

Sintesi del
Piano di Sviluppo
della Società veneta dell'Informazione

Documento di programmazione

SOMMARIO

1 INTRODUZIONE.....	6
1.1 Evoluzione del sistema informativo del Veneto.....	6
1.2 La strada veneta verso la Società dell'Informazione.....	6
2 GOVERNARE LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE	9
2.1 Premessa.....	9
2.2 Il quadro di riferimento	10
2.2.1 <i>L'impegno europeo per lo sviluppo della società dell'informazione: il programma e-Europe</i>	10
2.2.2 <i>L'impegno del Governo nazionale: Ministero dell'innovazione e sviluppo dell'e-government</i>	12
2.2.3 <i>L'impegno della Regione Veneto: Il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto e le azioni di programmazione regionale</i>	15
3 IL VENETO DI FRONTE ALLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE: STATO ATTUALE E TENDENZE EVOLUTIVE	17
3.1.1 <i>Situazione generale</i>	17
3.1.2 <i>La Situazione nelle Aree Obiettivo 2</i>	19
4 ANALISI SWOT.....	21
4.1 Inquadramento.....	21
4.2 Assi prioritari di intervento.....	22
4.3 Ambiti di impatto degli interventi	25
4.3.1 <i>Infrastrutture Telematiche</i>	25
4.3.2 <i>Cultura e atteggiamenti sociali</i>	25
4.3.3 <i>Pubblica amministrazione locale</i>	26
4.3.4 <i>Economia e impresa</i>	27
4.3.5 <i>Welfare e servizi alla persona</i>	29
4.4 Analisi con riferimento agli assi prioritari di intervento.	31
5 STRATEGIA E ASSI PRIORITARI.....	39
5.1 Strategia e macro-obiettivi operativi.....	39
5.2 Identificazione degli Assi di Intervento	39
6 ASSE 1: E-GOVERNMENT VENETO	42
6.1 Misura 1.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale	42
6.1.1 <i>Obiettivi Operativi</i>	42

6.1.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	43
6.1.3	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	47
6.1.4	<i>Riferimento eEurope</i>	50
6.1.5	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	50
6.2	Misura 1.2.: Interventi nell'Area applicativa:	51
6.3	Misura 1.2.A: Amministrazione	51
6.3.1	<i>Obiettivi Operativi</i>	51
6.3.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	51
6.3.3	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	55
6.3.4	<i>Riferimento eEurope</i>	55
6.3.5	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	56
6.4	Misura 1.2.B: Comunità/Territorio	56
6.4.1	<i>Obiettivi Operativi</i>	56
6.4.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	57
6.4.3	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	60
6.4.4	<i>Riferimento eEurope</i>	60
6.4.5	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	61
6.5	Misura 1.2.C: Governo	62
6.5.1	<i>Obiettivi Operativi</i>	62
6.5.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	62
6.5.3	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	63
6.5.4	<i>Riferimento eEurope</i>	63
6.5.5	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	63
	Tabella riepilogativa degli interventi	65
7	ASSE 2: NET-ECONOMY VENETA	69
7.1	Misura 2.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale.	70
7.1.1	<i>Obiettivi operativi</i>	70
7.1.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	71
7.1.3	<i>Sinergie di azione</i>	71
7.1.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	71
7.1.5	<i>Riferimento eEurope</i>	71
7.1.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	72
7.2	Misura 2.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi all'Impresa.	72
7.2.1	<i>Obiettivi operativi</i>	72
7.2.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	72
7.2.3	<i>Sinergie di azione</i>	73
7.2.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	73
7.2.5	<i>Riferimento eEurope</i>	73
7.2.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	74
7.3	Misura 2.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e Sostegno all'Impresa.	75
7.3.1	<i>Obiettivi operativi</i>	75
7.3.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	75
7.3.3	<i>Sinergie di azione</i>	76

7.3.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	76
7.3.5	<i>Riferimento eEurope</i>	76
7.3.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	76
7.4	Tabella riepilogativa degli interventi	78
8	ASSE 3: NET-WELFARE VENETO E SANITA' ON-LINE	79
8.1	Misura 3.1.: Interventi nell'Area Tecnologica/Strumentale e Infrastrutturale	79
8.1.1	<i>Obiettivi operativi</i>	79
8.1.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	80
8.1.3	<i>Sinergie di azione</i>	81
8.1.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	81
8.1.5	<i>Riferimento eEurope</i>	81
8.1.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	81
8.2	Misura 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi:	82
8.2.1	<i>Obiettivi operativi</i>	82
8.2.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	82
8.2.3	<i>Sinergie di azione</i>	82
8.2.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	83
8.2.5	<i>Riferimento eEurope</i>	83
8.2.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	83
8.3	Misura 3.3.: Interventi nell'Area Ricerca & Sviluppo e sostegno	83
8.3.1	<i>Obiettivi operativi</i>	83
8.3.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	84
8.3.3	<i>Sinergie di azione</i>	85
8.3.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	85
8.3.5	<i>Riferimento eEurope</i>	85
8.3.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	86
8.4	Tabella riepilogativa degli interventi	87
9	ASSE 4: EDUCARE PER LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE	88
9.1	Misura 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione:	88
9.1.1	<i>Obiettivi operativi</i>	88
9.1.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	88
9.1.3	<i>Sinergie di azione</i>	89
9.1.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	89
9.1.5	<i>Riferimento eEurope</i>	89
9.1.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	90
9.2	Misura 4.2.: Interventi nell'Area della formazione	90
9.2.1	<i>Obiettivi operativi</i>	90
9.2.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	90
9.2.3	<i>Sinergie di azione</i>	91
9.2.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	92
9.2.5	<i>Riferimento eEurope</i>	92
9.2.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	92

9.3	Misura 4.3.: Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete.....	93
9.3.1	<i>Obiettivi operativi</i>	93
9.3.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	93
9.3.3	<i>Sinergie di azione</i>	93
9.3.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	94
9.3.5	<i>Riferimento eEurope</i>	94
9.3.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	94
9.4	Tabella riepilogativa degli interventi	95
10	ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO	96
10.1	Misura 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto	96
10.1.1	<i>Obiettivi operativi</i>	96
10.1.2	<i>Tipologie e contenuti di Azione</i>	97
10.1.3	<i>Sinergie di azione</i>	97
10.1.4	<i>Altri interventi di accompagnamento</i>	97
10.1.5	<i>Riferimento eEurope</i>	97
10.1.6	<i>Riferimenti Programmatori Regionali</i>	97
10.2	Tabella riepilogativa degli interventi	98
11	ATTUAZIONE	99
11.1	Elementi organizzativi di attuazione	99
11.2	Specifiche tecniche ed organizzative di riferimento per le iniziative di programmazione regionale sul territorio: DOCUP, INTERREG e Patti Territoriali	104
11.3	Insieme per una "regia regionale"	110
12	MONITORAGGIO	112
12.1	Monitoraggio del sistema regionale	112
12.1.1	<i>Definizione degli indicatori</i>	113
12.1.2	<i>Indicatori di contesto</i>	115
12.1.3	<i>Indicatori di risultato</i>	116
12.2	Monitoraggio del piano regionale	118
12.3	Un réseau per la Società dell'Informazione	126

1 INTRODUZIONE

1.1 Evoluzione del sistema informativo del Veneto¹

L'Amministrazione Regionale del Veneto ha sviluppato, fin dalla sua nascita, un proprio sistema informatico di servizi applicativi per la gestione ed il supporto istituzionale.

Questo sistema - denominato SIRV: Sistema Informativo Regionale del Veneto -, ad oggi, si presenta come un sistema tecnologicamente avanzato, operante in termini totalmente standardizzati ai vari livelli componenti (e in questo forse ci distinguiamo rispetto ad altre regioni e amministrazioni centrali), già orientato alla fornitura di servizi innovativi all'interno dell'Amministrazione regionale, ma anche caratterizzato da una forte valenza come erogatore di servizi per gli EE.LL. e la collettività, impegnato in un ruolo di catalizzatore nella diffusione delle tecnologie e della cultura informatica presso le pubbliche amministrazioni venete.

Ma ciò non appare più essere sufficiente.

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

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

1.2 La strada veneta verso la Società dell'Informazione

Due sono gli aspetti fondamentali che devono essere posti alla base delle strategie e scelte di sviluppo della Società dell'Informazione e dell'E-government regionale:

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

- il **Veneto e l'Europa delle regioni**: con conseguente necessità di aprire il SIRV ai sistemi dell'Unione Europea, sviluppando le possibilità di flussi informativi e di interoperabilità, in particolar modo in settori strategici dell'economia, del sociale, della cultura e della formazione, dell'ambiente;
- il Veneto e le altre regioni italiane: ciò significa far sì che il SIRV sviluppi interazioni con gli altri sistemi regionali, per quanto attiene in particolare le tematiche dell'economia e del lavoro, la sanità, il territorio e l'ambiente;

¹ Vedi per una conoscenza approfondita: "Significato del presente documento – Premessa" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

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

ma anche tra:

- il Veneto ed il Mondo: creando, grazie alla tecnologia informatica e, in particolare, di Internet una rete di rapporti e di scambi informativi ed operativi con le Comunità Venete nel Mondo (quelle sorte negli anni dell'emigrazione; che sono tante, vivaci e distribuite ai quattro angoli del mondo...) e con tutte le regioni del mondo interessate a intrattenere rapporti stabili e permanenti con il Veneto.

Il SIRV, nell'azione di E-government, deve quindi sempre più aprirsi ed aprire i propri servizi informativi ed applicativi, integrandosi lungo queste direttrici di comunicazione istituzionale, ampliando il tema dell'E-government dalla sola produzione di servizi sul territorio fisico per la collettività locale (il Veneto), a quello dello sviluppo di relazioni e servizi aperti a tutte le comunità venete ed ai veneti nel mondo (E-government dei Veneti).

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

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

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

In tale contesto **la Regione Veneto deve costituire un forte elemento di aggregazione e promozione nello sviluppo della Società dell'Informazione**, assumendosi l'impegno di:

- coordinare ed integrare l'azione di tutti i soggetti coinvolti (pubblico e privato; EE.LL., cittadini, imprese, comunità venete locali e nel mondo...) nel processo di crescita della rete e dei servizi di rete, in modo da individuare e promuovere un

progetto comune in cui tutte le azioni siano capaci di creare sinergia sul territorio e oltre;

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

Appare quindi evidente che la realizzazione della Società dell'Informazione, attraverso il Net-SIRV e l'e-Government veneto, si prefigura come un passaggio impegnativo non solo per l'Amministrazione regionale, ma per tutta la società e l'economia veneta nel suo complesso.

A partire dalla realtà attuale della regione, fatta di grandi risultati conseguiti ma anche di nuove sfide da affrontare immediatamente per mantenere la competitività e la qualità della vita ai livelli raggiunti, l'Amministrazione regionale intende realizzare un piano di sviluppo specifico, avvalendosi e valorizzando le capacità imprenditoriali, amministrative e sociali, basate sui forti valori del lavoro e della solidarietà tipici del popolo veneto, per dare vita ad un nuovo sistema.

In particolare, la Regione Veneto intende perseguire l'obiettivo strategico di sviluppare e favorire, non solo all'interno del territorio regionale ma anche attraverso le comunità venete del mondo e l'economia veneta delocalizzata, un sistema di servizi aperto ai veneti.

2 Governare la Società dell'Informazione

2.1 Premessa²

Al di là infatti degli ottimismo e dei pessimismi a riguardo delle possibilità e delle opportunità offerte dalla rete, una cosa appare evidente: per quanto Internet possa costituire un luogo (ciberspazio) extranazionale, esso non può essere pensato come un'area a giurisdizione separata.

“La rete è uno strumento di comunicazione straordinario, che mette a disposizione un'intera gamma di nuove opportunità per persone, comunità, aziende e governi. Tuttavia, man mano che cresce la popolazione del ciberspazio, questo assomiglia sempre più alla società nel suo insieme, con tutta la sua complessità. Per ogni aspetto della vita cablata che dà potere o illumina, ci saranno anche dimensioni maligne, perverse o molto ordinarie”

Non si può pensare che l'evoluzione di Internet sia lasciata alla sola iniziativa dei singoli e delle imprese, sia essa dettata da uno “spontaneismo” o dalla “logica di mercato”: la rete sta divenendo sempre di più “troppo” importante e sarà in grado di possedere ed accrescere una propria forza politica con cui è bene confrontarsi fin da subito.

Per questo appare fondamentale che i governi si assumano, ai vari livelli territoriali, proprie e confacenti responsabilità nei confronti dello sviluppo nell'ambito della rete e della Società dell'Informazione, non limitandosi a porsi sulla strada dell'innovazione, ma cercando di capire e, per quanto possibile, guidare il cambiamento..

Interpretando e rappresentando gli interessi dei cittadini e della collettività e salvaguardando i valori della democrazia, *lo Stato ha il diritto e la responsabilità di contribuire ad integrare il ciberspazio e la società tradizionale: gli standard tecnologici e i problemi della sicurezza, sono troppo importanti per essere lasciati solamente al mercato. Società di software in concorrenza hanno poco interesse a conservare gli standard aperti che sono essenziali a una rete interattiva perfettamente funzionante. I mercati favoriscono l'innovazione ma non garantiscono necessariamente l'interesse pubblico.*

Dalle Istituzioni Pubbliche devono quindi essere svolte una serie di funzioni importanti e basilari di “governo”, necessarie per una evoluzione equilibrata e democratica della rete attraverso le funzioni di:

- sviluppo infrastrutturale e diffusione della connettività
- garanzia dell'accesso a tutti i cittadini
- formazione all'utilizzo e alla cultura della rete
- garanzia del diritto e della correttezza informativa
- sviluppo e diffusione dei valori etici della rete

per garantire una crescita equa e corretta della Società dell'Informazione.

² Vedi per una conoscenza approfondita: “Premessa – Opportunità e criticità nella società dell'informazione - Parte I” del Documento di Analisi “Verso la Società veneta dell'Informazione”.

2.2 Il quadro di riferimento

A partire da queste premesse, l'iniziativa regionale di pianificazione e sviluppo della Società veneta dell'Informazione si determina e si integra con i tre attuali livelli di programmazione: quello **comunitario**, quello **nazionale** e quello **locale**.

2.2.1 L'impegno europeo per lo sviluppo della società dell'informazione: il programma e-Europe³

A livello europeo, l'individuazione di una azione comune e coordinata di intervento per lo sviluppo della Società dell'Informazione, a partire dalla raccomandazioni del Consiglio europeo di Lisbona, trova concretezza nel Progetto *eEurope*, che costituisce il punto di riferimento e confronto per la definizione delle iniziative che i paesi membri della Comunità, nonché le regioni territoriali componenti, devono individuare ed adottare.

Il progetto trae origine dall'obiettivo principale - definito nel corso della Consiglio europeo di Lisbona del 23/24 marzo 2000 – di **“far divenire l'Europa l'economia più competitiva e dinamica a livello mondiale”** prendendo atto della **“urgente esigenza, da parte dell'Europa, di sfruttare tempestivamente le opportunità offerte dalla nuova economia ed in particolare da Internet”**.

Per raggiungere tale obiettivo, i capi di stato e di governo hanno invitato il Consiglio e la Commissione ad elaborare *“...un piano d'azione globale eEurope....avvalendosi di un metodo di coordinamento aperto basato su un'analisi comparativa delle iniziative nazionali combinata con la recente iniziativa della Commissione denominata eEurope e la sua comunicazione intitolata “Strategia per l'occupazione nella società dell'Informazione”*.

Con questo proposito l'azione globale *eEurope* ha quindi individuato le misura guida alla base di uno sviluppo diffuso, equo e rapido, della Società dell'Informazione europea, attraverso iniziative volte a cogliere tre principali obiettivi:

realizzare un accesso più economico, rapido e sicuro alla Rete (Internet):

un obiettivo finalizzato quindi a diffondere l'accessibilità, attraverso una politica tesa a superare cause economiche di *digital divide*, garantire adeguati livelli tecnologici riguardanti la sicurezza e l'affidabilità, e facilitare l'accesso alla Rete specialmente alle categorie più impegnate sul fronte dell'innovazione (operatori R&D) e alle generazioni future (studenti);

investire nelle risorse umane e nella formazione:

con lo scopo di adeguare e potenziare l'insegnamento “delle e/o basato sulle” nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione nell'ambito delle istituzioni scolastiche e delle organizzazioni di formazione professionale, nonché di aggiornare la preparazione e le conoscenze professionali, favorendo la riqualificazione e l'inserimento/reinserimento di lavoratori o nuove leve del mondo del lavoro nell'ambito della net-economy e/o della new-economy, ciò anche con il fine di conseguire un'ampia diffusione di processi economici/produttivi basati sulla conoscenza;

³ Vedi per una conoscenza approfondita: “Direttrici di sviluppo per la società dell'informazione - Parte II” del Documento di Analisi “Verso la Società veneta dell'Informazione”.

promuovere l'utilizzo di Internet nella società europea:
attraverso azioni volte ad accelerare

- l'adozione della Rete per attività di *e-commerce* ed *e-business*,
- l'utilizzo di Internet da parte delle pubbliche amministrazioni per la cooperazione in rete dell'azione amministrativa sul territorio e la produzione di servizi on-line alla collettività,
- lo sviluppo di servizi sanitari on-line,
- la diffusione e l'accesso a banche dati pubbliche,
- lo sviluppo di sistemi di trasporto intelligenti.

Alla base di questa volontà, coerentemente con quanto a suo tempo indicato dal vertice di Lisbona, il piano di azione ha individuato tre "linee guida principali", indispensabili per poter disegnare e dare seguito ad una progettualità territoriale, mirata ed in grado di cogliere appieno gli obiettivi fissati:

accelerare la creazione di un adeguato quadro giuridico di riferimento, in grado di individuare e definire risposte normative adeguate alle nuove problematiche del diritto poste dalla Rete in diversi settori (dall'uso illecito, alla privacy, ai diritti di informazione, alla contrattualistica etc.), cercando di attualizzare ed armonizzare le diverse normative nazionali ove necessario;

fornire sostegno alle nuove infrastrutture e ai nuovi servizi in tutta Europa, attraverso azioni di collaborazione/concertazione con il settore privato e cercando di intervenire, attraverso azioni intraprese dagli Stati membri, senza ovviamente contravvenire alle regole di mercato stabilite e mantenendo fermo il patto di stabilità nelle discipline di bilancio pubblico, laddove l'intervento pubblico si rendesse necessario per impedire situazioni di deficit infrastrutturale e quindi differenti opportunità e ritardi nello sviluppo della *net-economy* e dell'*e-government* a livello locale;

applicare il "metodo aperto del coordinamento e dell'analisi comparativa", con tre finalità:

- ✓ garanzia di gestione efficiente delle azioni locali;
- ✓ conseguimento degli impatti desiderati;
- ✓ realizzazione di risultati di elevato livello qualitativo ed adeguato alle necessità di tutti gli Stati membri.

In questo contesto, l'analisi comparativa è stata individuata come principale strumento di verifica con lo scopo di determinare le esigenze, gli obiettivi qualitativi di riferimento ed i reali impatti che le diverse iniziative progettuali devono sortire, nonché per poter misurarne le ricadute reali.

Con la recente ridefinizione programmatica – **eEurope 2005** –, l'Unione Europea ha inteso rifocalizzare meglio le azioni da intraprendere nel prossimo triennio ed in particolare ha stabilito la necessità di concentrarsi soprattutto su attività progettuali tese a massimizzare l'impegno nella realizzazione di "moderni servizi on-line" di e-government, e-learning e l'e-health (sanità on-line), ed iniziative atte a facilitare lo sviluppo di un ambiente di e-business dinamico e competitivo. Alla base di questi obiettivi sussiste l'esigenza di costruire servizi e infrastrutture di base per le comunicazioni a banda larga e per la sicurezza delle transazioni informative.

A partire da questa volontà e-Europe 2005 individua diversi target chiave di carattere generale che dovranno caratterizzare l'azione politica e amministrativa nel breve-medio periodo:

- ✓ l'interconnessione in banda larga di tutte le organizzazioni pubbliche, in particolare: amministrazioni centrali e locali, scuole e sanità;
- ✓ lo sviluppo e la produzione di servizi pubblici, aperti e accessibili a tutti i cittadini e disponibili con varie modalità di interazione;
- ✓ la fornitura di servizi sanitari on-line;
- ✓ la rimozione di tutti gli ostacoli che frenano lo sviluppo delle reti a banda larga;
- ✓ la definizione/ridefinizione delle normative concernenti le attività di e-business;
- ✓ la creazione di una "Cyber Security Task Force", per contrastare le azioni criminali in rete.

Il perseguimento di questi obiettivi andrà attuato attraverso:

- iniziative tese a facilitare lo scambio delle esperienze progettuali - tecniche, metodologiche ed organizzative – sia in termini di best practices che di criticità affrontate;
- l'organizzazione – a proseguo e potenziamento di quanto ad oggi già fatto nelle attività di monitoraggio - di iniziative di benchmarking tese a misurare quanto fatto e prodotto, nonché i livelli di implementazione delle politiche;
- una maggiore coordinamento tra le politiche locali, attraverso la costituzione di gruppi di lavoro "europei".

2.2.2 L'impegno del Governo nazionale: Ministero dell'innovazione e sviluppo dell'e-government⁴

Nella volontà di dare immediato seguito del programma *eEurope a livello statale* e definirne una pianificazione nazionale aderente alle necessità e alla realtà evolutiva del nostro paese, il Governo Italiano, *"sulla base delle indicazioni dei Ministeri e delle Autorità indipendenti e con il contributo delle parti sociali (Confindustria e Sindacati), dell'ABI e di rappresentanti delle università e del terzo settore"*, ha proceduto ad elaborare un proprio sistema di linee di azione specifiche e condivise sui principali temi indicati in *eEurope*.

A tale fine sono state dettate le interpretazioni di massima e le principali responsabilità amministrative, su cui basare ed orientare il sistema "paese" nel perseguimento dei *goals* fissati dalle azioni europee con particolare attenzione alle seguenti dieci aree di intervento prioritario:

- Giovani d'Europa nell'era digitale
- Accesso più economico a Internet
- Accelerare il commercio elettronico
- Accesso rapido a Internet per ricercatori e studenti
- Carte intelligenti per un accesso elettronico securizzato
- Capitale di rischio per le PMI ad alta tecnologia
- ePartecipazione per disabili

⁴ Vedi per una conoscenza approfondita: "Direttrici di sviluppo per la società dell'informazione - Parte II" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

- Assistenza sanitaria on-line
- Trasporti intelligenti
- Amministrazioni on-line

Successivamente, l'attuale organismo di Governo dello Stato, con lo scopo di promuovere una forte e profonda azione di evoluzione ed innovazione del paese, ha dato vita al Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie che, oltre a determinare i 10 obiettivi di riferimento per la legislatura, approvati dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione⁵, ha indirizzato e dato avvio, in collaborazione con le Regioni e gli Enti Locali, ad un **“modello di riferimento” per lo sviluppo dell’ e-government e di servizi on-line per i cittadini e le imprese**, sulla base di due principali direttrici di intervento:

- Il lancio di **bandi** di progettazione focalizzati sul finanziamento dei servizi prioritari e dell'infrastruttura necessaria, con selezione e promozione di iniziative⁶:
 - caratterizzate da una forte quota di cofinanziamento da parte degli enti territoriali e locali (quota massima finanziata dal Dipartimento: 50%), al fine di indirizzare ulteriori fondi sulle priorità già da questi individuate;
 - presentate da aggregazioni di enti proponenti, al fine di impattare su un territorio più ampio sfruttando economie di scala;
 - che prevedano meccanismi di riutilizzo delle soluzioni, al fine di minimizzare i costi ripetuti.
- promozione dei 10 obiettivi di legislatura presso le Amministrazioni Locali, attraverso la creazione di appositi tavoli di lavoro con Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane.

Tenendo conto del processo di attuazione del federalismo, è inoltre stato previsto che tutte le iniziative vengano concordate attraverso una cooperazione su basi paritetiche focalizzata su obiettivi comuni e condivisi (**programmazione negoziata**).

Altro elemento centrale e di importanza fondamentale per lo sviluppo dell'egovernment e della Società dell'Informazione a livello statale è la predisposizione dell'infrastruttura di base, dove il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, su mandato del Ministero, in

⁵ Obiettivi Società dell'Informazione fissati a livello statale dal Comitato dei Ministri del 12 febbraio 2002.

Servizi online ai cittadini e alle imprese

1. Tutti i servizi 'prioritari' disponibili on-line
2. 30 milioni di Carte di Identità Elettroniche e Carte Nazionali dei Servizi distribuite
3. 1 milione di firme digitali diffuse entro il 2003

Efficienza interna della Pubblica Amministrazione

4. 50% della spesa per beni e servizi tramite eProcurement
5. Tutta la posta interna alla Pubblica Amministrazione via e-mail
6. Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

Valorizzazione delle Risorse Umane

7. Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili
8. 1/3 della formazione erogata via eLearning

Trasparenza

9. 2/3 degli uffici della Pubblica Amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini

Qualità

10. Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di soddisfazione dell'utente

⁶ La Regione Veneto ha già partecipato al primo bando per l'e-government, inerente il finanziamento di infrastrutture e di servizi ai cittadini e alle imprese. DGR n. 1420 del 31/05/2002.

qualità di promotore ed “architetto” delle infrastrutture comuni, ha in programma le seguenti principali iniziative:

- lancio del **portale nazionale Italia.gov.it**, con la creazione di un punto di accesso unico ai servizi della Pubblica Amministrazione, in cui l'offerta sia organizzata in maniera comprensibile e di facile navigazione per l'utente;
- diffusione della **CIE/CNS** (Carta di Identità Elettronica e Carta Nazionale dei Servizi), con la creazione di uno standard sicuro e diffuso di identificazione ed accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, che funga da volano per l'utilizzo dei canali remoti da parte di cittadini ed imprese;
- utilizzo di un'**infrastruttura integrata di pagamento elettronico**, che permetta di effettuare transazioni con la Pubblica Amministrazione secondo modalità tecniche (carte di debito/credito, addebiti su conti correnti o postali ...) sicure e certificate;
- evoluzione del **sistema pubblico di connettività**, con iniziative di miglioramento della Rete esistente sia in termini di amministrazioni coinvolte sia di qualità, sicurezza ed ampiezza dei servizi offerti (non solo trasporto dati, ma anche posta elettronica sicura, disponibilità banche dati...);
- valorizzazione del **patrimonio informativo**, con iniziative di bonifica dei dati presenti, spesso imprecisi o ridondanti, e di definizione delle modalità ottimali di fornitura del dato (segmentazione delle informazioni in base al profilo dell'utente);
- definizione **piano di sicurezza ICT**, con iniziative di individuazione standard di sicurezza, modalità di certificazione e responsabilità.

2.2.3 L'impegno della Regione Veneto: Il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto e le azioni di programmazione regionale⁷

Con Deliberazione della Giunta Regione n. 56/2002 la Regione Veneto ha approvato il Progetto **"Net-SIRV: il sistema in rete dei veneti - Piano di sviluppo informatico del Veneto"**, che costituisce la risposta programmatica all'esigenza di innovare la pubblica amministrazione veneta e l'economia regionale, a partire dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e dalla rete Internet, ampliando la riflessione e la progettualità a tutti i comparti economici, sociali, territoriali e culturali.

Attraverso questo piano, in coordinamento con le azioni definite nell'ambito dei dispositivi esecutivi di attuazione dei programmi settoriali comunitari e delle iniziative normative di carattere incentivante e di agevolazione in materia di innovazione tecnologica, la Regione si propone di gettare le basi per la costruzione della Società dell'Informazione e della Net-Economy venete, in termini solidi e competitivi.

Ad oggi l'Amministrazione regionale, come già evidenziato nell'introduzione, dispone di un proprio sistema (il SIRV) tecnologicamente avanzato, operante in termini standardizzati nelle sue diverse componenti (hardware centrali, dipartimentali e utente; sistemi operativi, gestione dei dati, protocolli e servizi di rete e di comunicazione di base) e già capace di produrre servizi innovativi non solo a vantaggio dell'organizzazione regionale, ma anche degli EE.LL. e della collettività (vedi ad esempio gli URP, la L.R. 54/88, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, il Progetto Centuri21 etc.).

Sotto diversi aspetti il SIRV risulta, quindi, essere un sistema tecnologicamente già preparato per affrontare l'integrazione con la rete e lo sviluppo della società dell'informazione.

Tuttavia va sottolineato come queste nuove sfide che si dovranno affrontare nel breve e medio periodo, non riguarderanno solamente le problematiche puramente tecnologiche, quanto la capacità di creare rapidamente le condizioni per

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

ma anche supportare la globalizzazione ed i processi di delocalizzazione dell'economia e della società veneta, che significa sviluppare e produrre l'informazione adeguata per il governo dello sviluppo locale e per il supporto agli attori locali dell'economia e della produzione, per affrontare e cogliere in modo efficace le opportunità derivanti dalla crescita della Società dell'Informazione e della **Net-economy per l'impresa veneta**, verso la quale la Regione Veneto sente l'obbligo di svolgere un concreto ruolo di stimolo nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni originali, di supporto nella nascita di imprese capaci di generare innovazione sul territorio, fornire servizi ai cittadini e alle altre imprese, costruire

⁷ Vedi per una conoscenza approfondita: "L'iniziativa regionale politico/amministrativa di riferimento - Parte IV" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

le infrastrutture e le extranet per consentire la nascita dei distretti economici virtuali e mantenere coese le imprese venete delocalizzate;

creare un **sistema di Net-welfare & Net-health regionale**, in grado di integrare servizi sanitari pubblici e privati, coordinare le realtà del volontariato, rendere più semplice ed immediato l'accesso ai servizi a tutti i veneti del Veneto e del Mondo. Ed ancora, Net-health per far sì che il sistema sanitario regionale possa essere visto ed operare effettivamente come "sistema integrato", Net-welfare per migliorare i servizi alla persona e avvalersi delle opportunità offerte dalle moderne tecnologie per migliorare la vita della popolazione più anziana, dei disabili e dei malati domiciliati;

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

Il Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto ha fissato i principi e determinato le iniziative progettuali necessarie per lo sviluppo dell'e-government locale, per supportare la nascita e la crescita della net-economy veneta, per costruire il net-welfare e facilitare lo sviluppo della sanità veneta on-line, per creare le professionalità e diffondere la cultura informatica nella società.

Attraverso le iniziative progettuali identificate dal piano e, come vedremo, recepite nella loro totalità nell'ambito dell'azione di programmazione per lo sviluppo della Società dell'Informazione, la Regione intende costruire delle fondamenta solide per la crescita e l'evoluzione socio-economica del territorio, riuscendo ad agire in modo tale che le opportunità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione, creino reali ricadute evitando fughe in avanti o, peggio, pericolose fratture territoriali e culturali che possano aggravare ritardi o creare nuovi disagi e carenze locali (evitare il rischio del *digital divide*).

Al riguardo una funzione centrale dovrà essere svolta dalla **Misura 2.5 del DOCUP 2000-2006**, denominata "**Società dell'Informazione**", mediante la quale la Regione intende favorire la crescita infrastrutturale e la progettazione e produzione di servizi on-line per i cittadini e le imprese, nonché fornire un sostegno diretto in regime di aiuto alle PMI, nell'adozione delle tecnologie digitali e di rete operanti nelle aree obiettivo 2.

Le tematiche dello sviluppo della Società dell'Informazione risultano inoltre recepite e declinate nell'ambito delle diverse programmazioni regionali in materia di formazione (**POR Obiettivo 3**), di sviluppo dei rapporti transfontalieri (**Programmi Interreg e Phare**), di sostegno e sviluppo del settore primario (**Piano di Sviluppo Rurale**), di sviluppo socio-economico locale (**Patti Territoriali**) e di sviluppo del settore agro-alimentare (**Programma LEADER e Portale Europeo dei Territori Rurali e-country**).

Nell'ambito delle attività di analisi finalizzate alla definizione del presente piano, è stata realizzata una "mappatura logica" di tutte le misure programmatiche, ritenute di particolare rilevanza ed impatto nei riguardi delle tematiche proprie dello sviluppo della società dell'informazione, con riferimento alle azioni definite in e-Europe⁸.

⁸ Vedi al riguardo il paragrafo "Sintesi di programmazione" e le tabelle sinottiche al capitolo conclusivo di "L'iniziativa regionale politica/amministrativa di riferimento – Parte IV" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

3 Il Veneto di fronte alla Società dell'Informazione: stato attuale e tendenze evolutive⁹

3.1.1 Situazione generale

L'analisi sullo stato attuale del Veneto riguardante i comportamenti e modalità di fruizione delle tecnologie digitali e di Internet da parte dei cittadini e delle imprese, il grado di diffusione e sviluppo delle aziende operanti nel settore informatico e telematico, i livelli di adozione di servizi on-line ed i risultati prodotti da parte degli enti locali ha permesso di costruire un primo quadro di contesto, quale punto di partenza per identificare le possibili politiche di sviluppo verso la Società dell'Informazione.

La tabella riportata di seguito offre una sintesi su quanto appurato, attraverso alcuni indicatori chiave, atti a descrivere i livelli di sviluppo locale della Società dell'Informazione.

TABELLA INDICI DI CONTESTO

Indice	Valore	Riferimenti
Indice di connettibilità regionale. (100 media nazionale).	105	Istituto Tagliacarte – Atlante della competitività delle Province Italiane.
Famiglie che possiedono un Personal Computer.	39,1%	Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001
Popolazione abbonata ad Internet.	18,6%	Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001
Popolazione che utilizza internet.	22,4%	Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001
Giovani (18-29 anni) che utilizzano internet.	53,9%	Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001
Quota aziende TOP-100 presente su Internet.	70%	Indagine geko s.r.l. 2002.
Quota aziende presenti in Internet con un proprio sito.	82,5%	Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000
Quota aziende che utilizzano l'e-mail.	97%	Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000
Quota aziende che utilizzano connessioni veloci ISDN.	87%	Fonte: Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000
Numero aziende regionali operanti nel settore ICT.	8006	Indagine geko s.r.l., 2002 su dati U.P. Statistica Regione Veneto (dati 2000).
Addetti nel settore ICT.	20.312	Indagine geko s.r.l., 2002 su dati Infocamere (dati 2000).
Percentuale aziende ICT SpA.	3,04%	Indagine geko s.r.l., 2002 su dati U.P. Statistica Regione Veneto.
Percentuale imprese operanti nell'ICT rispetto al totale delle imprese attive.	1,6%	Indagine geko s.r.l., 2002 su dati U.P. Statistica Regione Veneto.
Quota Enti Locali presenti su Internet con un proprio sito/portale.	42,17%	Indagine geko s.r.l., 2002.
Quota Enti Locali che propongono Servizi on-line.	11,36%	Indagine geko s.r.l., 2002.

⁹ Per una conoscenza approfondita si rimanda alla lettura di “Il Veneto di fronte alla società dell’informazione - Parte III” e “Contesto, Stato di avanzamento, SWOT, Identificazione degli Assi di Intervento – Parte V” del Documento di Analisi “Verso la Società veneta dell’Informazione”.

Quota popolazione residente in un comune on-line.	69,18%	Indagine geko s.r.l., 2002.
Numero di progetti di Telelavoro documentati.	5	Min. Funzione Pubblica – Indagine sul telelavoro.

In termini generali, il punto di partenza del Veneto verso la Società dell'Informazione, se rapportato alle altre regioni italiane, non vede il Veneto svantaggiato...: facciamo parte della popolazione "maggiormente on-line" d'Italia.

Ma come è, da un punto di vista più "globale" il cosiddetto Quoziente Internet ("Q.I.") del Veneto?

Comunque "preoccupante". Va infatti subito aggiunto che ci troviamo molto lontani sia da diversi altri stati del mondo, che da regioni europee, sia per quanto riguarda i livelli di utilizzo degli strumenti informatici, che quelli di penetrazione di Internet (non solo ci superano gli altri paesi maggiormente industrializzati, ma anche paesi nordici come Svezia, Finlandia e Danimarca ci sopravanzano di gran lunga in "Q.I").

In un'economia globale non ha senso, infatti, limitarsi ai confronti locali, bisogna avere il coraggio di misurarsi con le società e le economie più avanzate.

E' quindi fondamentale promuovere al più presto iniziative che aumentino ulteriormente l'attuale propensione dei veneti a partecipare alla rete, riuscendo a:

- diffondere, a partire dalle scuole dell'obbligo e dai corsi di qualificazione/riqualificazione professionale, la conoscenze e le competenze di base necessarie per poter utilizzare i servizi Internet;
- migliorare i contenuti e la qualità delle applicazioni on-line, andando incontro alle esigenze reali della popolazione in termini sia di informazione che servizi a valore aggiunto.

La situazione, poi, delle risorse infrastrutturali telematiche, non è delle più felici, in quanto esistono forti disequilibri sul territorio sia in termini di dotazioni di base (cablatura diffusa) che, in alcune aree, di servizi a banda larga, il che rischia di creare seri presupposti all'instaurarsi di un digitali divide geografico, per aree già economicamente in ritardo rispetto al resto della regione.

Tuttavia, la cosa sorprendente è, che pur a fronte di queste carenze, all'interno delle aziende la "voglia di Internet" sembra essere tanta e diffusa.

Una prima analisi infatti, sull'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte delle aziende venete, che sembrano, negli ultimissimi anni, avere investito molto e rapidamente recuperato parte del terreno, ha infatti evidenziato una situazione "meno drammatica". Utilizzo dell'e-mail e presenza sul web con un proprio sito, sembrano essere dei paradigmi ampiamente accettati anche nella Pmi. Tuttavia non si può certo affermare che il rischio di ritardi rispetto ad altre aree ad economia forte, sia del tutto assente... Una analisi più approfondita rileva infatti che la presenza delle aziende venete sul web è in massima parte rappresentata da "siti vetrina"; siti, cioè, con pura funzione informativa istituzionale (chi siamo, dove siamo, cosa facciamo) e non caratterizzati da contenuti applicativi o servizi reali alla clientela (*e-commerce*, servizi di assistenza *on-line*, servizi CRM di *customer relationship management*). Tanto meno è stato intrapreso lo sviluppo di Intranet o Extranet aziendali...

La causa di questo fatto non risulta però ascrivibile ad uno scarso impegno delle aziende venete, quanto ad una totale mancanza di soluzioni adeguate alle loro necessità. Le soluzioni attualmente disponibili sul mercato, sono infatti pensate per tipologie di aziende caratterizzate da una dimensione molto maggiore (e di conseguenza troppo complicate oltre che onerose, per la Pmi), con una impostazione organizzativa diversa (stile grandi aziende multinazionali, piuttosto che piccole strutture aziendali operanti con logica distrettuale) ed operanti con processi di produzione basati su presupposti differenti (produzione manifatturiera a partire da un catalogo prefissato, piuttosto che dalle esigenze dei clienti finali...). Insomma: l'azienda veneta non può adottare soluzioni stereotipate pensate per altri... ne' può adattarsi nell'utilizzo di queste soluzioni, pena la perdita della propria originalità, che tanto ha contribuito al suo successo negli anni passati.

La ricerca di nuovi modelli e soluzioni applicative on-line per l'azienda veneta è quindi d'obbligo.

Ancora più critica appare, invece, la situazione della Pubblica Amministrazione che, a meno delle Amministrazioni provinciali e di casi riguardanti alcuni grandi Comuni, appare caratterizzata da una presenza su Internet "povera" di contenuti e servizi a valore aggiunto per il cittadino e l'impresa.

E' indispensabile quindi fare un salto di qualità per aiutare gli EE.LL. a proporsi ed essere in rete in modo adeguato alle necessità della collettività. Il ruolo che gli EE.LL. devono svolgere nella costituenda Società veneta dell'Informazione è infatti fondamentale per garantire una ampia democratizzazione dei processi decisionali, nonché trasparenza e accesso alla conoscenza da parte dei cittadini.

3.1.2 La Situazione nelle Aree Obiettivo 2

Per quanto concerne le aree Obiettivo 2, quelle cioè individuate come aree marginali e particolarmente critiche sotto il profilo socio-economico, sulla base dei dati e delle informazioni raccolte si possono fare le seguenti ulteriori considerazioni:

Situazione infrastrutturale:

appaiono esservi forti scostamenti rispetto alla situazione media regionale, che si colloca sostanzialmente in linea con quella nazionale. Pertanto le aree montane e quelle della bassa pianura risultano essere in forte ritardo non solo rispetto alle aree centrali del Veneto, ma anche in rapporto con lo sviluppo nazionale. Si tratta quindi di una situazione a rischio che può comportare l'aggravarsi della situazione socio-economica locale e l'instaurarsi di una situazione di *digital divide* geografico.

Stili e modelli sociali in rapporto alla Società dell'Informazione:

pur evidenziandosi delle differenze rispetto alle aree socialmente ed economicamente più sviluppate, non si riscontrano in generale particolari scostamenti rispetto alla propensione e all'attenzione verso l'impiego delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (gli scostamenti rispetto alle medie regionali sono di pochi punti percentuali).

Aziende e Net-economy:

come per gli individui, così l'attenzione e la propensione verso le tecnologie dell'informazione si mantiene buona, tuttavia al grave deficit infrastrutturale in quest'ambito si sommano gli effetti di una carenza di supporto locale dovuta alla scarsa presenza di aziende direttamente impegnate nella produzione, manutenzione e supporto delle

tecnologie e degli strumenti propri della Società dell'Informazione. Tra l'altro le poche aziende operanti in queste aree (a meno della zona lagunare) appaiono anche piuttosto piccole e, strutturalmente, poco organizzate.

Enti locali:

la presenza on-line degli enti locali appare abbastanza in linea con la situazione media regionale, che purtroppo vede la predominanza di siti vetrina o solo riportanti informazioni a carattere istituzionale e autoreferenziale, rispetto a siti in grado di proporre servizi reali on-line. Nell'area montana, in particolare, va introdotta una maggiore produzione di servizi reali ai cittadini e alle imprese, rispetto all'informazione istituzionale e turistica di base (al riguardo un ruolo fondamentale può e deve essere svolto dalle Comunità Montane).

4 ANALISI SWOT¹⁰

4.1 Inquadramento

In termini generali, l'analisi condotta sullo stato attuale e le tendenze del Veneto riguardanti l'assetto socio-economico e produttivo attuale, gli atteggiamenti e gli stili di vita in rapporto alle nuove tecnologie, il grado di utilizzo delle nuove tecnologie informatiche dell'informazione e della comunicazione nel settore pubblico e privato locale e lo stato di avanzamento dei programmi e delle principali azioni progettuali regionali di settore, ha permesso di delineare un primo quadro complessivo su cosa il modello Veneto ha espresso ad oggi e cosa ha o avrebbe da esprimere nello sviluppo della Società dell'Informazione.

Da una valutazione di contesto emergono immediatamente una serie di punti di forza che evidenziano una serie di presupposti positivi, nonché una sorta di "naturale propensione" della regione alle tematiche dello sviluppo globale in seno alla Società dell'Informazione in un'ottica world wide quali:

- atteggiamenti e stili di vita dei veneti già orientati verso un utilizzo e consumo responsabile delle nuove tecnologie ICT;
- la naturale propensione storica dei veneti alla apertura verso le altre economie e culture del mondo;
- la diffusione nel mondo di comunità venete di emigrati, che mantengono vivaci e permanenti rapporti con la regione di origine e che appaiono caratterizzate da forte dinamicità e presenza locale nelle terre in cui vivono;
- un sistema amministrativo pubblico assai attento alle problematiche ed esigenze dello sviluppo locale;
- un forte spirito imprenditoriale/aziendale diffuso basato su una cultura positiva del lavoro condivisa da imprenditori e lavoratori;
- una struttura economica differenziata e distribuita sul territorio;
- una buona capacità competitiva delle aziende, dovuta anche ad una maggiore flessibilità organizzativa del management;
- la propensione naturale delle aziende a distrettualizzarsi in termini produttivi ed organizzativi;
- la diffusione di una piccola e media industria attualmente e/o potenzialmente assai competitiva, già ampiamente orientata verso le dinamiche produttive di internazionalizzazione e delocalizzazione di impresa;
- una cultura radicata del servizio e dell'attenzione agli altri, connotata da una forte diffusione del volontariato sociale e civile;
- la disponibilità di servizi alla persona diffusi sul territorio e di buona qualità;
- un patrimonio naturale, storico, artistico e culturale non ancora adeguatamente valorizzato e legato anche ad una struttura insediativa di antica origine;
- la possibilità di sviluppo del turismo in funzione di una domanda crescente e diversificata;
- atteggiamenti più consapevoli nei confronti dell'uso e del mantenimento delle risorse culturali, sociali, naturali e territoriali;

¹⁰ Per una conoscenza approfondita si rimanda alla lettura di "Contesto, Stato di avanzamento, SWOT, Identificazione degli Assi di Intervento – Parte V" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

cui però si contrappongono elementi negativi di debolezza del sistema nel suo complesso quali:

- lo scarso livello di connettibilità diretta ai grandi network continentali e mondiali;
- la non omogeneità dei livelli infrastrutturali e strutturali ICT dello sviluppo digitale del territorio, con evidenti rischi di digital divide geografici;
- la difficoltà a “fare sistema” da parte dei vari livelli della pubblica amministrazione;
- l'inadeguata qualità delle risorse umane e di formazione di una nuova imprenditoria endogena;
- il fenomeno dell'invecchiamento della popolazione, con aree di spopolamento giovanile e conseguente carenza di forza lavoro locale;
- la presenza di difformi livelli di utilizzo e/o accesso alle nuove tecnologie dell'informazione con rischio di digital divide sociale;
- la non omogeneità dei livelli infrastrutturali e strutturali dello sviluppo economico sul territorio, con evidenti difformità locali del modello veneto;
- la presenza di aree industriali e settori produttivi obsoleti affiancata da una scarsa incidenza dei settori innovativi;
- la fragilità delle PMI per difficoltà nell'accesso alle risorse finanziarie e alle innovazioni e scarsa propensione all'attività di ricerca e sviluppo;
- la carenza di infrastrutture e servizi alle imprese;
- l'insufficiente promozione turistica, culturale ed ambientale del territorio.

4.2 Assi prioritari di intervento

L'obiettivo del Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione, a partire dalle iniziative e linee programmatiche già tracciate, deve essere quello di vivacizzare le dinamiche positive locali al fine di massimizzare, grazie alle nuove tecnologie, i valori ed i comportamenti utili all'insorgere di una società globale dell'informazione avanzata ed equa, riducendo, al contempo, i divari sociali e territoriali esistenti non solo nei confronti della conoscenza e dell'economia digitale, ma anche dello sviluppo e della qualità della vita in generale.

Si tratta quindi di garantire al futuro del Veneto – o meglio ancora dei veneti – un ruolo di primo piano nello sviluppo economico comunitario e mondiale, realizzando condizioni di “competitività digitale” pari a quella delle regioni più avanzate, cioè:

- favorendo lo sviluppo strutturale ed infrastrutturale telematico delle imprese e l'impiego delle tecnologie digitali;
- semplificando e migliorando, grazie all'ICT, i rapporti e l'interoperabilità tra le diverse componenti dell'amministrazione pubblica locale e tra queste e i cittadini e le imprese;
- adeguando i livelli di informazione, formazione ed aggiornamento professionale alle nuove competenze rivolte alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione sia nel pubblico che nel privato;
- favorendo lo sviluppo di una economia locale basata sui settori innovativi delle tecnologie digitali capaci di creare nuove opportunità occupazionali e di sviluppo;
- migliorando i livelli di accesso ai servizi sociali e sanitari;
- cercando di riequilibrare le discrasie territoriali infrastrutturali e sociali, facendo sì che tutto il territorio veneto possa competere sui nuovi mercati globali con una medesima qualità delle risorse infrastrutturali ed umane;

- ricercando ed applicando nuovi modelli veneti di produzione e sviluppo economico basato sui distretti virtuali e sulla connessione world wide tra le comunità venete nel mondo.

Le linee di intervento individuate per dare atto a questa azione complessiva, possono essere sinteticamente descritte nello:

- ✓ **sviluppo dell'e-government** veneto tramite la costruzione di net-work telematici aperti e condivisi tra i diversi EE.LL. operanti sul territorio, basati sugli standard di Internet, attraverso cui realizzare e produrre servizi ai cittadini e alle imprese semplificando i procedimenti amministrativi, attuare un monitoraggio costante delle dinamiche territoriali, connettere le comunità venete locali con quelle venete nel mondo, realizzare canali di comunicazione e facilitare l'interazione diretta tra le varie componenti amministrative, sociali ed economiche operanti sul territorio ed il governo regionale al fine di meglio orientare le scelte normative e le politiche di sviluppo settoriale;

La realizzazione dell'e-government veneto appare una delle condizioni essenziali da una lato per introdurre nuova efficienza nel sistema regionale, a partire dal miglioramento dei servizi e dei rapporti tra pubblica amministrazione, cittadino e impresa (ciò semplificando abbattendo i tempi di interazione e risposta), dall'altro per stimolare l'adeguamento infrastrutturale e la diffusione sul territorio della nuova cultura dell'interoperabilità *on-line*, a vantaggio anche del mondo privato.

- ✓ **costruzione della net-economy** veneta finalizzata alla realizzazione delle infrastrutture e dei servizi di rete necessari a favorire l'introduzione, soprattutto nell'ambito delle PMI, dell'innovazione digitale e l'utilizzo della rete, al perseguimento di iniziative di ricerca e sviluppo nell'ambito delle applicazioni delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ai modelli produttivi ed economici propri della PMI veneta e alle logiche distrettuali, all'adeguamento professionale di imprenditori, manager e lavoratori, all'incentivazione della acquisizione dei nuovi strumenti digitali all'interno delle aziende;

Attraverso lo sviluppo della net-economy veneta si dimostrerà l'effettiva capacità di innovazione ed adeguamento del modello veneto nei confronti della globalizzazione economica, dal momento che solo grazie alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione è possibile comprendere ed orientare i mercati, mantenere coese le aziende e le economie regionali a fronte delle necessità derivanti dalla internazionalizzazione dei mercati e dalla delocalizzazione dei processi produttivi.

- ✓ **implementazione del net-welfare** e dei servizi di sanità on-line per migliorare la capacità di fare ed essere sistema tra le forze sociali impegnate sul territorio veneto, migliorando il coordinamento e rendendo maggiormente accessibili i servizi alla persona, realizzando iniziative di sviluppo di servizi applicativi in rete, mirato alle esigenze delle realtà associative del volontariato e del sociale, coerente con le esigenze di accesso dei cittadini alle prestazioni sanitarie, pensato sulla base delle necessità riconducibili alle fasce più deboli della società (anziani, disabili, emarginati);

Il Net-welfare appare essere la risposta più naturale alle tendenze demografiche (invecchiamento della popolazione locale) e sociali (immigrazione) in atto, e

rappresento lo strumento ideale per equilibrare le difformità di servizio presenti sul territorio, attraverso un maggiore coordinamento delle realtà in esso presenti, con l'obiettivo di conseguire una migliore qualità della vita per tutti i cittadini.

- ✓ **organizzazione di iniziative finalizzate alla alfabetizzazione di base e alla formazione scolastica e professionale**, per conseguire conoscenze e competenze adeguate a supporto di uno sviluppo equo e diffuso della Società dell'Informazione.

Non è sufficiente infatti lo sforzo tecnologico. Anzi, una semplice diffusione delle tecnologie senza un adeguato impegno sul fronte della formazione di base e della preparazione professionale rischia di essere solo controproducente, comportando il forte rischio dell'approfondirsi di ulteriori e nuove forme di disuguaglianza territoriale e sociale.

- ✓ **costruzione ed organizzazione di contenuti digitali** atti a valorizzare il patrimonio storico, culturale, artistico, paesaggistico del Veneto, al fine di supportare e sviluppare l'immagine regionale a vantaggio anche delle attività economiche e culturali locali.

Il Veneto dispone infatti di un vasto e ricco patrimonio, derivante dalla varietà degli ambienti, dalle vicende storiche e dalle tradizioni popolari e culturali. Elementi che vanno valorizzati anche attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di creare nuove opportunità sociali ed economiche soprattutto a vantaggio delle aree territoriali meno note – parte delle aree montane, il Delta Po, le zone lagunari all'infuori di Venezia etc. - ma altrettanto potenzialmente valorizzabili ai fini turistici e ricreativi.

4.3 Ambiti di impatto degli interventi

4.3.1 Infrastrutture Telematiche

Il Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione rappresenta lo strumento migliore per affrontare e orientare la crescita infrastrutturale relativa alle risorse di telecomunicazione messe a disposizione del Veneto.

Appare evidente che qualsiasi politica di sviluppo, non solo strettamente digitale ma più in generale sociale ed economica, non potrà in futuro prescindere dalla disponibilità di una adeguata rete di telecomunicazione, basata su mix tecnologici riguardanti le tecnologie delle reti in fibra, satellitari, wireless.

Appare inoltre fondamentale individuare azioni volte a sciogliere il nodo in una maggiore connettività diretta con i grandi network europei e l'impegno nell'apertura di questi alle zone europee di sviluppo interessate dai processi di delocalizzazione ed internazionalizzazione dell'impresa veneta (in particolare le aree a est e dei balcani), al fine di migliorare le performance a vantaggio della coesione d'impresa.

Per quanto gli indici di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica indichino un Veneto sopra la media nazionale, esso appare piuttosto in ritardo rispetto alle aree economicamente più sviluppate (Lombardia e Nord-Ovest), tra l'altro meglio inserite nelle dorsali dei network continentali ad alta capacità.

All'interno della regione esistono inoltre gravi ritardi in aree critiche marginali (province di Belluno, Rovigo, area nord-orientale) già individuate dal DOCUP Obiettivo 2.

A tale proposito quindi gli ambiti prioritari di intervento ed obiettivi della politica regionale di sviluppo possono essere riassunti in:

- maggiore attenzione alle problematiche dello sviluppo infrastrutturale telematico, comunitario, regionale e locale, con realizzazione di iniziative di confronto, collaborazione e concertazione con i principali operatori del settore;
- supporto tecnico/amministrativo alle realtà amministrative locali, specialmente quelle medio-piccole, nella determinazione di modelli amministrativi concessionari in grado di favorire la cablatura diffusa del territorio;
- attenzione alle specificità locali-settoriali (distretti industriali e aree sistema) ideando ed implementando strumenti adeguati a favorire la domanda/offerta di connettività e ad orientare i provider privati nella definizione di adeguate politiche in termini di prezzi e *performances* di servizio;
- determinazione ed attuazione di politiche locali finalizzate al riequilibrio infrastrutturale regionale interno a favore delle aree obiettivo 2.

4.3.2 Cultura e atteggiamenti sociali

Se la società veneta nel suo complesso non appare del tutto impreparata a fronte dell'avvento della Società dell'Informazione, per quanto i parametri indichino un forte ritardo rispetto ad altre società/regione del mondo più avanzate, le analisi condotte hanno fatto emergere forti problematiche inerenti possibili cause di *digital divide* sociale dovute a reddito e livello di scolarizzazione. La problematica al riguardo non appare difforme a quanto avviene già in altre parti del mondo, tuttavia è da sottolineare come nel caso Veneto le motivazioni di chi non utilizza la rete appaiono legate, più che alla carenza di risorse economiche o alla mancanza di competenze, alla mancanza di contenuti e servizi "interessanti". Questo deve far molto riflettere perché significa che nella determinazione di

una vera spinta locale verso lo sviluppo della Società dell'Informazione appare determinante l'orientamento verso la produzione di reali servizi ai cittadini, sia pubblici che privati, capaci di venire incontro e di rispondere adeguatamente alle reali esigenze della gente. Per quanto concerne la propensione a connettersi alla rete, l'analisi territoriale evidenzia livelli omogenei a meno del veronese (peraltro non giustificabile con particolari carenze infrastrutturali). Poco significativo è inoltre l'utilizzo di Internet per attività sofisticate di transazione economica (e-commerce).

Pertanto appare opportuno che la politica regionale di sviluppo si rivolga fondamentalmente verso tre obiettivi:

- quello di agire immediatamente verso le possibili cause di digital divide sociale attraverso la definizione di politiche di intervento volte a favorire forme di providing locale economicamente accessibili, la diffusione di postazioni informatiche connesse alla rete aperte ad un accesso ed utilizzo pubblico da parte di tutti i cittadini (installate ad esempio presso i centri di aggregazione sociale, le scuole, le biblioteche, le strutture e le circoscrizioni comunali), il sostegno alle famiglie, agli studenti, ai lavoratori e ai cittadini per l'accesso e la partecipazione ad iniziative formative di alfabetizzazione all'utilizzo della rete e acquisizione di competenze in campo informatico;
- quello di favorire la nascita di servizi "interessanti" in primo luogo da parte degli attori pubblici, attuando un superamento nei fatti di un utilizzo autoreferenziale della rete, per orientarsi alle necessità e alla soddisfazione delle esigenze del "cliente-cittadino" attraverso la digitalizzazione delle informazioni e di nuovi contenuti a reale valore aggiunto e la produzione di servizi on-line capaci di semplificare e migliorare la qualità della loro vita, e favorendo la possibilità da parte dei medesimi cittadini di esprimersi nella rete, attraverso strumenti in grado di porli in interazione diretta con le organizzazioni – amministrazioni, organismi ed associazioni pubbliche e private -, ed i concittadini;
- quello di favorire un utilizzo più marcato delle opportunità offerte dalla rete, orientando i cittadini ad avvalersene non solo come strumento di accesso all'informazione e di comunicazione, ma anche come strumento di interazione economica, sviluppando una maggiore fiducia in termini di sicurezza ed efficacia, attraverso anche la diffusione dell'utilizzo delle carte intelligenti (smart-cards, impiego della firma elettronica).

4.3.3 Pubblica amministrazione locale

Dalla analisi svolta si evince come l'utilizzo di internet nell'ambito della pubblica amministrazione veneta si presenti, nel complesso ancora piuttosto contenuto e insoddisfacente. Le cause di ciò possono essere ascritte a vari motivi tra cui, i principali sono:

- l'impossibilità di far fronte all'impegno on-line che richiede adeguate risorse (in termini di disponibilità numerica e competenze) professionali soprattutto per le comuni medio-piccoli;
- l'eccessiva autoreferenzialità con conseguenti scarsi risultati in termini di utilizzo da parte dei cittadini e di disincentivazione all'utilizzo della rete;
- la probabile carenza di servizi privati accessibili, economicamente e logisticamente, da parte delle amministrazioni locali

- l'inadeguatezza infrastrutturale nelle aree territoriali marginali, con conseguente impossibilità da parte delle amministrazioni locali di realizzare/conseguire servizi che richiedano maggiore capacità di banda.

A questo si aggiunge uno scarso utilizzo della rete, oltre che per la produzione di servizi e applicativi (ad esempio procedimenti amministrativi *on-line*) a valore aggiunto, anche per il mancato sfruttamento delle opportunità offerte dalla rete per la realizzazione di nuove forme organizzative di lavoro flessibile a vantaggio dei dipendenti pubblici (*teleworking on e off-line*), nonché di interoperabilità amministrativa sia interna che esterna.

A fronte di tali criticità va però sottolineata anche l'esistenza di esperienze molto interessanti svolte da realtà del pubblico (province, comunità montane, consorzi locali) e del privato (*provider* locali) che hanno saputo aggregare attorno a loro più amministrazioni nella realizzazione di progetti di portali territoriali a valenza locale, superando le difficoltà dovute a carenze organizzative o risorse professionali.

A partire da questo stato di cose, la politica di intervento regionale intende attuare una serie di azioni finalizzate a:

- favorire l'interconnetibilità e l'interoperabilità amministrativa
- mettere a disposizione delle pubbliche amministrazioni servizi di trasporto e sicurezza di base, che sfruttino le logiche e gli standard di Internet, nonché aprire l'accesso a banche dati significative e diffondere la firma elettronica quale strumento certo di identificazione e sottoscrizione *on-line*;
- continuare a promuovere l'ammodernamento, la ristrutturazione e l'innovazione tecnologica delle pubbliche amministrazioni locali anche attraverso la messa a disposizione di strumenti e procedure allo stato dell'arte, in grado cioè di avvalersi dei meccanismi di interoperabilità ed interazione offerti da Internet¹¹ sia tra le amministrazioni che nei confronti dei cittadini;
- favorire l'accrescimento della cooperazione ed integrazione fra enti locali (soprattutto quelli di media-piccola dimensione) per raggiungere soprattutto quelle scale dimensionali che permettano di investire proficuamente nelle reti e produrre adeguati servizi *on-line* ai cittadini e alle imprese;
- favorire un impiego innovativo della rete per la realizzazione di nuove forme di lavoro flessibile (telelavoro).

4.3.4 Economia e impresa

Per quanto concerne il settore dell'impresa artigiana e industriale, in particolare della PMI, appare evidente che le politiche regionali devono favorire uno sviluppo organico ed equilibrato al fine di conseguire un utilizzo reale ed adeguato delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in linea con le necessità organizzative e strutturali tipiche dell'economia veneta. Così come sottolineato già nel DOCUP¹², anche nella programmazione di sviluppo della Società dell'Informazione risulta opportuno che gli ambiti prioritari di intervento e gli obiettivi di sviluppo e riconversione debbano essere rivolti sulla base di:

- una attenzione alle specificità locali-settoriali (distretti industriali e aree sistema) nella individuazione delle azioni di sostegno finalizzate alla produzione di servizi all'impresa evoluti e mirati;

¹¹ Si fa qui in particolare riferimento alla L.R. 54/88 e all'iniziativa MY PORTAL – FESR Azioni per l'innovazione.

¹² I temi che si evidenziano di seguito non sono, se guardati attraverso la problematica dello sviluppo della Società dell'Informazione, di esclusivo interesse delle aree marginali obiettivo 2, ma estendibili a tutto il territorio regionale.

- un particolare impegno nella diffusione delle tecnologie digitali, quali fattori e strumenti di innovazione in tutte le accezioni: organizzativa, di processo e di prodotto/servizio, con lo scopo di:
 - ✓ accrescere il livello di conoscenza disponibile e fruibile ed aumentare la capacità di trasferimento del know-how secondo logiche di rete;
 - ✓ incrementare la possibilità e le potenzialità di comunicazione delle imprese e di gestire al meglio relazioni, presidio, immagine;
 - ✓ garantire processi di miglioramento continuo verso la qualità totale;

Nell'ambito dell'innovazione d'impresa, inoltre, già il DOCUP sottolineava la necessità di "agire su due versanti": quello della promozione dell'offerta, e quello del sostegno della domanda; ambiti questi, su cui gli strumenti della Società dell'Informazione hanno molto da offrire.

Nell'innovazione dell'offerta le ICT risultano, infatti, ormai indispensabili per la creazione delle moderne reti di conoscenza, che si estendono ed integrano il mondo scientifico e della ricerca con quello dell'impresa, ed essenziali nelle ricerche applicate per la progettazione e sviluppo di prodotti/servizi innovativi.

E' stato inoltre già precedentemente evidenziato come le tecnologie delle reti appaiano essenziali per mantenere coeso il tessuto produttivo del Veneto, a fronte dei processi di delocalizzazione ed internazionalizzazione d'impresa, nonché nel conseguimento di forme efficienti di gestione dei sistemi logistici aziendali.

Tuttavia, data la fragilità delle PMI per le difficoltà nell'accesso ai livelli di risorse finanziarie indispensabili per potersi appieno avvalere dell'innovazione digitale, è opportuno che venga adottata una specifica politica – con particolare attenzione ai distretti e ai sistemi di sub-fornitura – mirata a:

- l'ammodernamento, la ristrutturazione, e la riconversione dei sistemi informatici/informativi in modo tale da renderli maggiormente sicuri ed integrabili con i servizi/funzioni offerte dalle moderne reti telematiche;
- l'accrescimento dei livelli di cooperazione ed integrazione organizzativa per raggiungere scale dimensionali che consentano di investire proficuamente nella creazione di reti digitali di interconnessione aziendale e nella progettazione ed implementazione di servizi commerciali e marketing on-line;
- la ricerca e la produzione di nuovi modelli originali, in termini sia organizzativi che funzionali, di e-business più consoni alle reali necessità dei modelli di produzione veneti;
- la diffusione, laddove possibile ed a vantaggio delle pari opportunità e dell'ingresso nel mondo del lavoro di fasce deboli della popolazione (disabili) del telelavoro.

Dette strategie, che andranno concretizzate in iniziative di creazione sul territorio di centri servizi per l'innovazione e l'informazione di impresa, andranno rivolti non solo ai settori del secondario, ma anche e soprattutto ai settori emergenti del terziario e del settore turistico/ricreativo.

In particolare Internet appare essere una grande opportunità per realizzare politiche di promozione dell'uso turistico di aree ad oggi non ancora adeguatamente valorizzate, attraverso la diffusione delle proposte di nuovi itinerari turistici, storici e artistici alternativi, l'integrazione della conoscenze storiche, ambientali e culturali distintive, con i servizi della mobilità (linee di trasporto pubblico, multimodalità, sistemi di trasporto basati su *service on-demand*), con le produzioni artigianali tipiche e le iniziative dello spettacolo e del folclore locali, con i servizi turistici/ricreativi offerti sul territorio, nonché infine con funzioni

integrate secondo logica e-business per l'ospitalità, la ristorazione, la cultura (servizi di internet call-center per la prenotazione alberghiera, visite ai musei, concerti e spettacoli teatrali etc.).

E' attraverso l'applicazione di strategie di questo tipo che Internet può divenire un fattore di sviluppo reale, realizzando funzioni non solo di sostegno, ma anche di orientamento del mercato verso nuove forme di domanda, creando nuove opportunità professionali attraverso la nascita di nuove economie locali, peraltro ambientalmente compatibili.

Per quel che riguarda infine le aziende che operano direttamente nell'area informatica, appare evidente che le politiche regionali devono agire a vantaggio di un maggiore equilibrio tra le realtà che operano direttamente nel settore dei servizi di rete e delle telecomunicazioni, di erogazione di servizi di consulenza informatica e di sviluppo di soluzioni software, nonché di produzione di contenuti digitali e banche dati, in rapporto a quelle che operano soprattutto come semplici utilizzatori delle tecnologie informatiche per elaborazione di dati a vantaggio di terzi. Peraltro la maggioranza di queste aziende appaiono essere assai piccole, frammentate e caratterizzate da una distribuzione sul territorio assai disomogenea a svantaggio delle aree maggiormente arretrate sia in termini infrastrutturali che, più genericamente, economici. La spinta per una crescita del comparto andrà attuata attraverso le opportunità offerte dall'attuazione del piano medesimo favorendo, anche in questo settore, processi di convergenza e razionalizzazione dell'offerta locale che al momento appare piuttosto debole e confusa se confrontata con quella di altre aree nazionali ed internazionali.

4.3.5 Welfare e servizi alla persona.

Una società avanzata deve porre al centro della propria attenzione non soltanto le problematiche dell'economia e della produzione, ma anche quelle dell'attenzione alla persona e alla qualità della vita in senso lato.

Il Veneto, come è stato evidenziato nell'analisi precedentemente illustrata, denota un grande senso di civiltà ed attenzione ai temi della solidarietà, che testimonia attraverso la grande opera di volontariato e di impegno sociale che i suoi cittadini esprimono nel quotidiano. La regione, inoltre, esprime uno dei sistemi sanitari più avanzati, connotato da aree di eccellenza riconosciute sia a livello nazionale che internazionale. Se l'analisi condotta sull'utilizzo istituzionale di Internet da parte dei degli enti deputati alla gestione e fornitura dei servizi sanitari sul territorio appare in gran parte confortante, tuttavia permane la possibilità di un utilizzo più efficiente dei servizi on-line a vantaggio dei cittadini (ad esempio la creazione di servizi di CUP on-line, ancora molto esigui (presente solo nel 9% delle USSSL).

Si tratta quindi di porre in atto una politica regionale indirizzata a:

- favorire l'interconnettabilità e ed il coordinamento on-line delle realtà (pubbliche, private e associative) che operano nel settore dei servizi alla persona e alle famiglie;
- mettere a disposizione delle organizzazioni dell'impegno sociale e dei servizi sanitari funzioni di trasporto e sicurezza di base che sfruttino le logiche e gli standard di Internet, nonché aprire l'accesso a banche dati e flussi informativi utili a supportare scelte operative e progettuali sul territorio;
- attuare iniziative progettuali di ricerca e sviluppo finalizzate:
 - ✓ alla realizzazione di soluzioni applicative utili alla gestione operativa delle attività nel mondo sociale;

- ✓ alla creazione di nuove funzioni di servizio on-line che consentano ai cittadini di avvalersi di una conoscenza integrata secondo logica di sistema delle opportunità e dei servizi sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio;
 - ✓ alla creazione di nuove funzioni applicative che consentano agli operatori di settore di integrare meglio le proprie conoscenze professionali a vantaggio dei cittadini utenti;
 - ✓ all'implementazione di servizi informativi e assistenziali on-line espressamente pensati per la popolazione anziana ed i disabili, finalizzati a favorire la domiciliarità e l'autosufficienza;
-
- promuovere l'utilizzo degli strumenti informatici e servizi on-line, ponendo queste realtà in grado di avvalersi al meglio dei meccanismi di interoperabilità ed interazione offerti da Internet nei confronti sia del sistema pubblico che dei cittadini;
 - favorire l'accrescimento della cooperazione ed integrazione con la Regione e gli enti locali, agevolando la produzione di adeguati servizi informativi on-line ai cittadini.

4.4 Analisi con riferimento agli assi prioritari di intervento.

Asse 1: Sviluppo dell'e-government veneto

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi per l'e-government veneto	
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attenzione particolare alle esigenze di sviluppo locale sul territorio. ▪ Impegno "storico" diretto da parte dell'Amministrazione regionale nella diffusione delle tecnologie dell'informazione presso gli EE.LL. (L.R. 54/88, standard CA regionale, servizi SUAP). ▪ Esistenza di una rete regionale di servizi (SIRV). ▪ Ampia adozione di tecnologie <i>industry standard</i> aperte nell'ambito dei sistemi telematici regionali. ▪ Forte capacità da parte di enti intermedi (province e comunità montane) nel supporto tecnico amministrativo agli EE.LL.: ▪ Presenza di esperienze di eccellenza nella produzione di servizi on-line. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. ▪ Difficoltà di molti EE.LL. di dimensioni medio-piccole ad attuare strategie di interoperabilità e produzione di servizi on—line per i cittadini e le imprese. ▪ Difficoltà nell'integrare funzioni procedurali amministrative afferenti a varie istituzioni a vantaggio del servizio ai cittadini e alle imprese. ▪ Difficoltà nell'utilizzare le nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative procedurali e del lavoro (ad esempio il telelavoro).
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grande sensibilità da parte delle pubbliche amministrazioni alle tematiche dell'e-government, grazie alle politiche programmatiche nazionali e regionali. ▪ Necessità di attuare nei fatti meccanismi di delega di funzioni importanti amministrative/gestionali sul territorio (L.R. 11/2000) nella creazione di un Sistema delle Autonomie Locali. ▪ Disponibilità di banche dati. ▪ Interesse da parte del mondo finanziario e industriale privato ad attuare nuove forme corresponsabili di cooperazione e collaborazione con il pubblico. ▪ Sviluppo sul territorio di centri di servizi a vantaggio della aggregazione di funzioni informatiche e della produzione di servizi on-line da parte degli EE.LL.: ▪ Disponibilità a considerare e sviluppare la logica del telelavoro nella PA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scarsa attrattività dei servizi on-line prodotti. ▪ Aggravamento di disequilibri territoriali a causa della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte degli EE.LL. con conseguente mancanza/insufficienza capacità di servizio nei confronti dei cittadini e delle imprese.

L'evoluzione dell'e-government si connota come uno dei principali motori di sviluppo in grado di stimolare l'adesione e l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione sul territorio. E' però importante comprendere che l'innovazione da attuare non deve essere una innovazione di facciata: il rischio altrimenti è quello di non catturare il consenso e l'attenzione dei cittadini e degli imprenditori sempre più esigenti e critici nei riguardi della capacità di servizio e delle performance della PA. Inoltre è opportuno comprendere che per conseguire un reale federalismo politico ed amministrativo è

indispensabile gettare le basi per l'attuazione di un efficiente ed efficace federalismo digitale.

Da sottolineare però il fatto che la rivoluzione informatica e della rete non passa attraverso l'acquisizione tecnologica, ma anche e soprattutto mediante l'adozione di nuovi modelli di gestione amministrativa ed intervento, basati sulla centralità del cittadino e dei servizi al territorio.

Particolare attenzione va inoltre posta nell'evitare situazioni di *digital divide* territoriale che già si evidenziano nell'ambito dei servizi pubblici, il che, evidentemente, comporterebbe inevitabilmente, a cascata, il verificarsi di situazioni di disuguaglianza digitale anche di tipo sociale ed economico.

Asse 2: Sviluppo della net-economy veneta

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi per l'e-government veneto	
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maggiore flessibilità organizzativa del management per: controllo delle attività, recepimento delle informazioni, adozione delle innovazioni tecnologiche, managerialità, tempestività delle decisioni. ▪ Forte propensione alla imprenditorialità. ▪ Forti capacità di coesione aziendale imprenditore/management/lavoratori. ▪ Grande capacità competitiva delle imprese. ▪ Valorizzazione delle infrastrutture esistenti. ▪ Investimenti attuati dalle aziende negli ultimi anni per acquisire/aggiornare i propri strumenti informatici (Anno 2000 ed EURO). ▪ Diffuso utilizzo dell'e-mail da parte delle aziende. ▪ Naturale propensione alla internazionalizzazione e alla delocalizzazione di impresa. ▪ Presenza nel mondo di comunità venete particolarmente dinamiche ed attive nell'ambito delle economie locali. ▪ Atteggiamento positivo da parte dei consumatori nell'impiego di internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. ▪ Fragilità finanziaria interna ed esterna che complica la possibilità di attuare reale innovazione. ▪ Difficoltà da parte delle PMI ad attuare strategie di e-commerce ed e-business. ▪ Mancanza di soluzioni originali a misura di PMI veneta. ▪ Scarso utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative del lavoro (ad esempio il telelavoro). ▪ Mancanza di competenze professionali e strutture locali adeguate per l'acquisizione ed adozione delle nuove tecnologie digitali. ▪ Gap nell'utilizzo di internet se rapportato con i paesi economicamente più avanzati.
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propensione degli imprenditori alle innovazioni digitali organizzative, di processo, di prodotto/servizio. ▪ Propensione dei soggetti pubblici e privati per la programmazione di interventi di sviluppo. ▪ Sostegno all'introduzione di innovazioni. ▪ Coinvolgimento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici. ▪ Sviluppo di centri servizi digitali e on-line alle imprese. ▪ Riduzione del divario tra aree periferiche e aree centrali grazie all'integrazione digitale. ▪ Miglioramento della logistica di impresa attraverso l'adozione di servizi di info-mobility. ▪ Disponibilità di caratteristiche territoriali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scarsa adozione delle nuove tecnologie informatiche per attuazione di strategie di e-business con perdita di competitività e di quote di mercato. ▪ Disgregazione del tessuto produttivo locale a causa dei processi di delocalizzazione in presenza di forti carenze infrastrutturali e mancanza di adeguati servizi/reti telematiche. ▪ Carenze nella capacità di risposta del pubblico nei confronti dei servizi e dei procedimenti amministrativi riguardanti le imprese. ▪ Eccessiva dipendenza da strutture e competenze informatiche remote. ▪ Aggravamento di disequilibri economici

<p>peculiari, di tipo storico, culturale ed ambientale interessanti per la produzione di contenuti digitali.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilità di sviluppo del turismo grazie alla diversificazione dell'offerta e alla valorizzazione del patrimonio ambientali, culturale ed artistico presente sul territorio. ▪ Processi di delocalizzazione ed internazionalizzazione d'impresa con forte orientamento alla globalizzazione dell'economia e dei mercati in ottica di rete. ▪ Grande interesse delle comunità venete nel mondo a mantenere vivi i rapporti con la regione madre. 	<p>territoriali interni (divario esistente tra aree periferiche e centrali) a causa di carenze infrastrutturali o, più semplicemente, della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte delle imprese.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdita di competitività del settore turistico per variazione della domanda a seguito della ridotta capacità di adattamento e produzione di servizi qualitativamente adeguate alla domanda. ▪ Scarsa interesse dei consumatori locali alle offerte di servizi e prodotti on-line a causa di sfiducia nella sicurezza ed affidabilità delle imprese presenti su internet.
--	---

Lo sviluppo delle net-economy veneta deve innanzi tutto partire dalla PMI. Va tenuto infatti conto che *“le piccole e medie imprese rivestono un ruolo di grande e crescente importanza nella maggior parte delle attività economiche. Nella quasi totalità dei paesi il 90% delle imprese conta un numero di dipendenti non superiore ai 250. I dati riferiti dall’Unione Europea informano che i 27% dei posti di lavoro sono riconducibili alle imprese con meno di 250 addetti e che tale quota è aumentata nell’ultimo decennio del 10%. Accanto a questa dinamica in continua crescita, si osserva un decremento progressivo dei posti di lavoro nella grande impresa¹³.”*

Ciò significa che lo sviluppo della Società dell'Informazione non può prescindere dalla ricerca di logiche e di modelli atti a rafforzare la capacità di proporsi e la competitività della PMI in un ottica di internazionalizzazione e globalizzazione dei mercati.

Inoltre mai, come nel caso delle PMI, gli strumenti della Società dell'Informazione rivestono il ruolo di vero fattore dell'innovazione di impresa, perché solo attraverso questi la PMI potrà integrare le conoscenze e le competenze disponibili a livello locale, connettersi ed avvalersi di centri di ricerca e sviluppo comuni (altrimenti non disponibili), migliorare le proprie performance nei riguardi dei propri committenti, attuare nuove strategie di logistica industriale.

Su tutto ciò emerge, come è già stato più volte sottolineato, la necessità di definire e sviluppare modelli originali di e-business a misura della PMI veneta in grado di conseguire strumenti adeguati, dal momento che le soluzioni commerciali appaiono proporre logiche organizzative e funzioni ritagliate per altre tipologie di impresa.

Sviluppare la net-economy nella PMI significa fare leva sull'intelligenza imprenditoriale e manageriale che vede nelle tecnologie informatiche e nella rete l'opportunità di conseguire una maggiore flessibilità, più informazione e conoscenza, nonché un più elevata capacità di coordinamento con le esigenze del committente/cliente. L'imprenditore è, in sostanza, disponibile ad investire in questa direzione, purché intraveda la disponibilità di soluzioni adeguate ai suoi bisogni.

Il più grosso problema nel far sì che questi investimenti abbiano reali ricadute, a meno della questione infrastrutturale, sta nella possibilità di attuare investimenti più “impegnativi”, rivolti a conseguire risultati in termini profondamente innovativi, verso una completa digitalizzazione aziendale: un impiego cioè diffuso della tecnologia digitale sia nell'ambito dei processi produttivi che all'interno dello stesso prodotto/servizio.

Sembra comunque evidente che queste strategie non possono che essere affinate e supportate mediante la nascita di “centri servizi”, capaci di rapportarsi direttamente con le esigenze derivanti dal territorio.

¹³ Dal DOCUP Obiettivo 2 2000-2006.

Esistono, poi, le note problematiche di un Veneto a due velocità, dove a fronte di un'area centrale economicamente più vivace, si contrappone la situazione delle aree periferiche in estrema difficoltà nell'individuare una propria strada di sviluppo a causa, sovente, di problemi ambientali e/o storici.

E' evidente che per queste aree i nuovi strumenti per la gestione dell'informazione e della comunicazione possono costituire una grande opportunità o un grande rischio: opportunità perché queste tecnologie possono diventare forte fattore di integrazione e rilancio nei confronti del resto del territorio veneto, rischio, poiché se questa integrazione non verrà attuata, è molto probabile che gli attuali ritardi siano destinati ad aggravarsi.

Un discorso importante, infine, fa fatto nei riguardi dello sviluppo di un terziario evoluto, in particolare nel settore turistico, dove le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno davvero molto da esprimere in termini di valorizzazione delle risorse territoriali/ambientali disponibili, maggiore diffusione dell'immagine turistica del Veneto, miglioramento nella percezione dei servizi offerti, immediatezza di proposta e scelta da parte del cliente.

Le nuove tecnologie consentono di servire il cliente-turista a 360 gradi, a partire dalla conoscenza e scelta della località e del tipo di soggiorno, alla definizione di percorsi e selezione di servizi collaterali (culturali e ricreativi), alla individuazione di formule e soluzioni di mobilità integrata, alla identificazione, selezione e prenotazione delle strutture di ospitalità (albergo, azienda agrituristica, ristorante etc.), alla adozione di modalità elettroniche di pagamento; il tutto integrando risorse, imprese, professionisti, strutture, servizi secondo logiche di portale territoriale a vantaggio del cliente/turista e dell'economia locale. Una grande opportunità questa, soprattutto nelle aree marginali (area montana, delta e laguna veneta) dove la ricerca di nuovi fattori innovativi di offerta turistica deve essere la chiave di un rilancio turistico rispetto ad altre aree tradizionalmente a maggiore attrattività.

Asse 3: Sviluppo del net-welfare vento e della sanità on-line

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi per l'e-government veneto	
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grande attenzione alle problematiche sociali e ai servizi alla persona e alla famiglia. ▪ Forte presenza e dinamismo delle associazioni del volontariato. ▪ Presenza di un servizio sanitario con centri e prestazioni di eccellenza riconosciuta sia a livello nazionale che internazionale. ▪ Esistenza di una rete regionale di servizi intranet che connette tutte le istituzioni pubbliche sanitarie (SIRV). ▪ Esistenza di iniziative progettuali per servizi innovativi in campo sanitario (Firma digitale ESCAPE, CUP on-line) ▪ Sviluppo di competenze informatiche specifiche nel settore delle applicazioni tecnologiche digitali a vantaggio dei disabili. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carenze e disomogeneità nella disponibilità e qualità delle infrastrutture telematiche. ▪ Polverizzazione dei siti on-line e carenza di visibilità dell'impegno sociale e delle attività di volontariato. ▪ Difficoltà di coordinamento territoriale e di fare/essere "sistema" (sanità e volontariato sociale/civile). ▪ Mancanza di soluzioni e funzioni applicative mirate. ▪ Scarso utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione per attuare nuove forme organizzative del lavoro a vantaggio di fasce deboli (ad esempio telelavoro per disabili e malati cronici). ▪ Mancanza di competenze professionali e strutture locali adeguate per l'acquisizione ed adozione delle nuove tecnologie digitali.
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propensione dei soggetti pubblici e privati per la programmazione e l'attuazione di interventi di sviluppo. ▪ Sostegno e-government all'introduzione dell'innovazione digitale in campo sociale e sanitario. ▪ Coinvolgimento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici. ▪ Sviluppo di centri servizi digitali e on-line sul territorio con possibilità di estendere i servizi verso il sociale. ▪ Utilizzo dell'informatica on-line per conseguire maggiore efficienza nell'erogazione dei servizi a vantaggio dei cittadini e con ottimizzazione della spesa regionale. ▪ Sviluppo di soluzioni e funzioni/servizi applicativi specifici e sostegno alla loro diffusione. ▪ Riduzione del divario tra aree periferiche e aree centrali grazie anche all'integrazione digitale dei servizi sociali e sanitari. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aggravamento di disequilibri sociali territoriali interni (divario esistente tra aree periferiche e centrali) a causa di carenze infrastrutturali o, più semplicemente, della maggiore/minore capacità di investimento locale da parte degli EE.LL. e delle associazioni. ▪ Insufficiente valorizzazione/utilizzo dei servizi sociali e sanitari locali a causa di mancanza di visibilità. ▪ Inefficienza nell'erogazione dei servizi sanitari. ▪ Frammentazione delle competenze professionali sul territorio con conseguente difficoltà del cittadino di avvalersi del servizio e delle prestazioni più opportune.

Come più volte sottolineato, il Veneto si segnala come una regione particolarmente attiva sul fronte del sociale e dei servizi alla persona. Appare quindi fondamentale partire anche da questo aspetto, per dar vita ad una Società dell'Informazione che ponga al centro del suo sviluppo l'interesse per l'uomo e per la qualità della vita, e non semplicemente un nuovo approccio tecnologico alle problematiche dell'economia e del governo della società. E' sulla base di questo assunto che la costruzione del net-welfare deve poggiare: la disponibilità di una rete di persone e di servizi distribuiti sul territorio che operano

quotidianamente a servizio dei concittadini e la necessità di aiutare questa realtà ad agire come sistema, ottimizzando l'utilizzo delle risorse e l'erogazione dei servizi, equilibrando la propria presenza ed azione.

L'azione deve inoltre servire a valorizzare ulteriormente la capacità di erogazione delle prestazioni sanitarie, tenendo conto che la percezione da parte del cittadino della qualità del servizio deriva da una ottica di "valutazione complessiva": l'anziano che si avvale, ad esempio, della prestazione di dialisi usufruisce di un servizio che vede coinvolte diverse componenti che vanno dall'autoambulanza che viene a prelevare per poi riaccomparlo a casa con personale di assistenza (e questo è volontariato) alla prestazione sanitaria in ospedale (e questo è servizio pubblico). Appare quindi evidente l'importanza fondamentale di attuare, grazie alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, un coordinamento sempre maggiore tra queste realtà.

Asse 4: Formare per la Società dell'Informazione

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi per l'e-government veneto	
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attenzione specifica nella programmazione regionale di settore, alle problematiche/tematiche della Società dell'Informazione. ▪ Esistenza di esperienze significative, dinamiche e di eccellenza sia nel settore della formazione scolastica che professionale. ▪ Atteggiamento positivo da parte dei cittadini e delle famiglie all'impiego di internet. ▪ Apertura degli imprenditori e del management nella adozione delle innovazioni tecnologiche. ▪ Iniziative progettuali in attuazione volte allo sviluppo ed impiego innovativo delle tecnologie di <i>e-learning</i> a vantaggio delle PMI e del Telelavoro (FESR Azioni per l'innovazione). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mancanza di un quadro informativo completo ed omogeneo sullo stato di informatizzazione e sulle iniziative internet delle scuole venete. ▪ Difficoltà nella PMI ad attuare forme di formazione permanente o apprendistato. ▪ Presenza di disequilibri sociali.
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniziative di alfabetizzazione per diffondere/rafforzare la Società dell'Informazione integrate con gli interventi nei settori <i>dell'e-government, net-economy, net-welfare</i>. ▪ Attualizzazione delle tecniche e delle metodologie di insegnamento/apprendimento attraverso l'utilizzo della multimedialità e della rete. ▪ Riqualificazione/aggiornamento di imprenditori, manager e lavoratori attraverso l'impiego delle tecnologie digitali e delle tecnologie/servizi <i>e-learning</i> (con particolare attenzione alle PMI). ▪ Creazione di specialisti necessari allo sviluppo della <i>net-economy</i>. ▪ Facilitazione all'ingresso nel mondo del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perdita di competitività complessiva rispetto ad altre regioni/sistemi territoriali più efficienti grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. ▪ Aggravamento di disequilibri socio-economici territoriali interni (<i>digital divide</i> tra aree periferiche e centrali) a causa di gap formativi sull'utilizzo delle nuove tecnologie. ▪ Insufficiente valorizzazione/utilizzo dei servizi realizzati attraverso le iniziative di <i>e-government, net-economy, net-welfare</i>.

<ul style="list-style-type: none"> lavoro con pari opportunità (telelavoro). Facilitazione all'ingresso nel mondo del lavoro a fasce sociali deboli (disabili, etc.). 	
---	--

La formazione risulta evidentemente essere la base imprescindibile per poter orientare ed attuare la Società dell'Informazione.

A questo livello, come già è stato sottolineato, il problema che appare più critico è la carenza di informazione riguardante i livelli di introduzione effettiva delle nuove tecnologie informatiche e del loro utilizzo nell'ambito delle scuole/istituti primari e secondari. Al di là infatti di una conoscenza frammentaria di particolari esperienze locali manca del tutto un quadro complessivo del fenomeno. E' invece fondamentale disporre al più presto di una comune analisi di riferimento. E' inoltre opportuno che, sulla base delle risultanze di analisi, l'Amministrazione regionale, non delegata ad intervenire direttamente in questo ambito a livello scolastico, definisca ed attui azioni di coordinamento con gli enti responsabili al fine di definire azioni integrative, volte a diffondere le nozioni di base e la cultura della società dell'informazione.

Va inoltre sottolineato come gli strumenti della Società dell'Informazione siano quelli che più si prestano per definire e conseguire strategie di formazione "continua e ricorrente" non solo negli ambiti classici dell'istruzione scolastica e professionale, ma anche e soprattutto all'interno delle PMI. E' evidente infatti la difficoltà da parte degli imprenditori di dare seguito a forme di aggiornamento professionale che costringano i dipendenti a lasciare periodicamente il posto di lavoro, pur riconoscendo l'importanza dell'innovazione e di una buona formazione all'utilizzo delle tecnologie digitali per la crescita professionale aziendale: questa apparente contraddizione in realtà si pone dal momento che nelle PMI uno/due lavoratori possono rappresentare una notevole percentuale del capitale umano-produttivo. Per questo motivo la tecnologia ed i servizi di *e-learning* appaiono poter essere una grande opportunità per attuare nei fatti processi di formazione e aggiornamento permanente economicamente sostenibili da parte delle PMI.

Asse 5: Costruzione ed organizzazione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto

Punti di forza e di debolezza/opportunità e rischi per l'e-government veneto	
Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> Esistenza di un vasto patrimonio culturale, storico, ambientale etc. originale da valorizzare. Attenzione specifica nella programmazione regionale di settore, alle problematiche/tematiche della Società dell'Informazione. Esistenza di esperienze nella produzione di contenuti digitali. Atteggiamento positivo da parte dei cittadini e delle famiglie all'impiego di internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Scarsa valorizzazione di contenuti disponibili particolarmente nelle aree ad economia marginale. Mancanza, nelle aree marginali, di strutture imprenditoriali locali in grado di attuare iniziative di sviluppo, organizzazione e diffusione di contenuti digitali a valore aggiunto.
Opportunità	Rischi
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilità di tecnologie multimediali atte a digitalizzare contenuti di varia natura. Propensione dei soggetti pubblici e privati per la programmazione e l'attuazione di 	<ul style="list-style-type: none"> Perdita di competitività complessiva rispetto ad altre regioni/sistemi territoriali più efficienti grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

<p>interventi di sviluppo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostegno e-government all'introduzione dell'innovazione digitale in campo turistico ed ambientale. ▪ Sviluppo della Net-economy con introduzione e diffusione dell'innovazione tecnologica digitale in settori del terziario (Turismo, Servizi Culturali, Servizi Ricreativi etc.). ▪ Coinvolgimento pubblico/privato nell'implementazione di infrastrutture e servizi telematici. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aggravamento di disequilibri socio-economici territoriali interni a causa di gap informativi sulle opportunità offerte (servizi turistici, servizi ricreativi, prodotti tipici etc.). ▪ Insufficiente valorizzazione/utilizzo dei servizi realizzati attraverso le iniziative di e-government e net-economy a vantaggio dell'immagine regionale.
---	---

La produzione di contenuti digitali a valore aggiunto rappresenta uno dei punti chiave dello sviluppo della Società dell'Informazione: non basta infatti la tecnologia, ma servono anche contenuti "interessanti ed effettivamente utili", a vantaggio dei cittadini, delle imprese, della crescita culturale e sociale, dell'economia.

Il Veneto dispone, in tal senso, di una ricchezza incredibile in termini di patrimonio culturale, paesaggistico, artistico, nonché una varietà di tradizioni, prodotti tipici locali che hanno contribuito molto a renderlo famoso in tutto il mondo. Tuttavia "famosa" è solo una parte del territorio (Venezia, le Dolomiti, le spiagge del Nord-Est), mentre molte aree, che pure potrebbero esprimere molto in termini turistici e ricreativi, appaiono in ritardo e, ai più, ancora "sconosciute". Appare quindi evidente, sulla stregua di quanto la programmazione regionale ha già inteso fare, la necessità di predisporre iniziative atte a trarre beneficio da queste opportunità, al fine di rilanciare aree turisticamente e socialmente da riqualificare e supportare grazie alle nuove possibilità offerte dalle tecnologie della Società dell'Informazione.

5 STRATEGIA E ASSI PRIORITARI¹⁴

5.1 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.

Nella definizione della programmazione si è inoltre ritenuto opportuno tenere conto sia delle attività pianificatorie in settori strettamente attinenti 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 programmatoria di riferimento, che andasse a complicare il quadro globale con sovrapposizioni e intersezioni, ma piuttosto di cercare 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, tenendo conto delle 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, individuando le azioni più appropriate da porre in atto nel medio-breve periodo.

5.2 Identificazione degli Assi di Intervento

Ciascuno di questi macro-obiettivi operativi definiscono pertanto le strategie di sviluppo alla base della costruzione della Società veneta dell'Informazione, che corrispondono agli Assi Prioritari di sviluppo:

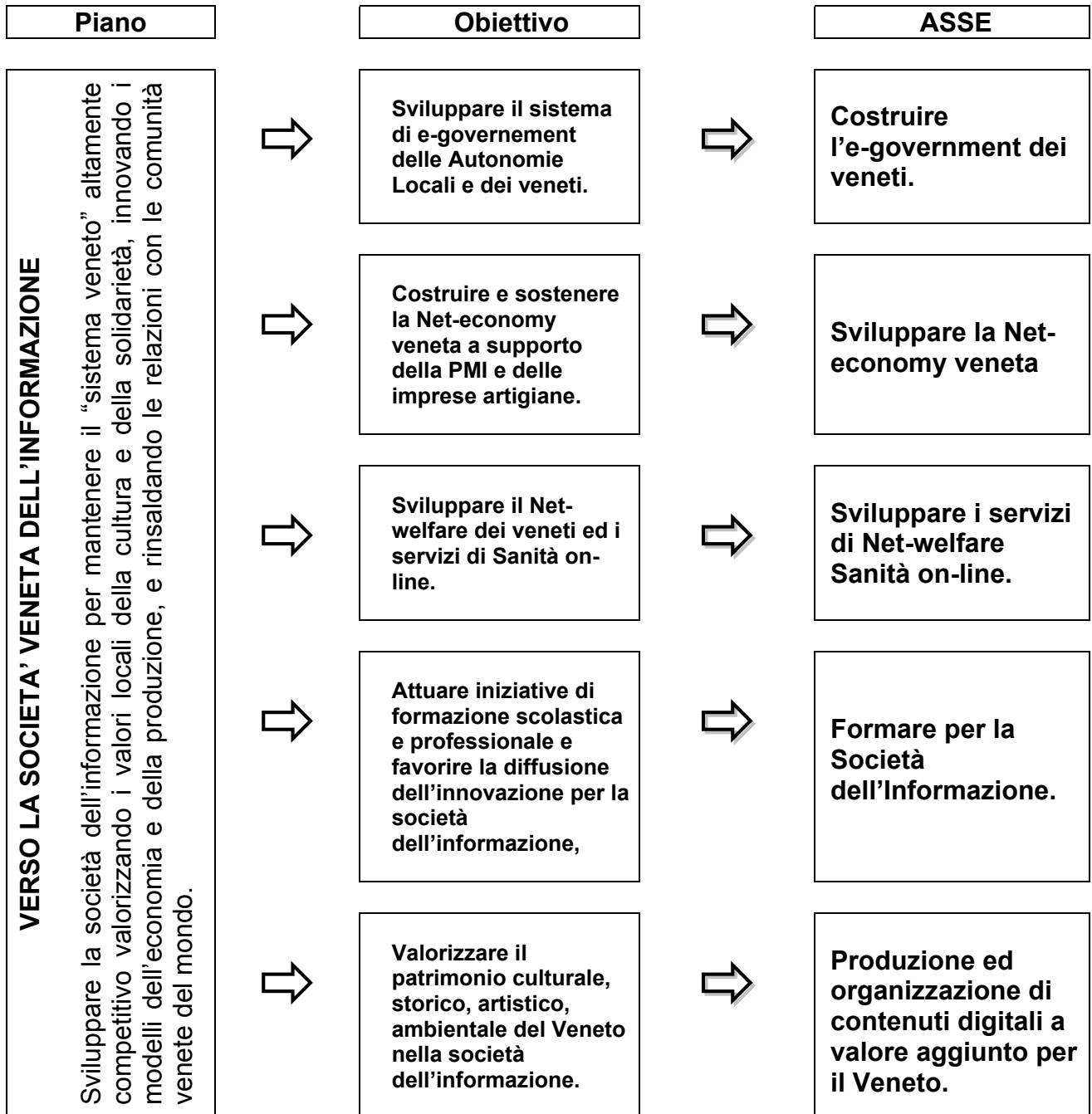
- un primo asse rivolto alle problematiche dello sviluppo dell' **E-government veneto**, focalizzato sulle tematiche dello sviluppo infrastrutturale delle reti necessarie alla nascita del governo digitale locale, sulle problematiche della definizione e del supporto dei nuovi rapporti istituzionali attraverso 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 che quindi prende in esame le problematiche di un utilizzo più diffuso e competente delle nuove tecnologie dell'informazione all'interno delle imprese – in particolare

¹⁴ Per una conoscenza approfondita si rimanda alla lettura di "Linee guida, obiettivi strategici, Azioni e Misure progettuali di intervento – Parte VI" del Documento di Analisi "Verso la Società veneta dell'Informazione".

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 già 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 quello rivolto alla realizzazione e gestione di attività rivolte alla produzione e valorizzazione di contenuti digitali atti a promuovere il patrimonio veneto della cultura, dell'arte, del paesaggio, dell'ambiente etc. col 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).



6 ASSE 1: E-GOVERNMENT VENETO

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, procedendo 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 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.

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.

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

6.1 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.

6.1.1 Obiettivi Operativi

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 dovranno invece essere realizzati 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 verso anche il mondo wireless dei servizi on-line che il Net-SIRV propone e proporrà in futuro.

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 di punti di rilievo fissi GPS (Global Positioning System) connessi in rete altamente innovativo, pensato 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.

6.1.2 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.**

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. In termini di contenuti due sono le principali azioni progettuali:

Adeguamento linee e banda Intranet Net-SIRV: mantenere e potenziare il CED della Regione in qualità di "centro stella" dell'Intranet Net-SIRV.

Portale Net-SIRV Servizi Intranet: realizzazione di una serie di servizi innovativi intranet di portale riguardanti l'implementazione del servizio di e-mail sicura e certificata, la gestione di una Rubrica Unica Regionale, la gestione del Sistema di Project Reporting Interno, la gestione degli iter on-line, la firma elettronica, la gestione elettronica dei mandati, il servizio di Net-meeting, la newsletter e la Bacheca virtuale Net-SIRV intranet.

- **Extranet Net-SIRV**

Costruire una vera e propria Extranet Regionale, che consenta di costruire una rete permanente sul territorio veneto, e conseguentemente 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.

La creazione dell'infrastruttura Extranet Net-SIRV prevede la realizzazione di un Centro regionale che garantisca 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;

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.).

E' prevista inoltre la realizzazione di Centri Servizi territoriali locali ai quali andranno demandati, da parte degli enti connessi, i compiti di interconnessione telematica con l'Amministrazione regionale e che si avvarranno del *Portale Net-SIRV Servizi Extranet per usufruire di una serie di servizi 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, banche dati on-line regionali, sistema di Gestione di Reporting EE.LL., sistema di Project Reporting Territoriale, servizio di Notifica interamministrativo.

- **Internet Net-SIRV e portale Net-SIRV**

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, mediante la *razionalizzazione e/o lo sviluppo dei servizi Internet del Portale Regionale Net-SIRV.*

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;**
- i **Portali della Sanità e del Welfare;**
- il **Portale dell'Impresa e dell'Economia Veneta;**
- il **Portale dei Siti di Gemellaggio on-line;**
- i **Portali ed i Siti Tematici Regionali** riguardanti: Lavoro, Turismo, Spettacolo, Sport, Educazione etc.

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

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

- **Net-SIRV Mobile**

Attraverso la realizzazione dei Servizi di Net-SIRV Mobile, la Regione si propone di sperimentare ed attivare 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 messagistica 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.).

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

- **Net-SIRV GPS**

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), sia l'informazione necessaria per ottimizzare processi e attività in movimento sul territorio (informazione in mobilità).

La Regione Veneto intende farsi promotrice della diffusione di un servizio di base, il “**Net-SIRVGPS**”, 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, siano connessi in tempo reale con un centro servizi (Centro Servizi Net-SIRVGPS), in modo da:

- 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.

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.

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.

b) 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, che all'integrazione con gli organi centrali dello Stato.

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 delle attività correlate alle funzioni erogate dalla Certification Authority regionale;
 - *Marketing*, che ha la responsabilità delle attività di informazione e di diffusione dei servizi.
- **Centro Servizi Net-SIRV-GPS**
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**
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.

6.1.3 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

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.

Veneto Cablato

La cosiddetta “questione infrastrutturale” 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” prevede la creazione 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”.

E 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 alla 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".

Consulta dei Provider regionali

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

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.

Tale logo dovrebbe essere quindi 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.

6.1.4 Riferimento eEurope

- Promuovere l'utilizzo di Internet - Amministrazioni on-line: accesso elettronico ai servizi pubblici.
- Promuovere l'utilizzo di Internet – Assistenza Sanitaria on-line.
- Investire nelle risorse umane e nella formazione – Partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza.

6.1.5 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, atte a configurarsi 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.

6.2 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: Amministrazione, Comunità/Territorio e Governo regionali per ciascuna delle quali sono state definite altrettanti misure specifiche.

6.3 Misura 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.

6.3.1 Obiettivi Operativi

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

6.3.2 Tipologie e contenuti di Azione

A) AZIONI SERVIZI INFRASTRUTTURALI

Completamento e diffusione Servizi di E-mail Net-SIRV

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.

Diffusione dell'utilizzo della Firma Digitale e Iter elettronico documentale

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.

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.

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), ed ha dato avvio ad alcuni progetti prototipali interni riguardanti l'"iter delle delibere" e la "gestione dei flussi informativi sanitari".

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

Sperimentazione Strumenti di Net-Meeting

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.

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.

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.

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

Una delle principali attività dell'Amministrazione regionale è, come noto, rivolta alla definizione ed attivazione di iniziative progettuali sia a valenza interna, che esterna.

Appare pertanto 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.

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 ceck-list 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 a valenza regionale.

Mandati on-line

Nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV è prevista l'implementazione e l'adozione di un sistema per la gestione dei mandati elettronici.

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).

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 valicati e accettati documenti con firma digitale.

Sistema Net-GIS Veneto

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.

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.

Al fine di poter realizzare un sistema informativo territoriale complesso, in grado di produrre, aggiornare, distribuire e rendere accessibili i dati e le analisi territoriali realizzate a tutti gli utenti Net-SIRV, è indispensabile individuare un sistema di piattaforma 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), in modo da rendere possibile:

- 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.

La realizzazione del Net-GIS Veneto richiederà 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, con il compito di 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

E' prevista la strutturazione di un Centro Servizi Net-GIS Veneto, coordinato da un Comitato Tecnico composto da rappresentanti dei Grandi Utenti GIS Regionali, che 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.

6.3.3 Altri interventi di accompagnamento

Non si ritengono necessari altri interventi di accompagnamento

6.3.4 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.*

6.3.5 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.

6.4 Misura 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.

6.4.1 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 alla Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112”.

L'impegno nella costruzione del Net-SIRV 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.

6.4.2 Tipologie e contenuti di Azione

Aprire il SIRV alla comunità regionale

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 che da provider privati.

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".

In questo contesto sono previste attività di:

- acquisizione e distribuzione dei diritti di accesso a banche dati private e pubbliche, 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

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 e di comunicazione proattiva, sulla base dell'E-mail Net-SIRV in abito Extranet verrà realizzato un Servizio di Notifica di Mobilità Anagrafica.

Detto servizio consentirà di tracciare le variazioni anagrafico/civili della popolazione e di 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.

L'ipotesi progettuale prevede 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.

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

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, ponendosi 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.

Il progetto prevede la 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.

Innovare la Legge 54/88

La L.R. 54/88 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., dall'altro di supportare l'informatizzazione dei servizi locali ai cittadini e all'impresa, allo scopo di raggiungere:

- 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 *reseaux* 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'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.

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

Il progetto prevede 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.

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 Regione 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.

Accesso delocalizzato ai servizi Net-SIRV

Il progetto 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'impresе 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.

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.

Servizi di Gemellaggio on-line

L'ipotesi progettuale prevede di costruire un servizio di "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.

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

- permettere una maggiore "Conoscenza Reciproca" (storia, cultura, ambiente, ecc.);
- stimolare la nascita di scambi di know-how, 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;
- favorire iniziative per la promozione dei reciproci prodotti e l'interscambio commerciale;
- supportare la nascita di comuni progetti di cooperazione in ambito sociale internazionale;
- animare comuni progetti in ambito scolastico per lo scambio linguistico/culturale.

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, secondo una logica multilingue e di contenuto e servizio simmetrico.

6.4.3 Altri interventi di accompagnamento

Revisione attuativa della L.R. 54/88

L'obiettivo 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;
- 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..

6.4.4 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.*

6.4.5 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 la 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.

6.5 Misura 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.

6.5.1 Obiettivi Operativi

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.

6.5.2 Tipologie e contenuti di Azione

Reseaux di Governo

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”, costituiti da una rete permanente che consenta di realizzare e mantenere un dialogo aperto con operatori, opinion leader ed esperti di un determinato settore/comparto.

In tal modo 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*¹⁵;
- *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*;
- *Sanità*;
- *Educazione*;
- *Comunità Venete*.

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

¹⁵ Vedi quanto già detto nella azione sulla “innovazione della L.R. 54/88” nell'ambito della Misura 1.2.B.

I servizi di “Reseaux di settore/comparto” saranno basati sui servizi E-Mail sicura Net-SIRV e di posta elettronica Internet Net-SIRV.

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).

6.5.3 Altri interventi di accompagnamento

Non sono necessari interventi di accompagnamento.

6.5.4 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.*

6.5.5 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 la 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 trasfrontaliero etc.).

Tabella riepilogativa degli interventi

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

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

	<p>delocalizzate e aprire il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti alle comunità venete di emigrazione e ai lavoratori stranieri che lavorano negli stabilimenti di imprese venete delocalizzate.</p> <p>Gemellaggio on-line: sviluppo di un portale per le relazioni internazionali con le comunità e le regioni del mondo interessate ad aprire un dialogo permanente e costruttivo, atto a realizzare una maggiore "conoscenza reciproca", favorire la nascita di scambi di know-how, promuovere lo sviluppo di iniziative per la promozione turistica e culturale, l'animazione comune di progetti in ambito scolastico, etc.</p>
SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI GOVERNO	<p>Servizi di Reseaux: Realizzare un reseau con Operatori, Opinion Leader ed Analisti di settore/comparto che consenta al Governo Regionale di potersi misurare, confrontare, verificare nelle proprie iniziative in modo interattivo con le opinioni, le percezioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio. Previsti 12 reseau:</p> <p><i>Sistema delle Autonomie Locali;</i> <i>Innovazione e Net-Economy;</i> <i>Impresa: Industria;</i> <i>Impresa: Piccola e Media Impresa;</i> <i>Impresa: Primario (Veneto Agricoltura);</i> <i>Impresa: Artigianato;</i> <i>Impresa: Turismo;</i> <i>Ambiente (ARPAV);</i> <i>Sociale & Volontariato;</i> <i>Sanità;</i> <i>Educazione;</i> <i>Comunità Venete.</i></p>
SVILUPPO E-GOVERNMENT Net-SIRV: MISURE ACCOMPAGNATORIE	<p>Regolamento Net-SIRV: Costruzione di un Regolamento Net-SIRV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione degli standard organizzativi; • definizione dei rapporti: convenzioni, iter amministrativi etc.; • definizione degli obblighi e degli standard di sicurezza; • definizione dell'Albo dei provider referenziati. <p>VENETO CABLATO: Realizzazione di un Comitato Osservatorio Veneto Cablato che riunisca soggetti Pubblici (Regione, Ass. EE.LL. ULSS) e Privati (Ass. Artigiani/Industria/PMI, Operatori del settore, Formazione, Realtà Finanza/Credito Locale):</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi della situazione e delle esigenze; • identificazione delle progettualità in atto e da attuare; • definizione possibilità di project-financing. <p>Costruzione di un Documento Guida per i Regolamenti sul Cablaggio ed il sistema delle convenzioni pubblico-privato.</p> <p>Innovazione L.R. 54/88: Reinterpretazione tecnica della normativa L.R. 54/88 in ordine a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> - servizi di reporting informativi tra Regione ed EE.LL. (<i>Reseau del Sistema delle Autonomie locali</i>); - procedimenti ufficiali on-line di informazione e notifica; - obblighi informativi per gli EE.LL. e strumentali correlati all'accesso ai finanziamenti regionali;

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• criteri e modalità di accesso ai servizi Net-SIRV (riprendendo quanto previsto dal Regolamento Net-SIRV);• disponibilità di soluzioni applicative e strumentali Net-SIRV agli EE.LL., criteri e modalità di accesso;• realizzazione dei Punti di Accesso Delocalizzato Net-SIRV verso le amministrazioni e il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti;• incentivazioni e iniziative a favore del coordinamento/consorzio informatico tra EE.LL. sul territorio regionale;• definizione e dotazione economica di servizi regionali a supporto della L.R.. |
|--|--|

7 ASSE 2: NET-ECONOMY VENETA

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 e, contemporaneamente, le imprese stanno profondamente mutando il proprio modo di organizzarsi, produrre, agire sul mercato.

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

- gli investimenti che consentono alle imprese 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;
- 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.

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

governo e produzione legislativa mirata per l'economia veneta:

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

aggregazione e coordinamento politico e amministrativo:

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

deburocratizzazione dei procedimenti amministrativi per l'impresa:

attraverso lo sviluppo e la diffusione di modelli e criteri di gestione degli iter, reingegnerizzati in maniera da semplificare il rapporto impresa-amministrazione pubblica e da rendere più performante l'utilizzo delle opportunità espresse dalle nuove tecnologie informatiche e di rete, velocizzando le fasi ed i tempi di risposta da parte dei servizi pubblici;

sviluppo e facilitazione dei processi di internazionalizzazione:

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

supporto economico-finanziario nell'innovazione:

in particolare rivolto alla Pmi e all'impresa artigiana 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.

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

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

Riguarda 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.

7.1.1 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.

A valle di questa azione comune si attendono i seguenti risultati:

- 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).

In particolare la Net-economy potrà, a livello infrastrutturale, avvalersi degli sforzi progettuali riguardanti l'Extranet Regionale Net-SIRV, l'Internet Regionale Net-SIRV ed i servizi di Net-SIRVGPS.

7.1.2 Tipologie e contenuti di Azione

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

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Ner-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.

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;
- Informazioni e link sullo Sportello Unico per l'Impresa;
- Servizi di Sportello Unico Regionale per la Delocalizzazione dell'Impresa;
- Servizi di News e Newsletter Economia Artigianato/PMI/Industria;
- Servizi di partnership veneti nel mondo;
- Servizi di informazione sulle iniziative di incentivazione ed agevolazione per la Pmi e l'Artigianato;
- Accesso a banche dati statistiche di settore (Osservatorio Veneto);
- 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.

7.1.3 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.

7.1.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono previsti interventi di accompagnamento.

7.1.5 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*

7.1.6 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.

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

Attività progettuali per la realizzazione di servizi reali per l'impresa.

7.2.1 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.

7.2.2 Tipologie e contenuti di Azione

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

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, poiché le problematiche legate alla creazione del mercato unico e la sempre maggiore internazionalizzazione delle imprese stanno facendo aumentare la richiesta di

professionalità innovative con competenze tecniche che solo l'esperienza sul campo e una formazione adeguata possono fornire.

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, in grado di seguirle attraverso attività in aula, sul campo e on-line a distanza.

Questi sette centri avranno inoltre la funzione di "incubatrice di impresa" e gestiranno portali territoriali locali in internet.

L'accesso ai centri sarà possibile via internet ed il Portale Territoriale Vento 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.

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, in cui si prevede il coinvolgimento della Direzioni Informatica, Attività produttive e Formazione della Regione, FederIndustria, FederArtigianato Veneto e CNA Federazione Regionale del Veneto, e di un Comitato Tecnico, composto da un pool di professionisti dell'ICT e della formazione professionale.

7.2.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.2.B e 1.2.C

7.2.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono al momento previsti particolari interventi di accompagnamento.

7.2.5 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.*

7.2.6 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.

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

Raccoglie 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.

7.3.1 Obiettivi operativi

Sperimentare strumenti di b-web e e-business in modo da determinare nuove strategie per l'entrata e la presenza delle aziende sui mercati, come insiemi strutturati ed organizzati di relazioni aziendali on-line che collaborano tra loro per il controllo di una fascia di mercato all'interno di un determinato settore industriale.

7.3.2 Tipologie e contenuti di Azione

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

La Regione del Veneto ha inteso definire, nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, un'iniziativa specifica volta a colmare la 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.

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.

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 azioni volte, attraverso il contributo di finanziamenti statali, regionali e comunitari, a definire e realizzare forme di incentivazione e finanziamento della Pmi e delle imprese artigiane per l'innovazione informatica e telematica. Tra queste ricordiamo: la L.R. sui "Patti Territoriali", gli interventi regionali di sostegno a reti e servizi telematici per le imprese artigiane (L.R. 3/2001), le altre opportunità derivanti dai dispositivi di programmazione regionale (DOCUP, PSR e programmi INTERREG).

7.3.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

7.3.4 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.

7.3.5 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*

7.3.6 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.

7.4 Tabella riepilogativa degli interventi

SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV per l'Impresa	<p><u>Sportello Unico per l'Impresa e la Delocalizzazione di Impresa:</u> diffusione di Sportelli Unici per l'Impresa sul territorio nello spirito di quanto stabilito dalla L.R. sulle Autonomie Locali. Estensione delle funzioni locali di sportello ed integrazione con servizi regionali per la delocalizzazione di impresa, coerentemente con le necessità attuali di internazionalizzazione dell'imprenditoria veneta.</p> <p><u>Integrazione con i servizi di Reseaux per l'Impresa</u></p>
INFRASTRUTTURE NET-ECONOMY VENETA	<p><u>Portale Verticale dell'Impresa, dell'Artigianato e dell'Economia Veneta:</u> realizzazione, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV, del <u>Portale Verticale dell'Impresa e dell'Economia veneta</u>, punto di riferimento per le Associazioni e le Categorie di Impresa e Centro servizi regionale di settore.</p> <p><u>Integrazione con in servizi di Accesso delocalizzato ai servizi amministrativi e sanitari veneti.</u></p>
SERVIZI APPLICATIVI	<p><u>Rete regionale di formazione ed e-learning permanente per l'Artigianato e la PMI veneti:</u> realizzazione di una sistema di Centri di Servizi Net-Economy Provinciali per l'Artigianato e la PMI, gestiti in collaborazione con le Associazioni di riferimento, finalizzati alla formazione sull'utilizzo delle tecnologie informatica, realizzazione progetti pilota, iniziative di formazione ed aggiornamento professionale tramite l'uso di strumenti informatici ed e-learning, centro "tutor d'impresa" per le PMI e l'artigianato.</p>
R&D E SUPPORTO ALL'IMPRESA	<p><u>Investimenti R&D per lo sviluppo di Sistemi di e-business per la PMI:</u> realizzazione di un modello di e-business e di prototipi applicativi coerente con le necessità dell'impresa veneta per lo sviluppo della Net-Economy.</p> <p><u>Misure accompagnatorie di incentivazione per le imprese industriali e artigiane alla Net-economy:</u> sistemi di Incentivazione agli investimenti informatici nell'Artigianato e nella PMI.</p>

8 ASSE 3: NET-WELFARE VENETO E SANITA' ON-LINE

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.

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, assumendo il compito centrale di promuovere e sostenere ogni azione di coordinamento tra gli enti locali e le numerose e qualificate realtà del Terzo settore.

Per quanto attiene invece direttamente i servizi sanitari, l'obiettivo del Net-SIRV sarà quello di supportare gli interventi in atto volti all'integrazione tra il settore sanitario e quello sociale, al riorientamento dei servizi, al supporto ai cittadini e ai medici di base nella conoscenza dei servizi offerti, alla valorizzazione della professionalità degli operatori.

Lo sviluppo del Net-welfare e della Sanità veneta on-line dovranno essere pertanto 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.

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.

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

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

8.1.1 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.

8.1.2 Tipologie e contenuti di Azione

Portale Verticale per la Sanità veneta on-line

Il progetto prevede la realizzazione di uno strumento di conoscenza ed orientamento per il cittadino, informandolo 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.

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 in cui presentare l'insieme di tutti i servizi sanitari offerti sul territorio secondo una logica univoca regionale.
- 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.
- Servizi on-line di prenotazione
- Rubrica unica della Sanità Regionale
- Servizi di News e Newsletter Sanità Veneta on-line
- Servizi informativi riguardante le opportunità professionali.

Portale Verticale del Welfare e del Volontariato veneto

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”.

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;
- Servizi di News e Newsletter sul Welfare ed il Volontariato veneti;
- Servizi informativi sui software applicativi regionali per il Welfare ed il Volontariato;

- Servizi di informazione e forum di Osservatorio del mondo Sociale e del Volontariato.

8.1.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

8.1.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono stati previsti interventi di accompagnamento.

8.1.5 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.*

8.1.6 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).

8.2 Misura 3.2.: Interventi nell'Area Servizi Applicativi:

Riguarda le attività progettuali per la realizzazione di strumenti informativi e di accesso ai servizi di comparto.

8.2.1 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.

8.2.2 Tipologie e contenuti di Azione

Innovazione della L.R. 54/88: servizi applicativi e centri servizi on-line per il sociale

Innovarne i 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.

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, volti a favorire la nascita e la crescita di reti di servizi rivolti alle comunità locali e alle persone.

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 offrire i servizi di:

- 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.

8.2.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

8.2.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono stati al momento previsti particolari interventi di accompagnamento. Si veda comunque quanto previsto per la Misura 1.2.B. e la Misura 3.3.

8.2.5 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..*

8.2.6 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.

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

Raccoglie 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.

8.3.1 Obiettivi operativi

L'obiettivo fondamentale 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.

L'Amministrazione regionale intende pertanto 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.

8.3.2 Tipologie e contenuti di Azione

Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la Sanità veneta on-line

Andrà 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 procedurali, informatici ed informativi, che dovranno essere garantiti nell'ambito dei servizi Net-SIRV.

Sotto il profilo applicativo questo sforzo dovrà essere principalmente indirizzato:

- alla costituzione dei servizi di Portale Verticale della Sanità veneta on-line;
- alla gestione di servizi di prenotazione on-line delle prestazioni sanitarie;
- alla predisposizione di meccanismi per la consultazione ed il consulto medico on-line;
- allo scambio on-line di "cartelle cliniche" di cittadini trasferiti tra differenti strutture territoriali.

Investimenti R&D per lo sviluppo/acquisizione di servizi applicativi per il Volontariato on-line

Iniziativa finalizzata all'analisi e alla costruzione di strumenti informatici a supporto della attività svolte dalle realtà del volontariato, nonché alla loro diffusione, in particolare, tra le organizzazioni che svolgono la propria funzione avvalendosi anche dei finanziamenti pubblici regionali o comunitari.

E' 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.

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;
- costruzione di strumenti e applicazioni informatiche di supporto alle attività del Volontariato;
- sistema di reporting e strumenti di comunicazione per il network del Volontariato.

Investimenti R&D per lo sviluppo di servizi innovativi di rete per la popolazione anziana.

L'obiettivo è quello 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.

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.

8.3.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:

Misure 1.1., 1.2.B e 1.2.C

8.3.4 Altri interventi di accompagnamento

Una legge 54 per il no-profit

Si ritiene 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;
- 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..

8.3.5 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.*

8.3.6 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.

8.4 Tabella riepilogativa degli interventi

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

9 ASSE 4: EDUCARE PER LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

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, evitando la creazione di nuove barriere sociali dovute a fenomeni di *digital divide*.

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.

Si tratta quindi di procedere immediatamente alla definizione di iniziative volte a promuovere una alfabetizzazione informatica diffusa, la formazione di nuove figure professionali qualificate con competenze multidisciplinari, e attività di riqualificazione professionale.

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.

9.1 Misura 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione:

Realizzazione di una adeguata comunicazione di tutte le iniziative progettuali componenti il piano di sviluppo.

9.1.1 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

9.1.2 Tipologie e contenuti di Azione

Piano di Promozione e Comunicazione integrata sulla Società Veneta dell'Informazione

Attività marketing di comunicazione, realizzata anche mediante il coinvolgimento attivo di EE.LL., associazioni di categoria ed i partner tecnologici che parteciperanno alla

realizzazione del piano, per la promozione ed informazione sul territorio, 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.

Portale Società Veneta dell'Informazione

Nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto sarà realizzato e gestito un portale verticale dedicato alle tematiche dello sviluppo della società veneta dell'informazione, i cui contenuti saranno:

- ✓ 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;

9.1.3 Sinergie di azione

Asse 1: E-government veneto:
Misure 1.1 e 1.2.A

9.1.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono previste particolari interventi di accompagnamento.

9.1.5 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

9.1.6 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.

9.2 Misura 4.2.: Interventi nell'Area della formazione

Iniziative rivolte al mondo della scuola e della formazione professionale.

9.2.1 Obiettivi operativi

La misura identifica due aree di intervento specifiche inerenti:

- A) l'area della Formazione Scolastica
- B) l'area della Formazione Professionale

9.2.2 Tipologie e contenuti di Azione

Formazione scolastica

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.

In prima ipotesi le attività che potranno essere sviluppate in quest'ambito potranno essere:

- percorsi didattici 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

Si tratta 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:

- dare spazio alle tematiche delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione e delle possibilità da queste offerte nel settore professionale specifico in oggetto;
- dare spazio 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.

9.2.3 Sinergie di azione

Formazione Scolastica:

Asse 1: E-government veneto:

Misura 1.2.A

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".

9.2.4 Altri interventi di accompagnamento

Non al momento sono previsti particolari interventi di accompagnamento.

9.2.5 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.*

9.2.6 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.

9.3 Misura 4.3.: Interventi per l'incentivazione della diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nella famiglie venete

Iniziative volte ad agevolare l'acquisizione delle tecnologie ICT nella società veneta.

9.3.1 Obiettivi operativi

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, tramite 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).

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".

Individuazione e attuazione di 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.

9.3.2 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.

9.3.3 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.

9.3.4 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.

9.3.5 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.*

9.3.6 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.

formazione a distanza ed il telelavoro".

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.

9.4 Tabella riepilogativa degli interventi

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

10 ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO

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.

L'asse riguardante lo sviluppo di contenuti digitali a valore aggiunto si compone di un'unica misura, ripartita secondo diverse aree tematiche.

10.1 Misura 5.1.: Interventi per la produzione e gestione di contenuti digitali a valore aggiunto per il Veneto

Realizzazione di iniziative di catalogazione, digitalizzazione ed organizzazione in banche dati e servizi on-line.

10.1.1 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.

10.1.2 Tipologie e contenuti di Azione

La misura si ricollega alle diverse misure di intervento adottate nell'ambito dei programmi comunitari locali (DOCUP, PSR, INTERREG) di responsabilità regionale, che prevedono la produzione di contenuti digitali, 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.)

In questo ambito sono previste attività di:

- ✓ costituzione di centri servizi pubblici/privati per la digitalizzazione e gestione di contenuti tematici;
- ✓ 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.

10.1.3 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.

10.1.4 Altri interventi di accompagnamento

Non sono al momento previste particolari interventi di accompagnamento.

10.1.5 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.

10.1.6 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.

10.2 Tabella riepilogativa degli interventi

PRODUZIONE E GESTIONE DI CONTENUTI DIGITALI	<u>Catalogazione, digitalizzazione, organizzazione e diffusione di contenuti digitali</u> riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cultura e Storia; ✓ Paesaggi, Ambiente e Tutela Ambientale; ✓ Tradizione, Folclore ed Eventi Locali; ✓ Eventi culturali: spettacolo, musica, teatro, ecc.; ✓ Prodotti Tipici; ✓ Arte, architettura e archeologia; ✓ Sport e Servizi ricreativi: risorse ed eventi sportivi; ✓ Banche dati di settore.
--	---

11 ATTUAZIONE¹⁶

11.1 Elementi organizzativi di attuazione

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

Da ciò discende, come già previsto dal DGR 56/2002,:

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

La costituzione della **Unità Complessa per il Piano Informatico e Telematico del Veneto** si è resa necessaria per realizzare, nell'ambito della Direzione Sistema Informatico, una struttura organizzativa impegnata esclusivamente sulle attività necessarie ad avviare rapidamente la fase esecutiva del programma di sviluppo. La creazione di questa struttura, nonché il reperimento - o riallocazione al suo interno - delle risorse professionali necessarie, ha inoltre lo scopo di garantire il mantenimento di un know-how interno alla direzione, in ordine ai nuovi sviluppi progettuali, e per organizzare tutto il sistema dei gruppi di lavoro – in collaborazione con le altre direzioni e strutture, sia regionali che esterne, così come di volta in volta indicato nelle attività di progetto descritte - previsto in fase di definizione esecutiva.

Nei mesi a venire questa unità curerà, per conto della Direzione Sistema Informatico, la definizione dei dettagli tecnici ed organizzativi del piano esecutivo con il supporto dell'attuale struttura di ricerca incaricata (il Laboratorio per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione del DIST – Dipartimento Informatica Sistemistica e Telematica

¹⁶ Per una conoscenza approfondita si rimanda alla lettura di “Attuazione, Organizzazione, Monitoraggio – Parte VII” del Documento di Analisi “Verso la Società veneta dell'Informazione”.

dell'Università di Genova; impegnata nelle attività di "*Studio di un modello di sviluppo del Net-SIRV*" e "*Studio di un modello per il Piano di Sviluppo Informatico nel Veneto*") che ha collaborato con la Direzione alla definizione del presente documento di piano.

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

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

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

Per quanto concerne la **Fase esecutiva di Piano**, il Piano Informatico e Telematico ha definito una serie di elementi alla base della definizione strutturale dell'intervento – ripresa sostanzialmente, come abbiamo visto, anche dal presente Piano di Sviluppo della Società dell'Informazione – che sono:

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

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

Infine, è opportuno avviare da subito anche il processo teso a definire la **Fase Gestionale**. Alla costruzione del Net-SIRV – e, quindi, a maggior ragione allo sviluppo della Società dell'informazione - seguirà infatti un pesante impegno gestionale ed evolutivo, in quanto la gestione di Portali Verticali e la produzione di servizi on-line comporta, rispetto all'informatica tradizionale, una pesante attività di aggiornamento e revisione continua.

"Internet è un progetto permanente, dove dati e informazione invecchiano rapidamente ed i servizi vanno continuamente rinnovati. Se queste attività non vengono svolte, internet

non serve... Inoltre il Centro Tecnico Net-SIRV richiederà la disponibilità di ulteriori figure professionali (*web-master*, *web designer*, e *internet application manager*... solo per citarne alcune), attualmente non disponibili (o disponibili in consistenza esigua) all'interno della struttura regionale. Infine va tenuto conto che la logica del web prevede che questi servizi siano operativi 24h – 7 gg/settimana... Come si vede un impegno ben al di là delle attuali possibilità organizzative.

L'analisi delle possibili soluzioni organizzative, hanno portato alla conclusione che, date le attuali premesse in termini di risorse e strutture appare *“comunque opportuno orientarsi verso una soluzione in grado di individuare un **unico soggetto organizzativo responsabile che, operando localmente, si faccia carico della gestione di tutti i servizi di E-government, Net-economy, Net-welfare e Sanità on-line realizzati dal piano, mantenendo ferma una forte capacità di intervento e controllo da parte dell'Amministrazione Regionale attraverso la propria Direzione specifica.**”*

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

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

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

ed inoltre:

- la capacità e le competenze di gestione finanziaria.

Quest'ultima caratteristica/capacità, che coincide con quella di saper definire e portare a compimento un “*business plan*” efficace ed efficiente in termini di ritorni, deriva dal fatto che le risorse necessarie per la costruzione della società dell'informazione saranno necessariamente ingenti se rapportate con quanto ad oggi l'Amministrazione regionale ha impegnato per lo sviluppo e la gestione della propria informatica a valenza soprattutto “interna”¹⁷.

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

¹⁷ “*In un momento dove uno dei principali sforzi che vengono richiesti a noi amministratori, sia dai politici che dai cittadini, è quello di “contrarre ed ottimizzare la spesa”...., credo sia altrettanto evidente che il “come disporre di tutte le risorse economiche necessarie” (per costruire il Net-SIRV; n.d.r.) costituisca un problema.*” Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldogno al convegno sull'e-government dell' 11-02-2002.

Non è solo una questione di carattere economico è che:

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

*(.....) nell’internazionalizzazione dei mercati e nella globalizzazione dell’economia, **l’efficienza complessiva dei “sistemi locali”** – intendendo per “sistema locale” l’insieme delle componenti di governo, amministrazione, cultura e produzione sia “pubbliche” che “private” – **sarà l’elemento chiave che consentirà di crescere e mantenersi competitivi.***¹⁸

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

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

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

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

“si tratta – spiega il documento - di due caratteristiche del Veneto che vanno valorizzate e assecondate. Società e mercato, sono queste forze a indicare la rotta; alla politica vanno riservati compiti importanti ma non straripanti. In particolare alla politica regionale va richiesto di correggere i disequilibri e incentivare i percorsi di eccellenza, valorizzando l’apporto delle autonomie locali.”

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

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

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

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

Usarli deve essere frutto di impegno comune.

E questa volontà, per noi, costituisce forse la linea guida più importante, poiché, senza di essa, l’e-government potrà essere attuato solo in tempi lunghi....Ma nessuno può

¹⁸ Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldogno al convegno sull’E-government dell’ 11-02-2002.

*aspettare, tenendo conto che, nei tempi della globalizzazione, siamo tutti sulla stessa barca.*¹⁹

Per questo motivo appare opportuno che la Regione Veneto, mantenendo sempre ferme le funzioni e le responsabilità di indirizzamento progettuale - oltre che politico ed amministrativo -, controllo ed analisi dei risultati, identifichi mediante procedura di gara (secondo la normativa europea; Direttiva 97/52/CE) un unico soggetto terzo esecutore, oppure un “*General Contractor*” (sempre selezionato tramite procedura di gara), operando in tal senso direttamente o con affidamento a altri enti pubblici, comunque chiamati ad agire con medesima modalità.

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

- la disponibilità di adeguate capacità tecnico - finanziarie del soggetto unico/ATI; con verifica della completa disponibilità di tutte le competenze e delle risorse strutturali, tecnologiche e professionali richieste dalla realizzazione del progetto (per: la produzione di servizio e supporto sistemistico e applicativo sul territorio regionale; la disponibilità di soluzioni applicative e/o delle risorse di sviluppo; il know-how e l'engineering tecnico e sistemistico necessario per governare sia le problematiche inerenti le nuove tecnologie dell'informazione che di quelle della comunicazione; la disponibilità di risorse infrastrutturali e di servizi di rete sul territorio²⁰);
- la capacità di esprimere una progettualità esecutiva di valore, in grado di conseguire gli obiettivi e produrre tutte le attività definite dal piano, nonché proporre ulteriori attività/servizi originali, attuali e validi ad incentivare lo sviluppo della società dell'informazione veneta, rispetto a quanto previsto nel piano medesimo, anche secondo logiche di mercato (prodotti/servizi aggiuntivi proposti sul territorio a titolo oneroso per i soggetti utenti finali);
- la capacità di produrre un *business plan*, coerente, adeguato e consistente, in relazione alla progettualità esecutiva proposta, in grado di cogliere, attraverso un mix di entrate derivante dai finanziamenti regionali previsti e dai ricavi provenienti da eventuali attività/servizi aggiuntivi proposti con logica di mercato, i risultati individuati dal piano, nonché quelli economici/finanziari atti a determinare la perseguibilità dell'iniziativa progettuale da parte del soggetto esecutore.

¹⁹ Dal discorso del Segretario Generale della Regione Veneto Dott. Adriano Rasi Caldogno al convegno sull'E-government dell' 11-02-2002.

²⁰ In coerenza con le capacità e competenze, che dovranno caratterizzare il soggetto esecutore, prima individuate.

11.2 Specifiche tecniche ed organizzative di riferimento per le iniziative di programmazione regionale sul territorio: DOCUP, INTERREG e Patti Territoriali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.3 Insieme per una "regia regionale"

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

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

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

Questa attività progettuale e programmatoria coordinata potrà essere di volta in volta anche più opportunamente concretizzata attraverso la definizione e sottoscrizione di protocolli e accordi di programmazione tra l'Amministrazione Regionale e gli enti e le istituzioni locali coinvolte.

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

Misura 1.1.:

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

Misura 1.2.B:

- Revisione attuativa della L.R. 54/88

Misura 3.3.:

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

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

12 MONITORAGGIO

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

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

- ✓ a conseguire una capacità di analisi comparativa;
- ✓ a potersi avvalere di un sistema di feed-back, al fine di "orientare" e "ri-orientare" interventi e risorse a seconda degli obiettivi e delle ricadute reali conseguiti nel tempo.

12.1 Monitoraggio del sistema regionale

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

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

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

Nel definire l'attuazione di questo sistema di indicatori è stato quindi tenuto conto dell'analisi *eEurope*, dell'analisi nazionale e dell'analisi locale regionale, sia di carattere territoriale che settoriale.

12.1.1 Definizione degli indicatori

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

Tabella indicatori e-Europe

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

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

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

12.1.2 Indicatori di contesto

La tabella che segue riporta una serie di indicatori che mettono in evidenza il significato/contenuto, le possibili fonti istituzionali ed il grado minimo opportuno di georeferenzialità del parametro.

Tabella indicatori regionali di contesto

Indice	Significato	Riferimenti	GeoMarketing
Indice di connettibilità regionale.	Parametro riferito alla media nazionale che identifica la disponibilità di infrastrutture telefoniche/telematiche.	Indagine Istituto Tagliacarte – Atlante della competitività delle Province Italiane.	Provincia
Famiglie che possiedono un Personal Computer	Percentuale regionale di nuclei familiari che possiedono un personal computer.	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Popolazione abbonata ad Internet	Percentuale individui che dispone di una propria connessione a internet	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia.
Popolazione che utilizza internet.	Percentuale di individui che utilizza internet (casa, lavoro, scuola etc.).	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Giovani (18-29 anni) che utilizzano internet	Percentuale di individui che utilizza internet (casa, lavoro, scuola etc.).	Analisi su base campionaria Indagine CENSIS FINDOMESTIC 2001	Provincia
Quota aziende TOP-100 presente su Internet	Percentuale aziende top 100 che ha un proprio sito internet.	Indagine specifica su universo..	Provincia
Quota aziende presenti in Internet con un proprio sito.	Percentuale aziende che dispongono di un proprio sito.	Analisi su base campionaria Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale
Quota aziende che utilizzano l'e-mail	Percentuale aziende che utilizzano il sistema di e-mail.	Analisi su base campionaria Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale
Quota aziende che utilizzano l'e-commerce	Percentuale aziende che utilizzano servizi di e-commerce.	Analisi su base campionaria	Provinciale
Quota aziende che utilizzano connessioni veloci ISDN	Percentuale aziende che dispongono di una connessione ISDN	Analisi su base campionaria Fonte: Fondazione Nord-Est Analisi TeDIS 2000	Provinciale
Numero aziende regionali operanti nel settore ITC	Numero totale di aziende operanti sul territorio.	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	Comunale
Addetti nel settore ICT.	Numero totale di addetti	Indagine specifica su universo – Dati Camere di Commercio.	Comunale
Densità aziende operanti nel settore ICT.	Numero aziende ICT per unità di superficie territoriale (Km ²)		

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

12.1.3 Indicatori di risultato

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

Tabella indicatori regionali di risultato

Elemento	Tematica	Indicatori
Consistenza	<p><i>Dati riferibili agli indicatori di contesto ulteriormente dettagliati:</i></p> <p><u>Enti pubblici on-line:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comuni ✓ Province ✓ Consorzi C.M. ✓ USSL ✓ Altro 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione - Quota percentuale - Quota popolazione interessata. - Tipologia sito/portale
Risorse	<p>Per ciascuna delle tipologie sopra individuate:</p> <p>Investimenti attuati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percentuale di investimenti in strumenti e infrastrutture informatiche e telematiche da parte degli enti pubblici. - Percentuale di dipendenti che utilizzano ICT. - Investimenti in formazione ICT. - Costo medio annuo per

		dipendente pubblico della formazione tecnologica
Processi e procedimenti	Per ciascuna delle tipologie individuate: Servizi on-line esistenti: cittadini.	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia di servizi offerti. - Quote su territorio. - Quote su popolazione. - - Percentuale siti/portali che mettono a disposizione modulistica on-line al cittadino/impresa. - Percentuale siti/portali con procedimenti che prevedono l'utilizzo della firma elettronica. - Percentuale siti/portali con procedimenti che prevedono l'utilizzo della CIE o di una Carta Servizi. - Percentuale amministrazioni che lavorano in interoperabilità con altri enti.
	Servizi on-line esistenti: imprese	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia di servizi offerti. - Quote su territorio. - Quote su consistenza imprese. - Numero di centri servizi sportello unico per l'impresa. - Grado di copertura territoriale. - Percentuale siti/portali che mettono a disposizione bandi di gara on-line. - Percentuale siti/portali con servizi di e-procurement
Prestazioni erogate e livelli di fruizione.	Servizi on-line cittadini	<ul style="list-style-type: none"> - Accessi ai servizi on-line in riferimento alle diverse tipologie di servizio sopra individuate. - Download di documentazione.
	Servizi on-line impresa	

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

cittadini/imprese:

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

personale pubblico:

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

- ✓ grado di soddisfazione dei livelli di preparazione acquisiti.

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

- ✓ Numero PIAP²¹ ogni 1000 abitanti²²
- ✓ Numero postazioni di accesso pubblico ogni 1000 abitanti.
- ✓ Numero di postazioni di accesso pubblico gratuito per 1000 abitanti.
- ✓ Percentuale di biblioteche che forniscono al pubblico accesso a internet.
- ✓ Costo medio connessione ad alta velocità per tipologia (ISDN; ADSL; HDSL).

12.2 Monitoraggio del piano regionale

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

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

Le tabelle riportate nelle pagine che seguono evidenziano, misura per misura, l'elenco completo dei parametri individuati per descrivere i risultati fisici e i risultati di impatto. Nella definizione dei parametri l'intento è stato quello di identificare degli indici di facile ed oggettiva quantificazione.

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

Per quanto attiene il monitoraggio degli elementi procedurali e di quelli di attuazione finanziaria, è stato previsto che la Regione si avvalga degli strumenti informatici/informativi già messi a punto, disponibili ed utilizzati nell'abito delle altre attività di programmazione comunitaria

²¹ Postazioni Pubbliche di Accesso a Internet. Le PIAP sono centri a disposizione del pubblico che forniscono accesso a internet, tramite un provider privato o pubblico, con accesso gratuito o a pagamento, ad esclusione degli Internet Café.

²² Indicatore e-Europe.

ASSE 1: e-GOVERNMENT

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

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

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

ASSE 2: Net-ECONOMY

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

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

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

ASSE 4: EDUCARE PER LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

Misura	Azione	Parametri fisici	Parametri di impatto
Misura 4.1.: Interventi nell'Area della Promozione e Divulgazione	Piano di Promozione e Comunicazione Integrata sulla Società veneta dell'Informazione.	Numero congressi e seminari.	Numero di persone che hanno partecipato a convegni/seminari..
		Numero comunicati stampa.	Numero articoli comparsi sulla stampa
		Presenza a manifestazioni e fiere	Numero contatti realizzati in manifestazioni/fiere.
	Portale Società veneta dell'informazione	Numero pagine gestite.	Numero di accessi complessivi mensili al portale verticale.
		Numero servizi informativi gestiti.	
		Numero servizi applicativi gestiti.	
Misura 4.2.: Interventi nell'area della formazione	Formazione scolastica: <i>Progetto percorsi didattici e aule didattiche</i>	<i>Aule didattiche:</i> Numero postazioni di lavoro didattiche realizzate.	Numero scuole, classi, studenti coinvolti.
		Numero seminari di alfabetizzazione informatica realizzati	
		Numero concorsi scolastici realizzati	
		Numero progetti scolastici siti realizzati	
	Formazione professionale <i>N.B.: Meccanismi di monitoraggio propri e secondo le categorie del POR Obiettivo 3.</i>	Numero corsi professionali di base realizzati.	Numero persone, lavoratori, professionisti, imprenditori coinvolti
		Numero corsi specialistici ICT realizzati.	
		Numero iniziative di formazione permanente con ausilio di tecnologie digitali.	
Misura 4.3.: Interventi per incentivare la diffusione ICT nelle imprese, nelle associazioni e nelle famiglie venete.	<i>Nuovi sistemi di incentivazione: Imprese, Famiglie, Associazioni</i>	E' previsto che la misura venga in parte espressamente progettata <i>ex novo</i> . Per le PMI vedi quanto già indicato alla 2.3.	Valore economico complessivo per area (imprese, famiglie, associazioni). Numero (imprese, famiglie, associazioni) che si sono avvalse/hanno usufruito di incentivi.

ASSE 5: CONTENUTI DIGITALI PER IL VENETO

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

12.3 Un réseau per la Società dell'Informazione

Da sottolineare infine l'importanza che il Governo e l'Amministrazione regionale si adoperi per attivare al più presto, così come previsto nell'ambito della Misura 1.2.C, dello specifico réseau per la società dell'informazione (*Innovazione, Net-Economy e Società dell'Informazione*), in modo da coinvolgere e sensibilizzare operatori di settore, esperti, opinion leader, nonché esponenti degli enti locali, del mondo economico, industriale e imprenditoriale, della cultura e del sociale per attivare e monitorare nel tempo le tendenze evolutive e le percezioni del fenomeno al di là delle statistiche, che come sappiamo, hanno una valenza a posteriori più che a priori²³.

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

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

²³ L' "idea di réseau" - e cioè quella di costruire una rete stabile di operatori per monitorare in modo continuativo le loro opinioni - venne sviluppata in Francia nel corso dei primi anni '80 dalla scuola dei sociologi dell'innovazione dell'Ecole de mines. In quel caso, il réseau d'impresa doveva sviluppare una valutazione sull'offerta di sistemi tecnologici a supporto delle strategie di impresa e, allo stesso tempo, esprimere una domanda di servizi tecnologici. Più in generale, il réseau d'impresa viene utilizzato per "cogliere" e "affinare" la domanda delle imprese riguardo all'intervento del sistema pubblico su alcune questioni di interesse generale, quali la domanda di infrastrutture, di poli tecnologici o logistici, di servizi reali alle imprese, di formazione e divulgazione. Elementi questi, che non sono tutti di pertinenza delle imprese, o comunque non in misura esclusiva.