lato di tutte queste iniziative andranno infine predisposte attività di informazione e divulgazione, nonché iniziative di formazione per i responsabili di sistema.

**Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana.**

Inquadramento:

Le moderne tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni possono essere estremamente utili per costruire sistemi di servizi atti ad aiutare le famiglie e a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dell'anziano, col fine di favorire la domiciliarità sanitaria.

E' evidente che l'obiettivo in questo caso non è tanto quello di sviluppare applicazioni software che prevedano l'interazione diretta con apparati informatici, quanto di avvalersi dei sistemi di telecomunicazione e delle reti telefoniche fisse e mobili disponibili per costruire servizi informatici/informativi "nascosti", in grado di fornire informazioni di assistenza, mettere in contatto prontamente la persona anziana con chi è pronto a fornire il proprio aiuto, realizzare monitoraggi periodici sullo stato di salute, etc.

Contenuti:

Anche in questo caso è prevista la costituzione di un gruppo di ricerca ed il suo finanziamento per l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di questi nuovi strumenti "in rete" a supporto della persona anziana, ed in grado di mantenerlo in contatto con le strutture sanitarie locali, i familiari e gli operatori di servizio per:

- Servizi di teleanalisi e monitoraggio sanitario parametrico di base.
- Servizi di richiesta aiuto e contatto (fonia e automatico).
- Servizi di prenotazione on-line di prestazioni sanitarie e servizi di assistenza e mobilità.

## **Sinergie di azione**

### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

Oltre ai servizi infrastrutturali e di informazione di base, l'Amministrazione regionale del Veneto, al fine di stimolare la nascita e lo sviluppo del Net-welfare e dei servizi di Sanità on-line veneta, ha inteso già nell'ambito dell'E-government dare vita ad alcune iniziative tese a:

- ✓ realizzare, nello spirito dei decreti Bassanini, la semplificazione dei rapporti tra cittadino e amministrazione pubblica, nonché a rendere più immediato l'accesso ai servizi da quest'ultima offerti;
- ✓ verificare e monitorare le iniziative progettuali regionali realizzate sul territorio, attraverso sistemi di reporting di progetto;
- ✓ mettere on-line tramite il sistema dei Reseaux di Settore (Sistema *Sanitario, Sociale & Volontariato*) il sistema sanitario ed il welfare veneto con il Governo regionale.

Di particolare rilevanza in tal senso sono le iniziative progettuali rivolte alla innovazione della L.R. 54/88 e la realizzazione delle applicazioni Net-SIRV per il Governo.

Come evidenziato nel Piano per l'E-government, la Direzione Informatica e l'Unità di Progetto Statistica, coadiuvate in quest'ambito dalle Direzioni Sanità e Servizi Sociali, dovranno collaborare assieme per definire ed approntare i servizi specifici di "Reseaux", in modo da assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione periodica (mediante questionari digitali) e lo scambio informativo tra il Governo Regionale e gli operatori, opinion leader, analisti della sanità, del welfare e del volontariato veneti, con l'obiettivo di rendere possibile all'Amministrazione regionale la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive di comparto e delle problematiche emergenti sul territorio, nonché il confronto continuo con i principali attori del settore.

A partire dalle risultanze periodiche dei reseaux, l'Amministrazione Regionale procederà anche alla pubblicazione di pagine informative on-line sul proprio Portale Territoriale, aperte alla consultazione pubblica (Osservatori di Settore/Comparto).

## **Altri interventi di accompagnamento**

### **Una legge 54 per il no-profit**

La costruzione di una Società veneta dell'Informazione equilibrata e socialmente utile non può non prevedere un profondo coinvolgimento delle realtà del volontariato e del no-profit, che tanto caratterizzano la nostra cultura a partire dai valori tradizionali veneti della solidarietà e della famiglia.

Per questo motivo si ritiene opportuno suggerire di basare la costruzione del Net-welfare veneto attraverso anche la definizione e promulgazione di un dispositivo normativo specifico atto a semplificare i rapporti tra il terzo settore e la pubblica amministrazione e

facilitare il processo di integrazione in rete e sinergia dei servizi con gli altri comparti a forte impatto sociale: sanità, lavoro, cultura.

L'obiettivo quindi è quello di realizzare un dibattito che veda Regione, Consulta delle Autonomie Locali e rappresentanti delle realtà del volontariato e dell'onlus, coinvolti nella definizione di una Legge Regionale atta a individuare:

- comuni iter amministrativi in grado di semplificare l'attività delle organizzazioni, le interazioni con gli EE.LL., l'accesso ai finanziamenti, la fruibilità dei servizi offerti da parte dei cittadini;
- La definizione di comuni standard informativi e di comunicazione, nonché flussi informativi alla base del Net-welfare ed in particolare dei:
  - servizi di reporting informativi tra Regione, EE.LL. e realtà del volontariato/no-profit. (*Reseau del Welfare e del Volontariato*);
  - procedimenti ufficiali on-line di informazione e notifica;
  - obblighi informativi per le realtà del terzo settore 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 Net-SIRV alle associazioni, cooperative, società no-profit, etc, con criteri e modalità di accesso;
- incentivazioni e iniziative a favore del coordinamento/consorzio informatico tra associazioni sul territorio regionale;
- definizione e dotazione economica di servizi regionali a supporto della L.R..

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto:

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

DOCUP Obiettivo 2:

N.A.

POR Obiettivo 3:

Da valutare in sede esecutiva le possibili sinergie di azione.

FESR Azioni per l'Innovazione:

N.A.

PSR Veneto:

N.A.

Programmi INTERREG:

N.A.

**Tipologie di destinatari**

R&D servizi innovativi sanitari:  
Strutture sanitarie, cittadini.

R&D servizi applicativi per il volontariato:  
Associazioni di volontariato, ONLUS, ONG.

R&D servizi innovativi per la popolazione anziana:  
Strutture sanitarie, associazioni di volontariato, cittadini.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto

## 5 ASSE 4: EDUCARE PER LA 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.

**Ma 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 E DIFFONDERE LA SOCIETÀ VENETA DELL'INFORMAZIONE**

### **5.2.1 Linee guida**

È fondamentale che alle iniziative di sviluppo del Net-SIRV e della Società veneta dell'Informazione (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 da porre in atto dovranno riguardare:

#### ***Divulgazione e promozione:***

con l'obiettivo di diffondere la conoscenza 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 base 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 e all'utilizzo dello strumento informatico, quanto aiutare nell'uso consapevole dello stesso per acquisire/costruire conoscenza, potenziare le proprie capacità di rapporti,

cooperare, collaborare e lavorare on-line con gli altri (cittadini, imprese, istituzioni pubbliche 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.

### ***Riqualficazione informatica diffusa:***

è importante che tutte le iniziative di formazione, rivolte alla riqualficazione 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 riqualficazione 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.

## **5.2.2 Misure di Intervento**

La realizzazione delle iniziative volte a supportare lo sviluppo della Società veneta dell'Informazione e del Net-SIRV prevede una articolazione secondo tre aree di intervento:

**Misura 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione:**

tesa a realizzare una adeguata comunicazione di tutte le iniziative progettuali componenti il piano di sviluppo.

**Misura 4.2.: Interventi nell'Area della formazione:**

riguardante tutte le iniziative rivolte al mondo della scuola e della formazione professionale.

**Misura 4.3.: Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete:**

cui faranno riferimento le iniziative volte ad agevolare l'acquisizione delle tecnologie ICT nella società veneta.

### **5.2.3 Descrizione delle Misure per Educare per la Società dell'Informazione**

#### **MISURA 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione**

##### **Riferimento eEurope**

La misura si presenta come “trasversale a tutte le aree di intervento descritte da eEurope di rilevanza regionale.

- Accesso più economico e più rapido e sicuro a Internet
- Investire nelle risorse umane e nella formazione
- Promuovere l'utilizzo di Internet

##### **Obiettivi operativi**

La misura si configura, a garanzia della realizzazione di una adeguata attività di informazione e divulgazione a cura dell'Amministrazione regionale, che consenta a cittadini e imprese di conseguire una conoscenza completa ed aggiornata sulle iniziative riguardanti, sia a livello regionale che locale, lo sviluppo della società veneta dell'informazione, al fine di comporre e mantenere un quadro sempre aggiornato su:

- opportunità progettuali e di finanziamento/cofinanziamento a livello europeo, statale, regionale e locale;
- iniziative progettuali in atto;
- risultati sulle iniziative progettuali;
- best-practices nella Società dell'Innovazione veneta;
- dati/osservatorio sulla Società veneta dell'Informazione.

Tutte queste attività non solo dovranno ovviamente “convergere” in un portale dedicato, ma dovranno anche costruire un piano di comunicazione permanente “multicanale”: internet, stampa, televisione.

##### **Tipologie e contenuti di Azione**

Realizzazione attività di:

#### **Piano di Promozione e Comunicazione integrata sulla Società Veneta dell'Informazione**

##### **Inquadramento:**

Il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto prevede che per ogni Area di Programmazione e attività/progetto componente quota parte dei finanziamenti, (pari, in quest'ultimo caso a non meno del 15% dell'investimento complessivo), siano destinati ad attività marketing di comunicazione per la promozione ed informazione sul territorio (marketing di piano e progetto).

**Contenuti:**

La misura andrà definita e realizzata dalla Direzione Informatica in collaborazione con la Direzione Comunicazione e Informazione e dovrà essere basata su un mix di:

- ✓ congressi e seminari espressamente dedicati alle problematiche dell'E-government, Net-economy e Net-Welfare e Sanità on-line;
- ✓ articoli e comunicati stampa;
- ✓ presenza attiva a manifestazioni fieristiche di settore;

e realizzata anche mediante il coinvolgimento attivo di EE.LL., associazioni di categoria ed i partner tecnologici che parteciperanno alla realizzazione del piano.

E' opportuno considerare queste attività non semplicemente come iniziative di immagine, ma come attività atte a catalizzare i principali fattori che potranno condizionare in gran parte il successo del piano medesimo: corresponsabilità del progetto con le istituzioni pubbliche e private presenti sul territorio regionali, condivisione degli obiettivi di servizio con tutti i soggetti, pubblici e privati, operanti sul territorio nella produzione ed amministrazione dei servizi alla persona, nell'economia e nel mondo sociale, coinvolgimento dei cittadini e delle imprese. Costruire il Net-SIRV senza un adeguato marketing di progetto costituirebbe infatti un forte handicap nei confronti del pieno conseguimento di tutte le ricadute che l'azione regionale potrebbe realizzare.

**Portale Società Veneta dell'Informazione**

**Inquadramento:**

appare evidente ed opportuno che nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto venga realizzato e gestito un portale verticale dedicato alle tematiche dello sviluppo della società veneta dell'informazione, in modo da costruire un punto di riferimento permanente per la nascita e la gestione di una comunità virtuale, in grado di riassumere al suo interno tutte le forze locali impegnate nella progettualità e nello sviluppo dell'internet veneta.

**Contenuti:**

realizzazione di uno Sportello Unico Regionale per la Società Veneta dell'Informazione:

- ✓ Servizi per la conoscenza sulle opportunità progettuali nello sviluppo della Società Veneta dell'Informazione;
- ✓ Accesso ai dispositivi normativi europei, statali, regionali sulla Società dell'informazione;
- ✓ Servizi informativi sulla progettualità: attività in atto, stati di avanzamento; progetti realizzati, *best-practices* e *link on-line*;
- ✓ Servizio bandi di progetto;
- ✓ Accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Osservatorio;
- ✓ Servizi di News e Newsletter rivolti ai cittadini e alle imprese sulla Società Veneta dell'Informazione;
- ✓ Servizi di link e comunicazione con gli EE.LL., Associazioni, Consorzi, Imprese etc. impegnate nella costruzione della Società Veneta dell'Informazione;

## **Sinergie di azione**

### **Asse 1: E-government veneto:**

Misure 1.1 e 1.2.A

La misura specifica si avvarrà ampiamente delle realizzazioni di carattere infrastrutturale ed organizzativo tecnologico poste in atto nell'ambito dello sviluppo del Net-SIRV.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono previste particolari interventi di accompagnamento.

## **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

### **DOCUP Obiettivo 2:**

Tutte le attività DOCUP Obiettivo 2 ricadenti nelle misure di interesse per la Società dell'Informazione saranno oggetto di divulgazione nell'ambito della presente misura.

### **POR Obiettivo 3:**

Tutte le iniziative sviluppate nell'ambito del POR Obiettivo 3 particolarmente qualificanti per quanto concerne le tematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione saranno oggetto di divulgazione nell'ambito della presente misura.

### **FESR Azioni per l'Innovazione:**

Tutte le attività FESR Azioni per l'Innovazione di particolare interesse per la Società dell'Informazione saranno oggetto di divulgazione nell'ambito della presente misura.

### **PSR Veneto:**

Tutte le attività PSR di particolare interesse per la Società dell'Informazione saranno oggetto di divulgazione nell'ambito della presente misura.

### **Programmi INTERREG:**

Tutte le attività INTERREG di particolare interesse per la Società dell'Informazione saranno oggetto di divulgazione nell'ambito della presente misura.

## **Tipologie di destinatari**

EE.LL., Cittadini, Imprese.

## **Soggetto Attuatore**

### **Autorità Responsabile:**

Regione Veneto

## **MISURA 4.2.: Interventi nell'Area della Formazione**

### **Riferimento eEurope**

Investire nelle risorse umane e nella formazione – Giovani d'Europa nell'era digitale:

- *Fornire alle scuole un accesso ad Internet e alle risorse multimediali, utilizzando, ove opportuno i fondi strutturali.*
- *Dotare tutte le aule scolastiche di un sistema di accesso a Internet e alle risorse multimediali utilizzando, ove opportuno, i fondi strutturali.*
- *Fornire ai docenti, studenti ed ai genitori i servizi di supporto e le risorse didattiche su Internet e predisporre le piattaforme per l'apprendimento per via elettronica.*
- *Fornire corsi di formazione a tutti i docenti (utilizzando ove opportuno i fondi strutturali) adeguando in particolare i curricula dei docenti, offrendo incentivi ai docenti per promuovere l'impiego concreto delle tecnologie digitali nell'ambito delle attività didattiche.*
- *Adeguare i curricula scolastici per consentire l'introduzione di nuovi metodi di apprendimento e per garantire che al termine del ciclo scolastico tutti gli studenti siano in grado di utilizzare gli strumenti dell'era informatica.*

Investire nelle risorse umane e nella formazione - Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza:

- *Fornire a tutti i lavoratori la possibilità di acquisire le competenze di base in campo informatico attraverso la formazione permanente.*
- *Aumento del 50% dei posti e corsi nelle strutture delle TI (sia sul lavoro che presso gli istituti di istruzione) utilizzando ove opportuno il FSE.*

### **Obiettivi operativi**

Come più volte sottolineato nell'ambito del presente documento programmatico, le tematiche della formazione rivestono un ruolo centrale non solo nello sviluppo ma anche e soprattutto nell'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e conseguentemente delle opportunità offerta dalla società dell'informazione nell'ambito lavorativo, sociale e del progresso economico.

La misura identifica due aree di intervento specifiche inerenti:

- A) l'area della Formazione Scolastica
- B) l'area della Formazione Professionale

### **Tipologie e contenuti di Azione**

#### **Formazione scolastica**

##### **Inquadramento:**

Per quanto concerne le azioni di formazione a supporto della nascita della Società veneta dell'Informazione e del Net-SIRV, è prevista la definizione ed attuazione di iniziative per l'informatizzazione didattica e l'alfabetizzazione informatica nella scuola dell'obbligo.

Si tenga conto al riguardo che l'Amministrazione Regionale, non essendo quella scolastica materia di intervento diretto, intende in quest'ambito proporre forme di collaborazione con le unità didattiche locali e le associazioni di riferimento.

L'obiettivo, già evidenziato, è quello di favorire la diffusione nelle scuole della cultura informatica, orientando le giovani generazioni verso un utilizzo "intelligente" della tecnologia informatica e di internet, col fine di educare i futuri utenti del Net-SIRV all'utilizzo di servizi di rete e, a partire da questi, di introdurre progressivamente nelle famiglie la conoscenza di queste opportunità. E' noto infatti come i ragazzi in età scolare siano particolarmente disponibili e recettivi nei riguardi delle nuove tecnologie che oltre alle occasioni di gioco e acquisizione di nuove conoscenze, possono, in un'ottica multidisciplinare, essere un utile supporto anche per ampliare la capacità di socializzazione e di espressione dell'individuo.

#### Contenuti:

In prima ipotesi le attività che potranno essere sviluppate in quest'ambito potranno essere:

- percorsi didattici, anche itineranti, rivolti a docenti (scuole elementari e medie) e studenti (scuole superiori) finalizzati alla alfabetizzazione informatica e all'utilizzo di internet;
- finanziamenti per la costituzione di aule didattiche informatizzate nelle scuole dell'obbligo;
- supporto nella diffusione e formazione all'utilizzo degli strumenti di web-design e publishing messi a disposizione nell'ambito della attività di E-government finalizzata all'innovazione della L.R. 54/88 "Comune Veneto on-line";
- progetti scolastici di realizzazione di prodotti multimediali/siti inerenti contenuti storici, culturali, artistici, ambientali locali;
- realizzazione di concorsi a premi per siti scolastici.

L'insieme delle iniziative dovrà essere definito da un apposito gruppo di lavoro che veda la collaborazione della Direzione Informatica regionale e della Direzione Formazione con le istituzioni locali dell'Educazione, e potrà essere realizzato mediante il coinvolgimento di realtà del mondo ICT e della formazione locali, nonché aperte ad azioni di sponsorizzazione da parte dei privati.

### **Formazione professionale**

#### Inquadramento:

Nell'ambito delle politiche rivolte alla formazione professionale e del lavoro, la Regione è già profondamente consapevole del proprio ruolo fondamentale nella promozione dell'innovazione nell'impresa e nella creazione dei presupposti professionali, indispensabili per la sua piena attuazione.

*"Considerando il tessuto delle Pmi e i distretti industriali tipici del modello produttivo di filiera e a rete del Veneto, i nuovi scenari macro-economici porranno al sistema delle Pmi nei prossimi anni un problema pressante di adattabilità delle imprese e dei lavoratori di fronte alle sfide della "nuova economia":*

- *l'economia digitale, che sarà il motore dello sviluppo del terzo millennio;*
- *l'economia globale: a livello macro-economico si prevede una forte riorganizzazione dei processi produttivi su scala planetaria;*

- *lo spostamento sia di risorse finanziarie che di persone verso le attività a più alto valore aggiunto.*<sup>31</sup>”

Questo stato di cose determinerà la crescita della domanda di “lavoratori della conoscenza”, in grado di fornire alle aziende le competenze necessarie per aiutarle a costruire nuove strategie e nuovi strumenti di analisi, produzione e commercializzazione per potersi mantenere competitivi.

*“Il pericolo di molte aziende e soprattutto per le aziende distrettuali molto legate ad una logica produttiva è che in una economia che si va sempre più globalizzando il distretto diventi un polo esclusivamente produttivo, una grande fabbrica a disposizione delle reti commerciali.*

*I loro operatori devono seguire percorsi “rapidi” ed “efficaci”. La flessibilità, il saper fare e lavorare in alleanza, la conoscenza, sembrano essere i fattori competitivi più importanti per il futuro del sistema delle Pmi, rendendo la formazione una leva sempre più indispensabile. I fabbisogni professionali più rilevanti sono di conseguenza quelli legati ad esigenze della formazione continua: integrazione, miglioramento dei processi, orientamento al mercato e al cliente, accompagnamento alle rapide evoluzioni tecnologiche e dei mercati, adattamento della forza lavoro esistente al gap tecnologico.”*

Nell’ambito della programmazione regionale per le attività previste negli anni a venire – definite nel documento guida, approvato dalla Commissione Europea, “*Programma Operativo Regionale (POR) 2000-2006*” approvato con DGR n. 2469 del 28.7.2000 – la Regione Veneto si è mossa nella volontà di *interpretare e tradurre operativamente le direttrici fondamentali della formazione e dell’occupazione, agendo quindi sulla leva dei servizi alle persone e alle imprese, con l’intento di rispondere alle attese del sistema socio-economico regionale e ribadendo la centralità delle risorse umane come patrimonio indispensabile per l’economia ed il territorio.*

Tra le priorità di intervento finalizzate al miglioramento qualitativo del mercato del lavoro, il POR 2000-2006 individua “lo sviluppo di nuove figure e competenze professionali di tipo medio-alto, soprattutto con riferimento alla innovazione tecnologica, alla ricerca applicata e alla *nuova economia*” e l’investimento nella formazione continua delle Pmi con riferimento all’articolazione dei distretti produttivi e alle articolazioni settoriali, soprattutto rispetto alle esigenze della *società dell’informazione*.

Il programma è elaborato per assi e misure che si ricollegano anche agli obiettivi specifici previsti dal Quadro Comunitario di Sostegno nazionale FSE, ed inoltre considera tre campi di intervento trasversale come elementi di indirizzo attorno ai quali costruire un sistema legato a dinamiche qualitative; lo sviluppo locale, le pari opportunità e la società dell’informazione.

---

<sup>31</sup> “Relazione di Analisi della Gestione Finanziaria per l’esercizio 2000”; Segreteria Regionale al Bilancio e alla Finanza - Regione del Veneto, Giunta Regionale.

In termini retrospettivi la Regione Veneto ha già, nel recente passato, profuso un impegno notevole nei riguardi della qualificazione ICT: su 1.882 iniziative svolte e completate nel corso del 2000, ben 187 erano finalizzate alla formazione di figure professionali di tipo "informatico".

Tuttavia la costruzione del Net-SIRV richiederà uno sforzo ancora più pesante e, soprattutto, "generalizzato".

#### Contenuti:

In sostanza si tratta quindi di operare una azione di coordinamento delle iniziative di formazione professionale, affinché sia sempre dato spazio alle problematiche della Net-economy e della Società dell'Informazione, volta a:

- far sì che **nell'ambito di ogni attività formativa** (da quelle riguardanti il settore primario a quelle relative al terziario avanzato), **sia dato spazio**, secondo opportuni diversi livelli di contenuti ed approfondimenti, **alle tematiche delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione** e delle possibilità da queste offerte nel settore professionale specifico in oggetto;
- che nell'ambito di ogni attività formativa sia dato spazio anche a iniziative di **informazione sul Net-SIRV e sui servizi per l'impresa e la Net-economy** previsti nel Piano di Sviluppo;
- indirizzare **azioni di formazione per la Net-economy anche nell'ambito degli interventi regionali per lo sviluppo dell'imprenditoria giovanile veneta**;
- coordinare le diverse azioni formative di qualificazione e riqualificazione professionale, con il progetto di realizzazione della **Rete regionale per la formazione ed e-learning permanente a supporto dell'Artigianato e la PMI veneti** previsto nell'area di piano per lo sviluppo della Net-economy veneta.

Appare inoltre evidente che il programma di intervento, potrà avere una concreta attuazione solo se collegato alla programmazione regionale della formazione professionale, piano che, a tal fine, dovrà in futuro tenere conto di tre direttrici:

- ✓ le nuove tecnologie della formazione;
- ✓ la formazione e l'informazione diffusa sull'utilizzo delle tecnologie e gli strumenti multimediali di base;
- ✓ la formazione continua finalizzata alla creazione o riqualificazione di nuove figure professionali indispensabili per lo sviluppo della società dell'informazione.

Quest'ultimo punto andrà opportunamente articolato secondo diversi interventi specifici riguardanti:

- lo sviluppo di attività formative tese a far conseguire/riqualificare competenze per le figure professionali necessarie a implementare e gestire lo sviluppo dei servizi di e-government locale;

- la formazione sul territorio di figure professionali da impiegare nelle strutture di assistenza e sviluppo dei servizi ICT alle imprese, PMI, distretti etc.;
- lo sviluppo di attività formative professionali volte a supportare le innovazioni tecnologiche e organizzative in materia di ICT;
- lo sviluppo di attività di formazione professionale rivolte alla creazione di manager/imprenditori nel settore dei servizi per la società dell'informazione;
- lo sviluppo di attività formative volte alla creazione di figure professionali gestionali e tecniche per la conduzione dei progetti strategici di cooperazione e sistemi di rete tra PMI, EE.LL. e Welfare;
- la definizione di un sistema di incentivi per la formazione nel settore ICT.

### **Sinergie di azione**

#### **Formazione Scolastica:**

##### **Asse 1: E-government veneto:**

###### **Misura 1.2.A**

Nell'ambito della misura potranno essere fatti convergere anche progetti integrati con l'iniziativa Gemellaggio on-line. Le attività di "Gemellaggio on-line" prevedono infatti la possibilità di realizzare un coinvolgimento di scuole, docenti e studenti nelle attività che verranno attivate nel Portale Territoriale della Regione Veneto con altre regioni e comunità del mondo.

Nell'ambito di questa iniziativa è infatti previsto l'utilizzo della tecnologia internet, oltre che per costruire una conoscenza reciproca con altri paesi del mondo interessati a realizzare dei rapporti stabili con la nostra regione, anche per *"animare comuni progetti in ambito scolastico per lo scambio linguistico/culturale (tradizioni, arte, storia, letteratura, musica, tecnologia etc.) che permettano la creazione di percorsi atti a realizzare una interazione tra le giovani generazioni."*

Con il medesimo spirito, sempre grazie ai servizi messi a disposizione dal Net-SIRV, sarà possibile rivolgersi anche ai giovani "veneti" facenti parte delle comunità venete nel mondo.

#### **Formazione Professionale:**

##### **Asse 2: Net-economy veneta:**

Appaiono evidenti le sinergie esistenti in particolare con la Misura 2.2., finalizzata alla costituzione di una "rete regionale per la formazione e l' *e-learning* permanente a supporto dell'artigianato e la PMI veneti".

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non al momento sono previsti particolari interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state già approntate ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### DOCUP Obiettivo 2:

Possibili forti sinergie nell'ambito della formazione professionale con la Misura 2.5. sulla società dell'informazione volta a *“favorire lo sviluppo della società dell'informazione e l'utilizzo dei mezzi telematici nelle PMI.”*

#### POR Obiettivo 3:

La misura appare centrale e da integrarsi con tutte le iniziative sviluppate nell'ambito del POR Obiettivo 3 particolarmente qualificanti per quanto concerne le tematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione.

#### FESR Azioni per l'Innovazione:

IN quest'ambito andranno valorizzate le risultanze derivanti dal progetto Veneto Net-ELTW che vede la realizzazione di un *“Progetto pilota per la realizzazione di una rete per la formazione a distanza ed il telelavoro”*.

#### PSR Veneto:

La formazione professionale e tematica viene sviluppata nell'ambito della Misura 12.B *“Assistenza alla gestione e alle imprese agricole”* in cui è prevista anche l'adozione di nuove tecnologie dell'informazione.

#### Programmi INTERREG:

Esistono varie opportunità di intervento sia nel settore dell'istruzione scolastica che in quello della formazione professionale permanente, grazie a diverse misure che prevedono la realizzazione di iniziative in tal senso attraverso la costituzione di network, servizi on-line e centri di supporto.

### **Tipologie di destinatari**

Docenti, Studenti, Lavoratori; Scuole, Imprese.

### **Soggetto Attuatore**

#### *Autorità Responsabile:*

Regione Veneto

### **MISURA 4.3.: Interventi per incentivare la diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete**

#### **Riferimento eEurope**

Investire nelle risorse umane e nella formazione – Giovani d'Europa nell'era digitale:

- *Fornire ai docenti, studenti ed ai genitori i servizi di supporto e le risorse didattiche su Internet e predisporre le piattaforme per l'apprendimento per via elettronica.*
- *Fornire corsi di formazione a tutti i docenti (utilizzando ove opportuno i fondi strutturali) adeguando in particolare i curricula dei docenti, offrendo incentivi ai docenti per promuovere l'impiego concreto delle tecnologie digitali nell'ambito delle attività didattiche.*
- *Adeguare i curricula scolastici per consentire l'introduzione di nuovi metodi di apprendimento e per garantire che al termine del ciclo scolastico tutti gli studenti siano in grado di utilizzare gli strumenti dell'era informatica.*

Investire nelle risorse umane e nella formazione - Lavorare nell'economia basata sulla conoscenza:

- *Fornire a tutti i lavoratori la possibilità di acquisire le competenze di base in campo informatico attraverso la formazione permanente.*
- *Aumento del 50% dei posti e corsi nelle strutture delle TI (sia sul lavoro che presso gli istituti di istruzione) utilizzando ove opportuno il FSE.*

#### **Obiettivi operativi**

Nell'ambito della parte del piano dedicata alla Net-economy è già stata evidenziata la necessità di incentivare le Pmi e le aziende artigiane sulla strada dell'acquisizione tecnologica (strumenti hardware, soluzioni applicative, connettibilità e competenze) a favore dell'innovazione e della nascita di sistemi b-web, volti a realizzare “nuovi modi di operare”, in rete e sui mercati globali.

Come già evidenziato, la Regione Veneto ha già operato e sta operando in tale direzione attraverso iniziative di sostegno finanziario, accesso di contributi ed agevolazioni per l'adeguamento impiantistico, sia sulla base di provvedimenti rivolti a favorire la qualità e l'innovazione nelle imprese grazie alla loro connessione in rete (L.R. 3/2001), sia nell'ambito dei cosiddetti “Patti Territoriali” (L.R. 13/1999).

E' evidente che queste forme di intervento andranno mantenute nel breve e medio periodo, cercando però di armonizzarle il più possibile con le azioni previste dal piano al fine di massimizzare le sinergie e le ricadute delle reciproche iniziative.

Un discorso specifico va invece fatto per “associazioni”, “studenti e famiglie”.

Per quanto attiene le associazioni in particolare operanti nel settore del Volontariato, nell'area progettuale del piano dedicato al Net-welfare è già stato dato risalto alla necessità di realizzare uno specifico dispositivo normativo finalizzato a facilitare l'adozione e l'utilizzo delle tecnologie informatiche e di rete al fine di facilitare la nascita di un “sistema regionale del Volontariato” in grado di massimizzare le sinergie interne, coordinarsi al meglio con le strutture del sistema sanitario, fornire più efficacemente la propria opera preziosa ai cittadini e alle categorie più bisognose di assistenza della società (anziani, disabili, etc.).

Questo dispositivo normativo, al pari della L.R. 54/88 per gli EE.LL., dovrà non solo fissare standard operativi e informativi volti a semplificare i rapporti con pubblica amministrazione e mettere a disposizione strumenti applicativi informatici utili per lo svolgimento delle attività in modo più efficiente e sicuro, ma anche dovrà prevedere una opportuna

dotazione finanziaria per rendere possibile l'acquisizione di hardware e connettività da parte di queste realtà al fine di facilitare lo sviluppo del Net-welfare regionale.

Infine, con l'obiettivo di rendere ancora più efficace le azioni di formazione previste nella scuola dell'obbligo, è previsto che la Regione Veneto, in accordo con gli istituti finanziari locali e del credito cooperativo, individui e attivi nuove forme di incentivazione per l'acquisto di strumenti informatici per gli studenti (prestito agevolato per famiglie, prestito di onore per studenti, etc) al fine di dare un segno concreto della reale volontà di sviluppare una logica di accesso effettivamente "democratica" (aperta a tutte le fasce sociali) ai servizi in rete alla base del funzionamento della società dell'informazione.

### **Tipologie e contenuti di Azione**

Va progettato ed attuato un insieme coordinato di interventi atti a conseguire gli obiettivi operativi sopra delineati, primariamente attraverso una razionalizzazione delle misure e degli interventi già esistenti.

### **Sinergie di azione**

La presente misura appare trasversale rispetto a tutte le misure del piano, in quanto serve a facilitare il conseguimento dei presupposti di utilizzo degli strumenti e dei servizi che verranno messi a disposizione nell'ambito della società veneta dell'informazione, a tutti i cittadini, le famiglie e gli operatori economici veneti.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non al momento sono stati previsti particolari interventi di accompagnamento. Questi interventi saranno presumibilmente oggetto di definizione in sede di specifica tecnica attuativa della misura.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Tutte le azioni previste sono state previste ed approvate nell'ambito del piano regionale di sviluppo.

#### **DOCUP Obiettivo 2:**

Da verificare e realizzare un coordinamento finanziario con tutte le misure del programma che hanno un impatto nello sviluppo della Società dell'Informazione e che prevedono interventi di incentivazione all'acquisizione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

#### **POR Obiettivo 3:**

La misura appare centrale e da integrarsi con tutte le iniziative sviluppate nell'ambito del POR Obiettivo 3 particolarmente qualificanti per quanto concerne le tematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione.

#### **FESR Azioni per l'Innovazione:**

N.A.

PSR Veneto:

Da verificare e realizzare un coordinamento finanziario con tutte le misure del programma che hanno un impatto nello sviluppo della Società dell'Informazione e che prevedono interventi di incentivazione all'acquisizione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Programmi INTERREG:

Da verificare e realizzare un coordinamento finanziario con tutte le misure dei programmi INTERREG che hanno un impatto nello sviluppo della Società dell'Informazione e che prevedono interventi di incentivazione all'acquisizione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

**Tipologie di destinatari**

Famiglie, Imprese.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto

## **6 ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO**

### **6.1 COSTRUIRE ED ORGANIZZARE CONTENUTI DIGITALI A VALORE AGGIUNTO PER IL VENETO**

#### **6.1.1 Premessa e Linee guida**

Il sostegno alla digitalizzazione a livello di produzione e di distribuzione di contenuti digitali riveste una importanza fondamentale e il Veneto, al pari delle altre regioni dell'unione, vanta una molteplicità di istituzioni culturali (archivi storici, musei, biblioteche), nonché emergenze archeologiche, paesaggistiche, ambientali originali e di indubbio valore umanistico, ambientale oltre che di grande rilievo economico (turismo e servizi ricreativi).

La costruzione di contenuti digitali in grado di valorizzare al meglio questo patrimonio territoriale locale, appare quindi essere una delle strade principali per promuovere l'immagine veneta nella società dell'informazione europea e mondiale, valorizzando le diversità linguistiche e culturali, contrastando la massificazione dei contenuti on-line, rendendo più accessibile e utilizzando in maniera più produttiva questi elementi di distinzione a vantaggio della conoscenza reciproca e dello sviluppo economico.

La sfida principale consiste quindi nel costruire e diffondere, grazie alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione contenuti locali, provvedere alla digitalizzazione e conservazione dei materiali documentali di importanza storica e artistica, creare nuove banche dati per la costituzione di nuovi servizi on-line a vantaggio della collettività; con l'obiettivo anche di conseguire ricadute nei confronti del mondo dell'istruzione, delle industrie dei contenuti, dei servizi del terziario avanzato, sviluppando anche nel Veneto una cultura della convergenza digitale.

#### **6.1.2 Misure di Intervento**

L'asse riguardante lo sviluppo di contenuti digitali a valore aggiunto si compone di un'unica misura, ripartita secondo diverse aree tematiche componenti e precisamente:

##### **Misura 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto:**

tesa a realizzare iniziative di catalogazione, digitalizzazione ed organizzazione in banche dati e servizi on-line inerenti le seguenti aree tematiche:

- Cultura e Storia
- Paesaggi, Ambiente e Tutela Ambientale
- Tradizioni, Folclore ed Eventi Locali
- Eventi culturali: spettacolo, musica, teatro etc.
- Prodotti Tipici
- Arte, architettura e archeologia
- Sport e Servizi ricreativi: risorse ed eventi sportivi

## **6.2 Descrizione delle Misure: Contenuti Digitali per il Veneto**

### **MISURA 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto**

#### **Riferimento eEurope**

Promuovere l'utilizzo di Internet – Contenuti digitali per reti globali:

- Iniziative a sostegno finalizzate a conseguire una diffusione delle informazioni del settore pubblico ed incremento dei servizi multilingue attraverso lo sviluppo, la distribuzione e la promozione di prodotti multimediali e la trasmissione tramite internet.

#### **Obiettivi operativi**

La misura appare trasversale rispetto a tutto il Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione in quanto prevede interventi di supporto nella costruzione di contenuti digitali a vantaggio dei sistemi e delle attività configurati nelle misure precedenti.

L'obiettivo è quello di catalogare, digitalizzare, organizzare e diffondere contenuti digitali relativi a beni, risorse e tematiche riguardanti:

- A. Cultura e Storia
- B. Paesaggi, Ambiente e Tutela Ambientale
- C. Tradizioni, Folclore ed Eventi Locali
- D. Eventi culturali: spettacolo, musica, teatro etc.
- E. Prodotti Tipici
- F. Arte, architettura e archeologia
- G. Sport e Servizi ricreativi: risorse ed eventi sportivi
- H. Banche dati di settore

Tutte queste attività, che trovano riscontro nell'ambito dei diversi programmi regionali, dovranno costituire la base per costruire piani di comunicazione permanente "multicanale" e "multilingue" finalizzati alla diffusione dell'immagine e dei valori veneti, a supporto anche di attività di sviluppo locali, volte a promuovere la crescita socio-economica di aree marginali.

#### **Tipologie e contenuti di Azione**

##### **Inquadramento:**

Come si può evincere dalla lettura del presente documento (Parte IV e V), diverse sono le misure di intervento adottate nell'ambito dei programmi comunitari locali (DOCUP, PSR, INTERREG) di responsabilità regionale, che prevedono la produzione di contenuti digitali con varie finalità: dalla promozione turistica, culturale, storica; alla promozione di attività agrituristiche e dell'offerta di aree protette; alla valorizzazione di prodotti tipici locali; alla tutela dell'ambiente e alla valorizzazione di patrimoni naturalistici; alla produzione di supporti didattici; alla costituzione di banche dati di settore a supporto degli operatori di mercato.

La misura pertanto trae spunto da queste misure, nell'intento di definire una quadro omogeneo di intervento, volto a non disperdere attività e massimizzarne i risultati,

consentendo vaste ricadute in termini di ritorni operativi, a vantaggio di una crescita complessiva del sistema (ricadute in termini di marketing territoriale, supporto didattico, promozione economica locale etc.)

### **Contenuti:**

In questo ambito sono previste attività di:

- ✓ costituzione di centri servizi pubblici/privati per la digitalizzazione e gestione di contenuti tematici (acquisizione delle consulenze, delle tecnologie e dei servizi di connessione);
- ✓ progettazione attività operative, banche dati e servizi on-line;
- ✓ attività operativa di raccolta/classificazione, digitalizzazione, organizzazione in banche dati, sviluppo servizi applicativi ed informativi, gestione servizi on-line etc;
- ✓ attività di divulgazione e promozione dei contenuti digitali.

La misura andrà definita e realizzata dalla Direzione Informatica in collaborazione con la Direzione Comunicazione e Informazione e dovrà essere basata su un mix di:

- ✓ congressi e seminari espressamente dedicati alle problematiche dell'E-government, Net-economy e Net-Welfare e Sanità on-line;
- ✓ articoli e comunicati stampa;
- ✓ presenza attiva a manifestazioni fieristiche di settore;

### **Sinergie di azione**

La presente misura appare trasversale rispetto a tutte le misure del piano, in quanto si avvarrà delle infrastrutture e degli ambiti di servizio che saranno suo tramite sviluppate e consentirà di valorizzarne le ricadute grazie ai contenuti prodotti.

### **Altri interventi di accompagnamento**

Non sono al momento previste particolari interventi di accompagnamento.

### **Riferimenti Programmatori Regionali**

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

Costituisce argomento originale rispetto al piano, caratterizzato esclusivamente da contenuti tecnologici ed organizzativi.

#### **DOCUP Obiettivo 2:**

Nell'ambito del DOCUP le misure 3.2. e 4.3. riguardanti rispettivamente la creazione di contenuti digitali per la promozione turistica, culturale, storica etc. e la conoscenza e la promozione dell'ambiente di aree da valorizzare presentano forti attinenze con la presente misura

#### **POR Obiettivo 3:**

N.A..

FESR Azioni per l'Innovazione:  
N.A..

PSR Veneto:

Nell'ambito del PSR le misure 16, 3, 9 e 14 B riguardanti rispettivamente la creazione di contenuti digitali per la promozione agrituristica e del turismo locale, la produzione di contenuti digitale per l'educazione ambientale, la produzione di supporti didattici digitali per il supporto alle imprese rurali e l'istituzione di un Centro di informazione Permanente e di un Osservatorio Economico, presentano forti attinenze con la presente misura.

Programmi INTERREG:

Molteplici attività INTERREG prevedono la produzione di contenuti e banche dati digitali multilingue per la promozione turistica, ambientale, culturale etc. locale, di aree transfrontaliere a vantaggio dell'economia, dell'istruzione e della conoscenza reciproca.

**Tipologie di destinatari**

Associazioni pubbliche e private (culturali, ambientaliste, di promozione locale etc.), Agenzie regionali, EE.LL., Cittadini, Imprese.

**Soggetto Attuatore**

*Autorità Responsabile:*  
Regione Veneto