



## Linee Guida per Agenda Digitale del Veneto 2020

DRAFT  
Giugno 2017

#adveneto2020  
[www.adveneto2020.it](http://www.adveneto2020.it)

La redazione di questo documento è stata curata dalla Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto, con il supporto di tutte le Aree e le Direzioni della Regione del Veneto e con i contributi Saggi: Maurizio Borin, Michele Bugliesi, Luigi di Prinzio, Mirko Lalli, Cristina Loglio, Marco Mazzarino, Carlo Mochi Sismondi, Gianni Potti, Claudio Saccavini.

Supporto tecnico-organizzativo: Veneto Innovazione.

Coordinamento scientifico: prof. Luca de Pietro.

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>L'AGENDA DIGITALE EUROPEA .....</b>	<b>6</b>
IL DIGITAL SINGLE MARKET .....	8
UN'EUROPA DIGITALE AL 2030: L'ICT PER UNO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO SOSTENIBILE .....	11
<b>AGENDA DIGITALE ITALIANA.....</b>	<b>13</b>
STRATEGIA PER LA CRESCITA DIGITALE 2014-2020.....	13
STRATEGIA ITALIANA PER LA BANDA ULTRALARGA .....	15
<b><u>IL QUADRO REGIONALE VENETO.....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b>AGENDA DIGITALE DEL VENETO 2012-2015 .....</b>	<b>16</b>
INTERVENTI POR CRO FESR 2007 – 2013.....	17
<b>AGENDA DIGITALE EUROPEA IN VENETO: A CHE PUNTO SIAMO? .....</b>	<b>18</b>
<b>SWOT ANALYSIS .....</b>	<b>29</b>
<b><u>UN NUOVO CONCEPT PER L'ADVENETO2020.....</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b>FILOSOFIA E FINALITÀ .....</b>	<b>33</b>
PRINCIPIO 1. L'ADVENETO2020 È PIÙ DI UN DOCUMENTO PROGRAMMATICO SUL DIGITALE, È UN PIANO PER LO "SVILUPPO" REGIONALE.....	33
PRINCIPIO 2. L'ADVENETO2020 È PENSATA PONENDO AL CENTRO LA PERSONA NELLA SUA/E COMUNITÀ DI RIFERIMENTO....	34
PRINCIPIO 3. L'ADVENETO2020 PROPONE UN'INNOVAZIONE CULTURALE E NON SOLO MERAMENTE TECNOLOGICA.....	34
PRINCIPIO 4. L'ADVENETO2020 ATTRIBUISCE ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IL RUOLO DI "PIATTAFORMA ABILITANTE" .....	35
PRINCIPIO 5. L'ADVENETO2020 È UN PROCESSO CONTINUO DAL BASSO E NON SOLO UN DOCUMENTO "STATICO" .....	35
<b>IL FRAMEWORK OPERATIVO .....</b>	<b>36</b>
<b>3 DRIVER TRASVERSALI .....</b>	<b>37</b>
INFRASTRUTTURE ABILITANTI .....	37
VALORE DEI DATI .....	40
EMPOWERMENT DELLE PERSONE .....	41
<b>10 ECOSISTEMI .....</b>	<b>43</b>
DIGITALE PER LE IMPRESE.....	43
DIGITALE NELL'AGRIFOOD .....	47
INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ .....	52

---

PROMOZIONE TURISTICA.....	57
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	60
SANITÀ DIGITALE .....	63
SERVIZI SOCIALI .....	66
SMART COMMUNITIES.....	70
CAPITALE UMANO E COMPETENZE DIGITALI .....	73
PATRIMONIO CULTURALE .....	76
<b>LA GOVERNANCE REGIONALE .....</b>	<b>80</b>

## INTRODUZIONE

Le tecnologie digitali rappresentano un'importante opportunità per migliorare realmente la vita dei cittadini Veneti, per sostenere la competitività delle imprese del nostro territorio, per aumentare l'occupazione - in particolare dei nostri giovani - e per ridefinire il rapporto tra la pubblica amministrazione e i cittadini. Per questi motivi la Giunta Regionale ha voluto avviare un processo di aggiornamento e ridefinizione della propria strategia digitale attivando un percorso per produrre un nuovo documento programmatico: le "Linee Guida per l'Agenda Digitale del Veneto 2020" (ADVeneto2020 nel seguito).

Due sono le caratteristiche che distinguono il processo che ha portato alla stesura di questo nuovo documento strategico:

- la scelta di un documento che nasce dal basso, ovvero dall'ascolto del territorio e delle comunità locali;
- la trasversalità della condivisione nella definizione delle linee guida, rappresentata dalla partecipazione di tutti gli assessorati e le aree regionali interessate agli ecosistemi che comporranno l'Agenda Digitale del Veneto 2020.

Prima di iniziare l'aggiornamento del documento programmatico per la nuova Agenda Digitale del Veneto, la Giunta Regionale ha voluto ascoltare e confrontarsi con il territorio. Attraverso una serie di appuntamenti ha incontrato enti locali, imprese, associazioni di categoria e cittadini, per capire e scegliere le priorità e le prime azioni cantierabili della nuova Agenda Digitale. In un tour di 10 incontri attraverso il Veneto sono stati raccolti spunti, idee, e suggerimenti sui servizi digitali da sviluppare per favorire la competitività delle imprese e per migliorare la fruibilità dei servizi erogati dalla PA, al fine di semplificare la vita dei cittadini Veneti con particolare attenzione alle fasce deboli.

Nei 10 appuntamenti, visibili anche in diretta streaming, che hanno toccato le 7 province sono stati coinvolti 10 assessori, 9 saggi e 30 esperti che hanno coordinato altrettanti tavoli di lavoro: in totale quasi 800 persone hanno partecipato agli eventi, mentre 3700 Veneti hanno seguito i lavori in diretta streaming. Le idee e gli spunti emersi dagli incontri sono poi stati proposti nel sito internet della nuova Agenda Digitale del Veneto in un forum di discussione per ulteriori approfondimenti e osservazioni.

Il documento che si propone nelle pagine seguenti è il risultato di questo impegnativo lavoro di ascolto e condivisione, sistematizzato grazie all'importante contributo dei saggi e di tutte le Direzioni Regionali interessate, sotto il coordinamento della Direzione ICT e Agenda Digitale.

## L'AGENDA DIGITALE EUROPEA

L'Agenda Digitale Europea<sup>1</sup>, presentata dalla Commissione Europea nel 2010 e sottoscritta da tutti gli Stati Membri, rappresenta una delle sette iniziative pilota della strategia Europa 2020 e si propone di sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica, la competitività e il progresso sociale nel suo insieme.

Contiene 101 azioni raggruppate intorno a 7 aree prioritarie allo scopo di promuovere le condizioni necessarie per creare crescita e occupazione in Europa:

1. Creare un nuovo e stabile quadro normativo per quanto riguarda la banda larga;
2. Nuove infrastrutture per i servizi pubblici digitali accessibili a tutti;
3. Avviare una grande coalizione per le competenze digitali e per l'occupazione;
4. Proporre una strategia per la sicurezza digitale dell'UE;
5. Aggiornare il framework normativo dell'UE sul copyright;
6. Accelerare il cloud computing attraverso il potere d'acquisto del settore pubblico;
7. Lanciare una nuova strategia industriale sull'elettronica.

Tutti i paesi europei hanno avviato azioni per raggiungere gli obiettivi prefissati dalla DAE ma si evidenziano considerevoli differenze tra i diversi paesi e ancora una certa distanza da altri competitors mondiali come USA e Cina.

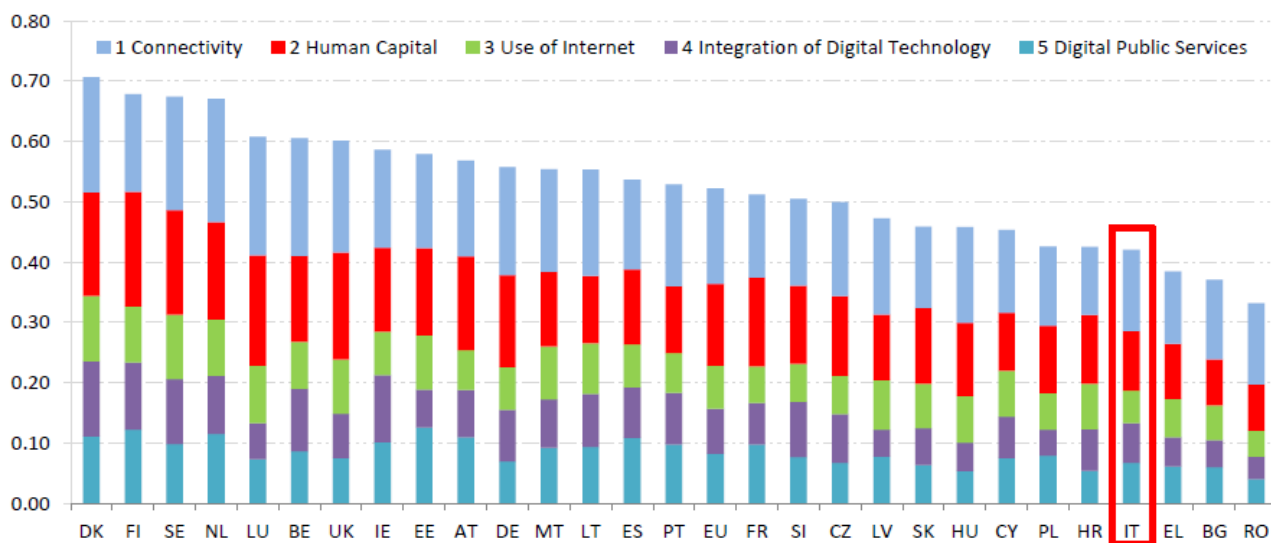
Al fine di valutare lo stato di avanzamento degli Stati membri dell'UE, la Commissione Europea ha elaborato il DESI (Digital Economy and Society Index) che attraverso una serie di indicatori misura cinque aspetti dell'evoluzione digitale: connettività, capitale umano, uso di internet, integrazione della tecnologia digitale, servizi pubblici digitali.

I cinque componenti di valutazione dell'Indice di digitalizzazione dell'economia e della società

1.	Connettività	Banda larga fissa, banda larga mobile, velocità e prezzi della banda larga
2.	Capitale Umano	Uso di internet, competenze digitali di base e avanzate
3.	Uso di Internet	Utilizzo di contenuti, comunicazioni e transazioni online da parte dei cittadini
4.	Integrazione delle tecnologie digitali	Digitalizzazione delle imprese e commercio elettronico
5.	Servizi Pubblici digitali	E-government (amministrazione pubblica online)

<sup>1</sup> Commissione Europea, *Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea*, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010.

Dal confronto europeo si evidenzia una situazione ancora di forte disparità tra Paesi, anche se più moderata rispetto all'anno precedente. I Paesi del Nord Europa sono in testa alla graduatoria con i valori più alti del DESI (0,68 punti per Danimarca e 0,67 per Paesi Bassi, Svezia e Finlandia), mentre l'Europa mediterranea e i Paesi dell'Est non hanno ancora raggiunto i minimi obiettivi. L'Italia rientra tra quest'ultimi, con un indicatore sintetico di prestazione digitale pari a 0,40, posizionandosi 25esima nella graduatoria dei 28 Paesi UE, davanti solo a Bulgaria, Grecia (0,37) e Romania (0,35).



**Figura 1 Digital Economy and Society Index (DESI) 2017 Ranking. Fonte: European Commission, Digital Scoreboard, 2017.**

Secondo la *Digital Agenda Scoreboard* della Commissione Europea, l'Italia si trova al 25° posto tra i 28 Stati Membri con performance di molto sotto la media europea anche se per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese e l'erogazione di servizi pubblici online, l'Italia si avvicina alla media. Rispetto al 2015 sono stati incrementati i progressi in materia di connettività, soprattutto grazie all'evoluzione dell'accesso alle reti NGA. Ciò nonostante, gli scarsi risultati in termini di competenze digitali rischiano di rallentare l'ulteriore sviluppo dell'economia e della società digitale.

## IL DIGITAL SINGLE MARKET

Internet e le tecnologie digitali stanno trasformando il mondo in cui viviamo — ogni aspetto della vita e ogni settore di attività ne sono interessati. L'Europa deve far propria questa rivoluzione digitale ed aprire opportunità digitali per i cittadini e per le imprese. In che modo? Facendo leva sulla forza del mercato unico dell'UE.

Nell'Agenda Digitale – a livello europeo - si parla di un piano volto a creare un mercato unico digitale libero e sicuro in cui i cittadini possano fare acquisti online oltre frontiera e le imprese possano vendere in tutta l'UE, in qualsiasi parte del suo territorio si trovino. L'obiettivo è di espandere l'economia digitale dell'Europa per offrire ai consumatori servizi migliori a prezzi più vantaggiosi e contribuire alla crescita delle imprese. Lo scopo del mercato unico digitale è quello di creare uno spazio in cui capitali e persone (quindi aziende e cittadini) possono acquisire una cultura e una consapevolezza digitale vere e proprie, diventando più forti sia sul piano economico sia su quello decisionale.

La *Digital Single Market Strategy* è stata adottata il 6 maggio 2015 e si basa su tre pilastri e 16 iniziative specifiche che sono state indicate dalla Commissione da realizzare entro il 2017. Le proposte legislative sono in discussione al Parlamento e al Consiglio europeo. La strategia potrà creare nuove opportunità per le nuove startup e per le imprese e contribuire alla crescita economica creando occupazione e trasformando i servizi pubblici. Una strategia inclusiva offre opportunità anche ai cittadini purché siano dotati delle giuste capacità digitali, permettendo di migliorare il loro accesso alle informazioni e alla cultura e aumentando le opportunità professionali.

La strategia si prefigge tre obiettivi:

1. Facilitare ai consumatori e alle imprese l'accesso online a prodotti e servizi in tutta l'Europa.
2. Migliorare le condizioni affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi e prosperare.
3. Promuovere la crescita dell'economia digitale europea.

A maggio 2017, nella comunicazione relativa alla revisione intermedia, la Commissione ha identificato tre ambiti principali in cui è necessaria un'azione più marcata da parte dell'UE: 1) lo sviluppo completo delle potenzialità dell'**economia dei dati europea**, 2) la soluzione dei **problemi della sicurezza informatica** per proteggere i punti di forza dell'Europa e 3) la promozione delle **piattaforme online** in quanto attori responsabili di un ecosistema Internet



equo.<sup>2</sup>

La revisione intermedia definisce i percorsi in tre settori fondamentali:

- Per quanto riguarda l'**economia dei dati**, è attesa per l'autunno 2017 un'iniziativa legislativa sul libero flusso transfrontaliero dei dati non personali e per la primavera 2018 un'iniziativa sull'accessibilità e il riutilizzo di dati pubblici e dei dati raccolti grazie all'impiego di fondi pubblici.
- Per quanto concerne la **sicurezza informatica** sarà riesaminata, entro settembre 2017, la strategia della UE per la cybersicurezza e il mandato dell'[Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza delle reti e dell'informazione](#) (ENISA), per adeguarlo al nuovo quadro normativo UE in materia. Saranno proposte inoltre ulteriori misure relative a norme, certificazioni ed etichettature in materia di sicurezza informatica.
- In materia di **piattaforme online**, entro la fine del 2017 la Commissione predisporrà un'iniziativa per porre rimedio al problema delle clausole contrattuali abusive e delle pratiche commerciali scorrette che sono state segnalate nei rapporti tra piattaforme e imprese. Sono state adottate decisioni di applicazione della politica della concorrenza legate a questo tema.

Mentre l'Europa si attesta a circa il 53% in termini di popolazione che acquista merci on-line, l'Italia ed il Veneto si collocano ben al di sotto di queste medie, rispettivamente al 30% e al 26%.

Le cause principali risiedono innanzitutto nella diffidenza verso la pratica dell'e-commerce, anche se cresce la consapevolezza dei vantaggi che ne scaturiscono; si riscontra inoltre la mancanza di interventi precisi per eliminare tutte quelle barriere (soprattutto normative) che impediscono agli utenti di effettuare acquisti on line a livello transfrontaliero. Quando utilizzano servizi e strumenti online, i cittadini incontrano degli ostacoli. I mercati online restano per lo più nazionali: solo il 15% dei cittadini acquista online da un altro paese dell'UE e solo il 7 % delle piccole e medie imprese vende in un altro paese dell'UE (fonte: sito web Consiglio dell'Unione Europea).

Altra causa dello scarso utilizzo dei mercati online è la loro frammentazione: la frammentazione nuoce alla competitività dell'economia digitale oltre a impedire ai consumatori di sfruttare tutti i vantaggi che un unico mercato digitale può offrire in termini di prezzi e scelta.

---

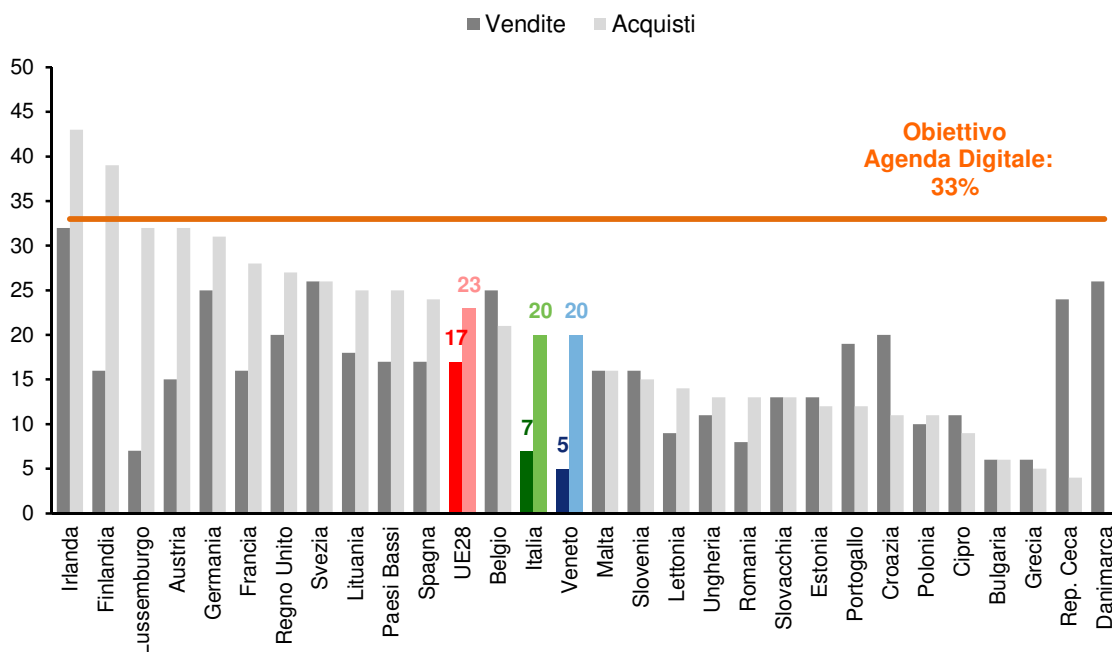
<sup>2</sup> European Commission, "Communication from the commission to the European Parliament, the council, the European economic and social Committee and the committee of the regions on the Mid-Term Review on the implementation of the Digital Single Market Strategy." 10.5.2017 COM(2017) 228 final.  
[http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44527](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44527)

L'obiettivo dell'Agenda Digitale Europea è quello di portare al 20% la percentuale della popolazione che effettua acquisti online a livello transfrontaliero.

	16-29 anni	30-54 anni	55-74 anni	Totale
Cercare informazioni, lettura di quotidiani, riviste, ecc...	91,2	87,7	84,8	88,1
Inviare/ricevere e-mail	85,5	84,1	77,6	83,3
Attività social (partecipazione a social network, blog, ecc...)	80,0	65,1	42,3	64,8
Scaricare software, giochi, ecc...	78,5	52,8	34,1	55,7
Ascoltare la radio sul web, guardare tv, film, video in streaming	72,1	47,0	22,1	48,8
Attività ricreative (scaricare e-book, viaggi)	46,2	47,1	44,7	46,5
Servizi bancari online	39,4	51,5	37,8	46,4
Acquisti e vendite online	39,3	36,9	21,5	34,9
Relazionarsi con la P.A.	27,9	37,1	36,1	34,7
Caricare sul web contenuti propri (testi, foto, video,...), creare siti o blog	50,5	31,8	n.s.	33,3
Usare servizi di archiviazione su internet per salvare o condividere file	40,1	28,7	19,4	29,8
Cercare lavoro	32,9	20,6	n.s.	21,2
n.s. = Stima non significativa				

**Tabella 1 Percentuale di persone di 16-74 anni che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività eseguite online e classe di età. Veneto - Anno 2014 Fonte: Regione Veneto Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Istat**

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'e-commerce da parte delle imprese, i dati sono ancora abbastanza critici, anche se è ben chiara la consapevolezza che un mercato unico digitale rappresenta uno step obbligatorio per lo sviluppo e la competitività. L'Agenda Digitale Europea aveva fissato come obiettivo da raggiungere entro il 2015, quello di portare al 33% le imprese che avrebbero dovuto fare acquisti in rete per almeno l'1% degli acquisti totali ed effettuare vendite online per almeno l'1% delle vendite complessive. Ad oggi nessun paese ha raggiunto gli obiettivi prefissati.



**Figura 2 Percentuale di imprese con almeno 10 addetti che vendono/acquistano online per un importo superiore all'1% del totale vendite/acquisti. Veneto e Paesi UE28 - Anno 2015**  
 Elaborazioni Regione Veneto - Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Eurostat e Istat<sup>3</sup>

UN'EUROPA DIGITALE AL 2030: L'ICT PER UNO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO SOSTENIBILE

Lo scenario digitale europeo al 2030 si muove attorno a due premesse: da un lato, l'Europa dovrà affrontare nei prossimi dieci anni un "deficit demografico", dovuto a un aumento dell'età media della popolazione, e un aumento delle spese legate all'invecchiamento della popolazione, dall'altro una sempre maggiore carenza di risorse che prospettano la necessità di uno sviluppo più sostenibile in tutti gli ambiti.

Il futuro europeo è quindi segnato dall'incertezza che lega i trend sociali, che richiedono un sistema di valori più inclusivo, aperto e trasparente, all'acquisizione e integrazione con le nuove tecnologie a sostegno di elaborazione dati, visualizzazione e simulazione.

In questo contesto, se il principale obiettivo al 2020 è per tutta Europa l'onnipresente disponibilità di infrastrutture materiali (banda ultra larga, in primis) e l'uso di sistemi e servizi di comunicazione digitali ad alta velocità, il 2030 si prospetta come l'anno del consolidamento della "società della conoscenza digitale".

Oggi possiamo già vedere che lo sviluppo sempre più accelerato, l'assorbimento e soprattutto la convergenza delle tecnologie digitali in tutti i settori portano ad un mondo radicalmente

<sup>3</sup> Il dato del Veneto è riferito al 2014, mentre il dato degli acquisti online della Danimarca non è disponibile.

diverso entro il 2030, verso ciò che può essere considerata una "società in tempo reale".

La capacità reale di monitorare, misurare e interpretare continuamente - cioè "sapere" - e reagire a praticamente qualsiasi condizione o fenomeno esterno, in qualsiasi scala e in qualsiasi momento, attraverso la continua acquisizione e l'analisi in tempo reale di dati (oggi denominati "Big Data"), diventa la fonte primaria del potere economico, sociale e politico su qualsiasi scala.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiranno, infatti, il più potente strumento di cui governi, aziende e soggetti del terzo settore disporranno per risolvere le grandi sfide mondiali delineate dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, come sottolinea lo studio "ICT & SDGs: how Information and Communications Technology can Accelerate Action on the Sustainable Development Goals".

La geografia digitale può aiutare a prendere decisioni nel percorso verso il raggiungimento dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile e la geolocalizzazione delle informazioni può consentire di monitorare l'effetto delle politiche sul territorio.

Le tecnologie ICT, in particolare la banda larga mobile, saranno la piattaforma essenziale dell'infrastruttura per gli obiettivi di sviluppo sostenibile. I settori maggiormente interessati saranno soprattutto l'educazione sanitaria, i servizi finanziari, l'agricoltura intelligente e i sistemi energetici a basse emissioni di carbonio per garantire innovazione, connettività, produttività e efficienza in molti settori con una maggiore sensibilizzazione e coinvolgimento del pubblico.

Lo sviluppo e l'assunzione di potenti strumenti e tecnologie derivate, in gran parte software, ma anche nuove forme di hardware e interfacce uomo/macchina saranno sempre più centrali alla trasformazione digitale dell'economia in cui prevale l'"internet of everything". Così, la capacità di leggere in tempo reale una grande quantità di dati e lo sviluppo di competenze di analisi e monitoraggio dovranno andare di pari passo con il tema della validazione per accrescere il ruolo della persona al centro di questo nuovo modello economico che si prospetta sempre più fondato sulla condivisione e sulla "singolarità", in cui il progresso tecnologico accelera oltre la capacità di comprendere e prevedere degli esseri umani.

## AGENDA DIGITALE ITALIANA

L'Italia, come ogni Paese europeo ha elaborato una propria strategia di recepimento dell'Agenda Digitale, individuando le priorità e le modalità di intervento e, a livello nazionale, nel 2015 sono stati adottati due piani strategici<sup>4</sup> per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale.

### STRATEGIA PER LA CRESCITA DIGITALE 2014-2020

Nel primo documento "**Strategia per la crescita digitale 2014-2020**" sono definiti gli interventi da attuare in:

1. Azioni infrastrutturali Trasversali (Sistema Pubblico di Connettività e predisposizione *Wi-Fi per tutti* gli edifici pubblici, *Digital Security* per la PA, Razionalizzazione del patrimonio ICT, consolidamento data center e *cloud computing*, Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)).
2. Piattaforme Abilitanti (Anagrafe Popolazione Residente, Pagamenti elettronici, Fatturazione elettronica PA, *Open Data*, Sanità Digitale, Scuola Digitale, Giustizia Digitale, Turismo Digitale, Agricoltura Digitale).
3. Programmi di accelerazione (Italia Login – La casa del cittadino, Le competenze digitali, *Smart City & Communities*).

Nel documento sono pianificate le azioni per raggiungere i target europei 2020 che prevedono il 100% di copertura della popolazione con banda a 30Mbps e il 50% di adozioni di banda a 100Mbps a fronte di una copertura dell'85%. I fondi stanziati nella programmazione 2007-2013 ammontavano a 900 milioni di euro, principalmente dall'Unione Europea. Nella Strategia italiana per la banda ultra larga 2014-2020, si prevedono ad oggi 12 miliardi di investimento.

Utilizzare le leve pubbliche per lo sviluppo digitale di cittadini e imprese è il fulcro di questa strategia. Le risorse pubbliche devono servire per promuovere la trasformazione digitale delle imprese italiane e aumentare le competenze dei cittadini.

La Strategia traccia una *roadmap* per la digitalizzazione del Paese capace di:

- determinare il progressivo switch off dell'opzione analogica per la fruizione dei servizi pubblici, progettando la digitalizzazione della pubblica amministrazione in un'ottica centrata sull'utente e coordinando e mettendo a sistema le diverse azioni avviate da tutte le amministrazioni pubbliche;

---

<sup>4</sup> Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 marzo 2015: Approvazione dei Piani nazionali per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana: "Strategia italiana per la banda ultra larga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020".

- garantire crescita economica e sociale, attraverso lo sviluppo di competenze nelle imprese e di diffusione di cultura digitale fra i cittadini che generi nuova offerta capace di competere sui mercati globali, e una accresciuta domanda capace a sua volta di stimolare offerta innovativa e qualificata, in un circolo virtuoso;
- rendere più efficiente il sistema paese, coordinando in materia unitaria la programmazione e gli investimenti pubblici in innovazione digitale e ICT.

Per implementare le strategie programmate, l'AgID ha in attuazione una serie di progetti:

- **Il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID)** è il sistema che permette a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale ai servizi online della PA e dei privati aderenti, da qualsiasi dispositivo di fruizione;
- **Il sistema di pagamenti elettronici (PagoPA)** che fornisce a cittadini e imprese la possibilità di effettuare qualsiasi pagamento in modalità elettronica verso le PA e i gestori di servizi di pubblica utilità.
- **L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)** è una banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente a cui fanno riferimento i comuni, la PA e i gestori di pubblici servizi. L'[Anagrafe Nazionale](#) prenderà il posto delle oltre 8.000 anagrafi dei comuni italiani entro il 2017.
- Gli **Open Data** sono dati pubblici che devono essere pubblicati in maniera che sia facile il riutilizzo. A questo scopo sono basilari aspetti quali: licenze, standardizzazione, qualità, accessibilità anche attraverso applicazioni automatizzate. Ogni amministrazione è tenuta a rilasciare Open data per contribuire alla valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, in linea con le politiche internazionali e nazionali sugli Open data.
- Le **Competenze digitali**: La Coalizione per le Competenze digitali è lo strumento principale della Strategia per la crescita digitale per il sostegno alle iniziative di alfabetizzazione digitale del paese. Attraverso la piattaforma [Competenze Digitali](#), AgID promuove e supporta i progetti sulle competenze digitali attivi sul territorio nazionale, creando una rete di condivisione e di valorizzazione per il successo delle iniziative e per l'impostazione di nuovi progetti e di nuove partnership.
- **Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** è l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario e sociosanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. È costituito dalle Regioni con finalità di prevenzione, diagnosi cura, ricerca, programmazione, previo consenso dell'assistito, e ha carattere sovregionale.

Tutte queste iniziative saranno ospitate su **Italia Login**, piattaforma che fornirà ad ogni cittadino un luogo di interazione online unico con la pubblica amministrazione, profilato e personalizzato. L'obiettivo è quindi quello di incrementare l'accesso ai servizi pubblici, mettendo a disposizione una piattaforma unica, fruibile e accessibile.

---

## STRATEGIA ITALIANA PER LA BANDA ULTRALARGA

Il secondo piano “**Strategia italiana per la banda ultra larga**” prevede investimenti mirati alla modernizzazione delle infrastrutture digitali come stimolo per la crescita e lo sviluppo. La strategia per la banda ultra larga costituisce il primo passo di un progetto più ampio che ingloba gli obiettivi dell’Agenda Digitale Europea.

In particolare la strategia intende portare connettività ad almeno 100 Mbps fino all’85% della popolazione italiana, garantendo anche una copertura ad almeno 30 Mbps in download a tutti i cittadini entro il 2020. Inoltre, copertura ad almeno 100 Mbps di edifici pubblici (scuole e ospedali in particolare) e banda ultra larga nelle aree industriali.

La strategia prevede di attuare strumenti di semplificazione amministrativa e di defiscalizzazione per gli interventi di infrastrutturazione, prevede inoltre l’agevolazione per l’accesso alle risorse economiche e l’istituzione di un polo per l’attrazione di fondi di garanzia e credito a tassi agevolati e la realizzazione diretta da parte del settore pubblico delle opere nelle aree a fallimento di mercato.

Sono previsti 5 Miliardi di euro di fondi pubblici nazionali e 3,5 miliardi provenienti dal Fondo sviluppo e coesione (FSC 2014-2020), di cui 2,2 miliardi già assegnati da delibera CIPE del 3 agosto 2015 per l’intervento nelle aree bianche a fallimento di mercato. 1,8 miliardi di euro da programmi operativi (Regionali e Nazionali) 2014-2020 tra cui 230 milioni di euro dal Programma Operativo Nazionale Imprese e Competitività (2014-2020).

## IL QUADRO REGIONALE VENETO

### AGENDA DIGITALE DEL VENETO 2012-2015

L'Agenda Digitale del Veneto, approvata con la **DGR n. 554 del 03/05/2013**, delinea tre obiettivi strategici per la Regione:

- 1) migliorare la qualità della vita delle persone e delle famiglie;
- 2) sostenere la competitività delle imprese del territorio;
- 3) accrescere i livelli di efficienza ed efficacia della Pubblica Amministrazione locale.

Tali obiettivi sono stati declinati in diverse aree di intervento articolate su più livelli:

- *orizzontale*, ovvero sulle pre-condizioni di base per lo sviluppo e il rinnovo della Società dell'Informazione, in tutti gli ambiti. Quest'area include: infrastrutture digitali, interoperabilità e standard, alfabetizzazione e competenze digitali, ricerca e innovazione;
- *verticale*, e quindi su specifici settori/ambiti di possibile sviluppo e crescita del Veneto digitale. Tali ambiti includono: *e-Government* e *open government*, territorio, ambiente e mobilità, imprese e *e-Commerce*, turismo e cultura, sanità e sociale;
- *di sistema*, mediante azioni che mettano a fattor comune gli sviluppi nei precedenti ambiti orizzontale e verticale e che quindi si rivolgano a territori e comunità intelligenti.

Per favorire la competitività delle imprese nel territorio veneto, la Regione ha avviato interventi di sviluppo e offerta di servizi e applicazioni per le PMI e gli Enti locali:

1. costruzione di infrastrutture e servizi a banda larga;
2. attivazione dei punti pubblici di accesso P3@;
3. evoluzione di reti radio di pubblica utilità;
4. attivazione di reti *Wi-Fi* pubbliche;
5. servizi *Cloud Computing per la Piccola e Media impresa*;
6. Digital Angels;

Con **DGR n. 77/CR del 17/06/2014** la Giunta Regionale ha adottato la proposta di POR FESR del Veneto 2014/2020. Con **DGR n. 1148 del 01/09/2015**, la Giunta Regionale ha preso atto dell'approvazione del POR da parte della Commissione europea a seguito della conclusione del negoziato, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1303/2013.

Infine, con la **DGR n. 1299 del 16/08/2016** è stato approvato il percorso per l'aggiornamento del documento programmatico "Linee Guida dell'Agenda Digitale del Veneto", già approvato per il periodo 2013/2015 con DGR n. 554 del 03/05/2013, per il successivo



periodo fino al 2020.

## INTERVENTI POR CRO FESR 2007 – 2013

Nella precedente programmazione POR CRO FESR 2007 – 2013 per l'Agenda Digitale del Veneto (DGR n. 1475 del 12/08/2013) sono state implementate le seguenti azioni:

**1-Reti Wi-Fi aperte e Wi-Fi pubblico (Azione 4.1.2):** L'azione si situa all'interno del macrotema "Infrastrutture digitali" dell'Agenda Digitale del Veneto e ha previsto un bando di finanziamento rivolto ai Comuni del Veneto per realizzazione, estensione, potenziamento e aggiornamento tecnologico di reti Wi-Fi pubbliche.

L'Azione, approvata nell'aprile 2014 e completata nel mese di dicembre 2015, ha messo a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni locali oltre 3,7 milioni di euro per la realizzazione dei progetti. 225 Pubbliche Amministrazioni, di cui 132 Comuni singoli e 11 aggregazioni di Comuni hanno partecipato all'avviso pubblico. Sono stati finanziati 142 progetti nelle principali aree di pubblico interesse dei Comuni beneficiari, che hanno reso disponibile l'accesso pubblico ad internet in Wi-Fi a oltre 2,5 milioni di cittadini veneti.

**2-FabLab veneti: (Azione 4.1.3)** Il progetto vuole contribuire alla costituzione e attivazione in Veneto di una rete di 18 centri attrezzati per la "fabbricazione digitale". Cofinanziamento di progetti per l'avvio e l'animazione di centri destinati all'utilizzo delle nuove tecnologie digitali in grado di realizzare in maniera flessibile e semi-automatica un'ampia gamma di oggetti per imprenditori "artigiani digitali" e start-up.

**3-Cloud per le PMI venete (Azione 4.1.3)** Cofinanziamento di progetti per l'attivazione di servizi informatici in modalità *cloud computing* da parte delle piccole e medie imprese venete.

**4- Digital Angels: (Azione 4.1.3)** Il progetto denominato "Digital Angels" prevede l'inserimento di giovani laureandi in discipline attinenti al mondo del digitale nelle imprese venete, in particolare in quelle di piccole dimensioni, al fine di "contaminare" le imprese con competenze digitali.

**5-Consolidamento e potenziamento della rete dei p3@veneti: (azione 4.1.2)** L'azione si situa all'interno del macrotema "Alfabetizzazione e competenze digitali" dell'Agenda Digitale del Veneto, in continuità con i bandi P3@ del 2010 e del 2012, e ha l'obiettivo di creare spazi finalizzati ad avvicinare i cittadini ad internet ed ai servizi erogati dalla PA. Questi sono destinati ad attività di accesso, assistenza e acculturazione, alfabetizzazione digitale e accrescimento delle competenze. Partendo dal presupposto che le infrastrutture e le tecnologie senza la conoscenza non producono valore, la Regione Veneto punta sull'istituzione dei punti P3@ con l'obiettivo di fornire strumenti operativi infrastrutturali per agevolare l'accesso ai

servizi; ridurre il *digital divide* culturale; intervenire sulle fasce di popolazione più svantaggiate; trasferire delle competenze di base per un uso consapevole del *web*; agevolare il servizio di accesso alla rete.

## AGENDA DIGITALE EUROPEA IN VENETO: A CHE PUNTO SIAMO?

Sulla base delle indicazioni programmatiche previste dall'Agenda Digitale Europea e Italiana, e in accordo con il percorso di Strategia di Specializzazione Intelligente – (Documento di RIS3 Veneto), a valere sulle tematiche di ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico, la Regione del Veneto in questi ultimi anni ha avviato provvedimenti operativi sul tema delle infrastrutture digitali definendo le "Linee guida dell'Agenda Digitale del Veneto", allo scopo di garantire il potenziamento dei servizi di connettività in linea con gli obiettivi previsti.

Pur non avendo raggiunto tutti gli obiettivi prefissati dall'Agenda Digitale Europea (sviluppo delle tecnologie nelle imprese, diffusione dei servizi pubblici digitali, inclusione digitale dei cittadini), la Regione del Veneto si colloca comunque in buona posizione tra le regioni italiane, con importanti obiettivi e un investimento previsto di 77 milioni di euro attraverso il POR FESR 2014-2020 ripartito in 40 milioni di euro per la banda ultra larga e 37 milioni di euro per i servizi digitali.

Sulla base del DESI (Digital Economy and Society Index -2016), rapporto annuale che analizza i dati della mappatura digitale dei paesi europei e permette di misurare gli impatti delle Agende Digitali regionali, la Regione del Veneto si colloca al 6° posto ponendosi tra le regioni con prestazioni digitali più elevate dopo Emilia Romagna, Lombardia, Lazio, Toscana e Provincia Autonoma di Trento. La Regione del Veneto, di fatto, assieme a Emilia Romagna e Lombardia si colloca tra le regioni italiane che hanno performance vicine alla media europea nell'area dei servizi pubblici digitali e nell'integrazione digitale delle tecnologie da parte delle imprese.

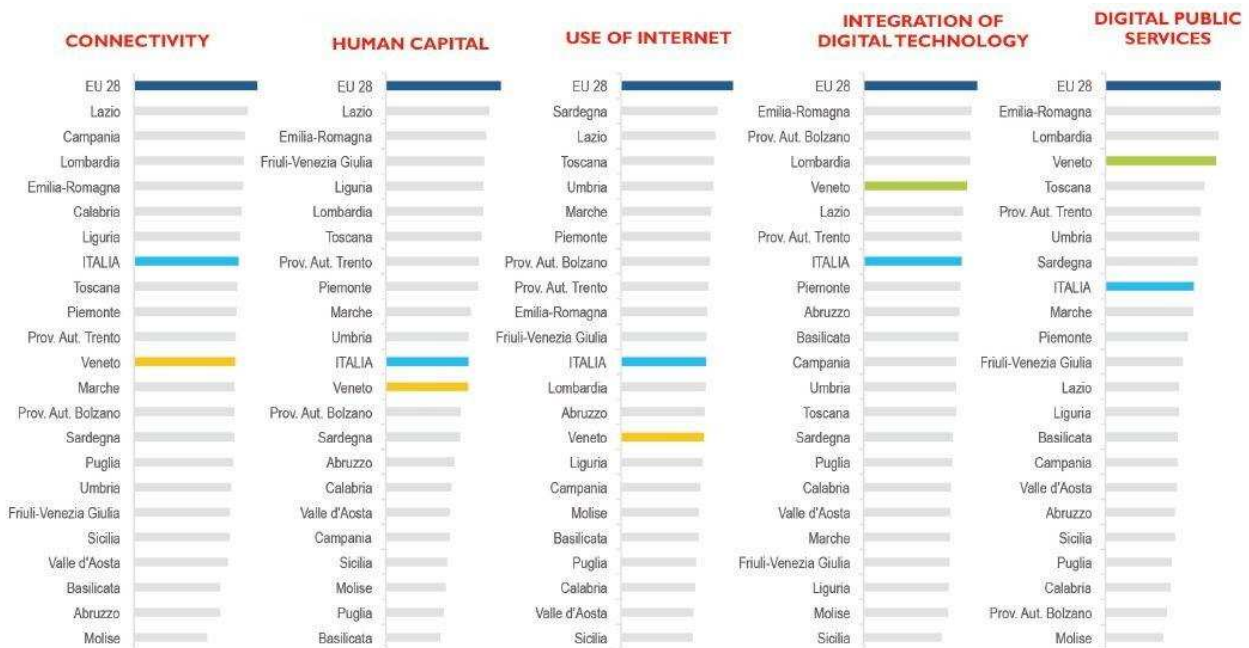


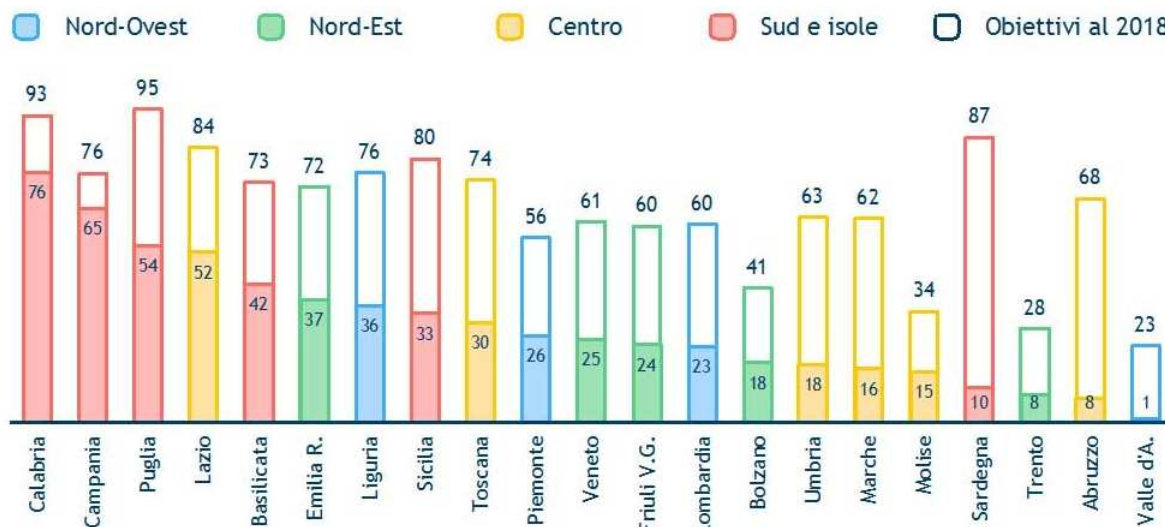
Figura 3 Fonte, Telecom Italia. Italia Connessa. Agende digitali regionali 2015. Dicembre, 2015. Fonte, Telecom Italia. Italia Connessa. Agende digitali regionali 2015. Dicembre, 2015.

Si evidenziano però ancora risultati insufficienti per quanto riguarda la connettività e l'uso diversificato di internet da parte dei cittadini veneti dovuti, il primo, allo sviluppo ancora limitato delle infrastrutture ad alta velocità e, il secondo, alla scarsa alfabetizzazione digitale della popolazione. Allo stesso modo l'obiettivo fissato dall'Agenda Digitale Europea di garantire ai cittadini una connessione superiore a 30 Mb al secondo appare per l'Italia e a seguire per il Veneto ancora lontano.

Obiettivi da raggiungere	entro il	Veneto		Italia		UE28	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>Banda larga</b>	<b>2020</b>						
<i>Banda larga veloce</i> copertura con banda larga di almeno 30 Mbps per il <b>100% dei cittadini</b> (a)		16	33	21 (b)	36 (c)	62 (b)	68 (c)
<i>Banda larga ultraveloce</i> sottoscrizione di abbonamenti per servizi con velocità superiore a 100 Mbps per almeno il <b>50% degli utenti domestici</b>		n.d.	n.d.	0 (b)	0 (c)	5 (b)	9 (c)
<b>Inclusione digitale</b>	<b>2015</b>						
<i>Uso regolare di Internet</i> almeno il <b>75% della popolazione</b>		61	68	59	63	75	76
<i>Uso internet per le categorie svantaggiate</i> almeno il <b>60% della popolazione in categorie svantaggiate</b> (d)		45 (b)	47 (c)	47	52	60	63
<i>Divario digitale</i> riduzione del numero di persone che non hanno mai usato internet al <b>15% della popolazione</b>		30	24	32	28	18	16
<b>Mercato unico digitale</b>	<b>2015</b>						
<i>E-commerce per i cittadini</i> acquisti online per almeno il <b>50% della popolazione</b>		26	30	22	26	50	53
<i>E-commerce per i cittadini</i> acquisti online all'estero per almeno il <b>20% della popolazione</b>		10 (b)	13 (c)	10	12	18	20
<i>E-commerce per le imprese</i> acquisti online per un importo superiore all'1% del totale degli acquisti per almeno il <b>33% delle PMI</b>		n.d.	20 (c)	20	20	22	23
<i>E-commerce per le imprese</i> vendite online per un importo superiore all'1% del totale delle vendite per almeno il <b>33% delle PMI</b>		n.d.	5 (c)	5	7	15	17
<b>Servizi pubblici</b>	<b>2015</b>						
<i>E-Government</i> ricorso all'e-Government da parte almeno del <b>50% della popolazione</b>		25	28	23	24	47	46
<i>Moduli compilati e-Government</i> restituzione online di moduli della P.A. compilati per almeno il <b>25% della popolazione</b>		12	14	11	12	26	26
(a) Per Italia ed UE la copertura è calcolata sulle famiglie. Per il Veneto si tratta di unità immobiliari raggiunte con architetture FTTH, FTTH, FTTB, FTDP. (b) Anno 2013 (c) Anno 2014 (d) Persone che si trovano in almeno una delle seguenti condizioni: 55-74 anni d'età; basso livello di istruzione; disoccupato, ritirato dal lavoro o inattivo. n.d. = non disponibile In verde gli obiettivi già raggiunti							

**Tabella 2 Obiettivi dell'Agenda Digitale Europea. Veneto, Italia e UE28 - Anno 2014 e 2015**  
**Elaborazioni Regione Veneto - Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Commissione Europea, Eurostat, Infratel e Istat**

A seguito dell'accordo operativo della Regione del Veneto con il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) del 2011 per garantire elevati standard di connettività a imprese e cittadini con l'obiettivo di raggiungere entro il 2014 velocità superiori ai 20 Mbps, sono state attivate e concluse nel 2016 due azioni. La prima azione, relativa alla diffusione di reti in fibra ottica di proprietà pubblica disponibili per l'attivazione del servizio da parte degli operatori privati di telecomunicazione (modello A), ha portato alla realizzazione di 398 interventi in 250 comuni per un totale di oltre 1400 km di infrastrutture realizzate e un investimento di oltre 53 milioni di euro utilizzando diverse fonti di finanziamento.



%abitazioni coperte da BL fissa a 30 Mbps

Figura 4 Copertura Banda Larga Regioni Italia- 2016 - Fonte MISE – Infratel

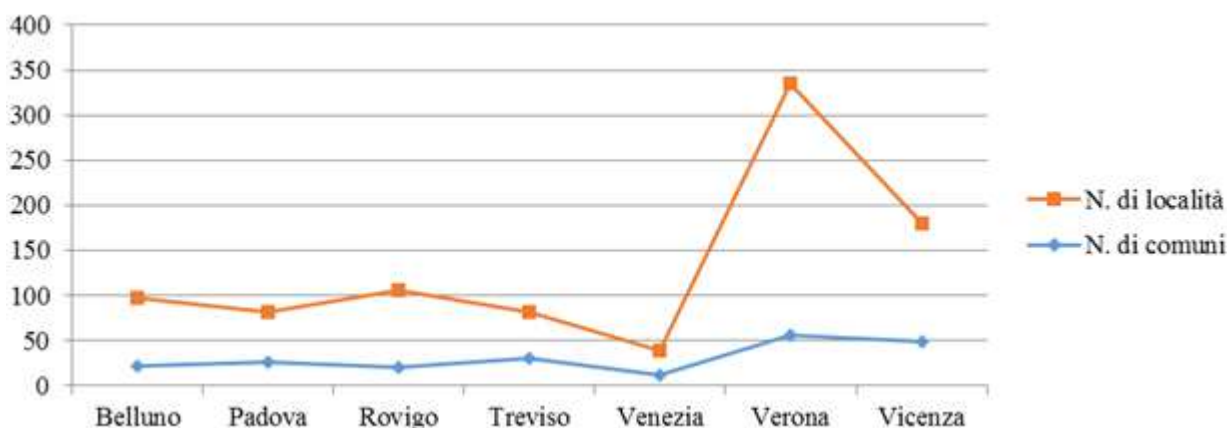


Figura 5 Piano regionale di sviluppo della Banda Larga. Comuni e località interessati per provincia Veneto - Anno 2015.

La seconda azione ha previsto l’aggiornamento delle infrastrutture e apparecchiature presenti nelle centrali di accesso tramite incentivo agli operatori privati per l’attivazione del servizio di connessione a banda larga all’utenza finale, business e consumer, in aree a “fallimento del mercato” (modello B). Telecom Italia si è aggiudicata la gara indetta dal MISE nel 2014. Con un investimento di 14 milioni di euro, cofinanziati per altri circa 14 milioni di euro da parte di Telecom Italia sono state raggiunte **703 località in 216 comuni** per l'attivazione dei servizi a Banda Larga.

La Conferenza Stato-Regioni nel febbraio del 2016 ha assegnato al Veneto 315.810.955 euro e la Regione del Veneto ha stanziato ulteriori 83 milioni di euro per lo sviluppo della banda ultra

larga: 43 milioni del fondo FEASR per le aree rurali e 40 milioni del fondo FESR per le aree industriali e produttive del Veneto.

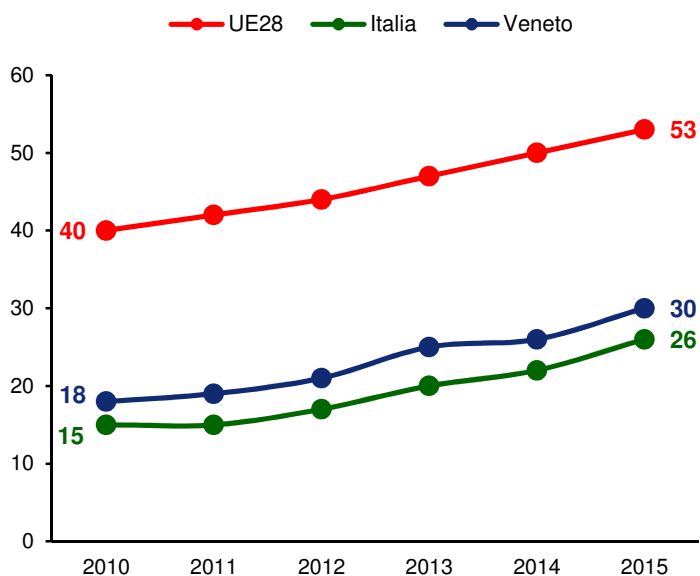
La prima fase della Strategia nazionale ha come obiettivo la realizzazione di interventi nelle aree bianche che non sono coperte da nessun operatore, con una copertura ad almeno 30 Mbps e, nei comuni con più di 2.500 unità immobiliari, una copertura a 100 Mbps. Saranno coinvolti circa 1,6 milioni di cittadini veneti per un totale di 398 milioni di euro per la prima fase di sviluppo prevista nei prossimi tre anni che ha visto l'avvio nel dicembre 2016.

Sulla base delle indicazioni del progetto SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, il Governo ha voluto definire gli obiettivi di accesso in rete ai servizi della Pubblica Amministrazione allo scopo di fornire ai cittadini e alle imprese un accesso semplice e veloce ai vari servizi online della PA, come ad esempio le prenotazioni sanitarie, attraverso un unico sistema di identificazione digitale.

I benefici sono molteplici e riguardano il processo di semplificazione (unico login) per avere accesso ai servizi, sicurezza e protezione dei dati, risparmio economico per la conservazione dei dati stessi. La prima amministrazione nella nostra regione ad aderire al progetto è stata quella del Comune di Venezia che ha attivato online i servizi scolastici già esistenti per poi procedere con la messa in funzione di servizi per le imprese e l'offerta di Wi-Fi gratuito ai cittadini.

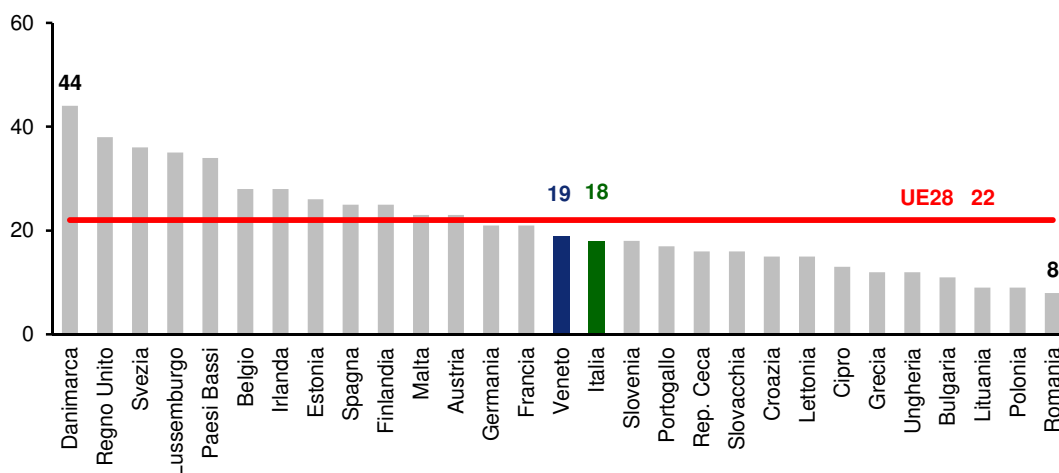
In termini di alfabetizzazione digitale e miglioramento delle competenze digitali, nell'Agenda Digitale Europea erano stati fissati due principali obiettivi da raggiungere entro il 2015: favorire l'utilizzo di internet da parte di almeno il 75% dei cittadini e ridurre al 15% il numero delle persone che non hanno mai avuto accesso a internet. Per quanto riguarda la Comunità Europea, l'obiettivo è stato pienamente raggiunto, soprattutto nel Nord Europa, con una media del 76%. L'Italia invece - pur tenendo in considerazione che il trend è positivo e in crescita - sconta un deficit di alfabetizzazione che la attesta sul valore del 63%.

In questa classifica il Veneto si posiziona un po' al di sopra della media nazionale, attestandosi al 68% in termini di popolazione che fa un uso regolare di internet e con un trend sicuramente incoraggiante.



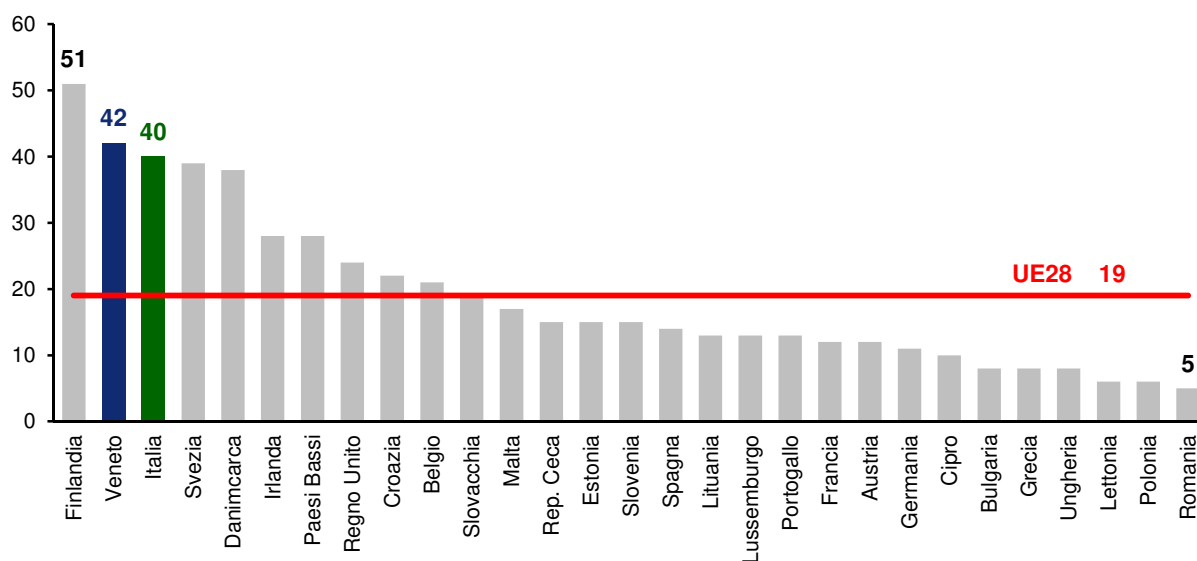
**Figura 6 Percentuale di persone di 16-74 anni che hanno ordinato beni o servizi online per uso privato negli ultimi 12 mesi. Veneto, Italia e UE28 - Anni 2010:2015 Fonte Regione Veneto - Sezione Sistema Statistico**

Per quanto riguarda l'utilizzo di servizi in modalità Cloud Computing, a fronte di una media europea pari al 22% della popolazione che ne fa uso, l'Italia e il Veneto si collocano rispettivamente al 18% e al 19%. Da parte dei cittadini, i servizi Cloud vengono utilizzati principalmente per scambiare fotografie, video e musica, meno per documenti di lavoro e presentazioni. Rimane comunque uno strumento di nicchia, sia perché ancora poco conosciuto sia per una scelta consapevole del cittadino di non servirsene, preferendo salvare file e documenti sui propri dispositivi personali.



**Figura 7 Percentuale di persone di 16-74 anni che usano spazio di archiviazione su internet per salvare o condividere foto, video, musica o altri documenti. Veneto e Paesi UE28 - Anno 2014** Fonte: Regione Veneto Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Eurostat e Istat

A livello di impresa invece il discorso cambia, dal momento che le aziende italiane si collocano ad una percentuale (40%) ben superiore alla media europea in termini di utilizzo dei servizi in modalità cloud, superati solo dalla Finlandia (51%). I servizi più acquistati sono quelli che includono almeno un servizio tra e-mail, hosting di database per le imprese, archiviazione di file e software per ufficio. In Veneto la percentuale sale al 42%.



**Figura 8 Percentuale di imprese che hanno acquistato servizi di cloud computing. Veneto e Paesi UE28 - Anno 2014** Fonte: Regione Veneto Sezione Sistema Statistico



	Nord- Est	Italia	UE28
Imprese che acquistano servizi di cloud computing	39	40	19
<b>Servizi acquistati</b>			
Posta elettronica	34	35	12
Software per ufficio	15	17	6
Archiviazione di file	12	13	10
Hosting di database dell'impresa	11	11	7
Applicazioni software di finanza e contabilità	12	13	6
Applicazioni software customer relationship management	5	6	4
Potenza di calcolo per eseguire il software dell'impresa	3	3	3
Solo servizi di basso livello	20	19	7
Solo servizi di medio livello	24	23	9
Solo servizi di alto livello	14	16	9

**Tabella 3 Percentuale di imprese con almeno 10 addetti che acquistano servizi di cloud computing per tipo di servizio. Nord-Est, Italia e UE28 - Anno 2014. Elaborazioni Regione Veneto - Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Eurostat e Istat.**

Sul fronte Pubblica Amministrazione, interessante il dato di sintesi che si ricava dall'indagine ISTAT sui servizi interattivi resi disponibili dai Comuni del Veneto che vede quasi il raddoppio nel triennio 2012 - 2015, ponendo il Veneto tra le regioni virtuose; importante il ruolo svolto dalla Direzione ICT regionale con lo sviluppo e l'offerta del servizio MyPortal, che abilita i piccoli comuni all'offerta di servizi pienamente interattivi ai propri cittadini superando i gap economici e di competenze che caratterizzano le amministrazioni locali di piccole e piccolissime

dimensioni.

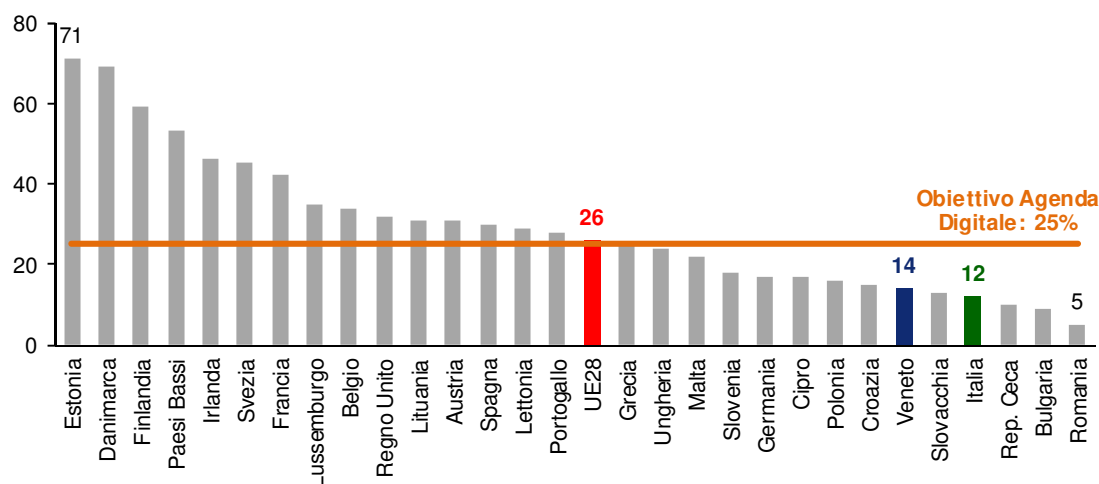
Territorio: REGIONI		
	2012	2015
Piemonte	13,2	29,5
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	8,1	27,0
Lombardia	26,9	43,5
Trentino-Alto Adige/Südtirol	....	42,5
- <i>Bolzano/Bozen</i>	9,6	65,5
- <i>Trento</i>	9,4	29,8
Veneto	30,0	56,5
Friuli-Venezia Giulia	14,2	37,1
Liguria	10,0	17,4
Emilia-Romagna	40,2	54,1
Toscana	24,2	44,8
Umbria	17,4	31,5
Marche	20,8	33,4
Lazio	12,9	21,8
Abruzzo	10,3	19,1
Molise	6,3	14,7
Campania	15,6	21,8
Puglia	12,1	19,6
Basilicata	9,1	28,2
Calabria	14,0	26,9
Sicilia	10,3	16,8
Sardegna	25,9	37,3
<b>Italia</b>	<b>18,9</b>	<b>33,9</b>
Fonte: ISTAT 2016 "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pa"		

**Tabella 4 - Percentuale di Comuni con servizi pienamente interattivi**

Il Veneto risulta essere la prima Regione come numero di pagamenti telematici verso la PA. Questo è stato reso possibile grazie al portale web MyPay, progetto sviluppato dalla Regione Veneto in collaborazione con AgID e messo a disposizione gratuitamente a tutti gli Enti che volessero utilizzarlo. Attualmente sono attivi circa 40 Enti locali che mettono a disposizione dei cittadini il servizio di pagamento telematico di diversi tributi.

Per contro, nonostante il trend sia positivo ed in crescita, la percentuale di popolazione italiana che usufruisce dei servizi pubblici, si attesta ancora attorno al 28% nel 2015. Questo è evidenziato anche dalla percentuale di utenti che nel 2015 hanno restituito un modulo online

compilato della PA, mentre a livello europeo la percentuale è pari al 26%, il dato Veneto si attesta al 14%, rispetto ad un obiettivo prefissato per il 2015 pari al 25%.



Fonte: Elaborazioni Regione Veneto - Sezione Sistema Statistico Regionale su dati Eurostat

**Figura 9 - Percentuale di persone di 16-74 anni che negli ultimi 12 mesi hanno restituito online i moduli compilati della Pubblica Amministrazione. Veneto e Paesi UE28 - Anno 2015**

La Regione Veneto si colloca all'avanguardia nella digitalizzazione dei servizi sanitari e dello sviluppo del Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale (FSEr) avendo già avviato la completa digitalizzazione della maggior parte dei servizi al cittadino resi disponibili ovunque e di servizi specifici a chi si trova in condizioni particolari, rispondendo in modo puntuale, veloce e semplice.

Tra le prime iniziative attivate, si colloca la possibilità di scaricare i propri referti online grazie al progetto "Veneto Escape" attivo dal 2012. Il 60% dei referti viene scaricato online senza recarsi fisicamente in ospedale. Questo comporta una riduzione dei tempi di refertazione del 61% e un risparmio di 120 milioni annuali.

Dal 2015 inoltre ha iniziato a prendere piede la ricetta dematerializzata: in Veneto sono state emesse circa 46.500.000 ricette digitali, pari all'88,3% delle ricette farmaceutiche e al 74,4% delle ricette specialistiche. Grazie alla ricetta dematerializzata, la possibilità di errore nella compilazione è stata ridotta del 100%.

Con il progetto "Oltre il CUP" infine, ovvero la prenotazione delle visite specialistiche online, i pazienti, senza doversi recare fisicamente in ospedale o impiegare molto tempo al telefono, sono in possesso del proprio appuntamento per la visita specialistica entro 15 minuti dalla prescrizione.



## SWOT ANALYSIS

Il contesto strategico ed operativo in cui si realizzano le politiche di innovazione regionale e da cui prende forma la nuova ADVeneto2020, delinea un quadro costituito da punti di forza e opportunità su cui fare leva così come di debolezze e, eventuali minacce, su cui è fondamentale lavorare.

### **Punti di forza (*Strengths*)**

Il contesto di digitalizzazione complessivo, pubblico e privato, presenta dati positivi ed importanti. Il Veneto è infatti tra le regioni italiane con livelli vicini alle medie europee nello sviluppo di servizi pubblici digitali e nell'integrazione digitale delle tecnologie da parte delle imprese (Digital Economy and Society Index -2016). Vi è un'elevata presenza di imprese e start-up innovative. Inoltre, si registrano livelli positivi di alfabetizzazione e competenze informatiche della popolazione rispetto alla media italiana.

La Regione del Veneto è tra le regioni italiane in prima fila nello sviluppo di reti a Banda Larga e Ultra Larga, allineandosi al piano nazionale del Ministero dello Sviluppo Economico.

Inoltre, grazie alle azioni avviate dall'Amministrazione regionale, si è consolidato un ampio bagaglio di competenze in ambiti strategici quali l'interoperabilità applicativa e la condivisione di standard (Centro CReSCI), i pagamenti digitali (MyPay) e l'identità digitale (sistema di autenticazione federato per garantire un accesso sicuro ai servizi digitali offerti dalle PPAA).

Sono stati infine realizzati progetti importanti per dare vita a nuovi spazi e competenze sviluppate sul territorio (FabLab, P3@, Digital angels) e il Veneto risulta leader nei servizi sanitari digitali (con progetti pionieri nell'ambito del fascicolo sanitario e nei servizi mobile ai cittadini) e tra le prime Regioni italiane ad aver dato seguito alle direttive europee e nazionali sul tema della trasparenza e della diffusione di dati pubblici (Open Government, azione a sostegno dell'open data con DGR 2301/2011).

Il quadro positivo su cui poggiare nuove e strategiche iniziative di innovazione è completato dalla disponibilità di linee di finanziamento regionali e nazionali attivabili per il periodo 2017-2020 (POR) e da un generale positivo fermento e spirito propositivo-partecipativo da parte di soggetti e operatori privati e associativi, dimostrato nel corso degli ultimi anni.

### **Punti di debolezza (*Weaknesses*)**

Nonostante i punti di forza delineati, esistono delle criticità su cui è importante lavorare. Il livello di copertura a Banda Larga presenta ancora micro-aree non coperte, non tanto per la mancanza di infrastrutture o di interventi infrastrutturali quanto per la difficoltà o il ritardo da

parte degli operatori presenti sul territorio nell'attivazione del servizio in aree marginali. Parallelamente, la diffusione di reti ad alta velocità (ad almeno 30 Mbps) è ancora scarsa e si concentra nei principali Comuni del Veneto. Le progettualità per la diffusione di infrastrutture a Banda Ultra Larga sono state avviate ma gli obiettivi di copertura a 100Mbps, con almeno i 30Mbps per tutti i residenti, hanno un'estensione temporale al 2020, con un gap di 3 anni da oggi.

La digitalizzazione a livello amministrativo locale è ancora limitata, sia per il grado medio-basso di interoperabilità e di cooperazione applicativa tra gli Enti pubblici sia per la modesta capacità degli Enti stessi di offrire servizi ad elevata interattività alla collettività (cittadini e imprese). In parte questo viene riflesso dal ridotto accesso a servizi digitali (in particolare e-government e e-commerce) anche da parte di cittadini e imprese.

Mancano infine centri di competenza sui nuovi trend tecnologici dell'immediato futuro, come Intelligenza Artificiale, Machine Learning, Deep Learning, Internet delle cose (IoT) con applicazioni "consumer" e "industrial", etc. e la rete nazionale di competenze Industria 4.0, a caduta quella locale, è solo in fase di avvio, con grave ritardo rispetto ai partner Europei.

### **Opportunità (*Opportunities*)**

Le tecnologie digitali in quanto tali sono un'opportunità: aprono infatti scenari nuovi nell'innovazione dei processi e dei prodotti che possono essere indirizzati alla valorizzazione delle specificità del Veneto, come la manifattura, la cultura e il turismo, il settore dell'agrifood.

Diventa strategico sviluppare competenze sulla declinazione territoriale di nuovi temi e tecnologie, come l'Intelligenza Artificiale e Machine Learning, Cyber security, IoT (industriale e consumer) e digital transformation, API economy e management, etc., che aprono, per loro impostazione, ad un paradigma culturale nuovo focalizzato sull'utilizzo e la disponibilità di dati e servizi in ottica user-centric.

E' altrettanto importante dare continuità a processi virtuosi di diffusione dell'innovazione, attraverso infrastrutture locali (Wi-Fi), centri pubblici di accesso e acculturazione (P3@), luoghi in cui si sviluppano competenze ed erogano nuovi servizi (FabLab), creando in parallelo le condizioni per un processo di sviluppo dinamico, a regia regionale:

- volto ad abilitare iniziative e soluzioni a livello locale e da parte del mercato privato,
- che trovi nell'ADVeneto2020 un quadro di riferimento per la futura strategia complessiva di tutta la Regione Veneto.

### **Minacce (*Threats*) e Rischi**

Le minacce, o meglio, i rischi che si presentano qualora non si colgano le opportunità indicate, riducendo le criticità di sistema anche grazie ai punti di forza che il contesto regionale, pubblico e privato, possiede, sono di due tipologie:

1. a livello di Pubblica Amministrazione,
  - a. si deve evitare di accentrare in Regione del Veneto un ruolo tecnologico (adeguato agli operatori specialisti) invece di un ruolo di indirizzo strategico (più idoneo per il settore pubblico) e di rimanere consolidati su modelli di innovazione (architetture e tecnologie) del passato;
  - b. ritardare processi di innovazione e cambiamento a livello regionale richiederebbe poi tempi più stretti e maggiori impegni per l'allineamento con le regioni a più intensa capacità di adozione di innovazioni digitali;
2. a livello di sistema territoriale,
  - a. si rischia un'esclusione dai processi e dalle opportunità legati all'evoluzione dei modelli organizzativi e di business (cloud computing, approcci data-driven, open innovation) e dei sistemi di vendita (in primis l'e-commerce), da parte delle imprese venete;
  - b. più in generale, perdita di competitività nel Veneto, in termini di innovazione tecnologica, di opportunità di sviluppo (anche per investitori esteri), di qualità nei servizi per i residenti.

Da considerare, infine, che l'innovazione è sempre più un processo di sistema e trova valore e opportunità nel sistema (o ecosistemi). In un contesto frazionato come quello veneto, l'innovazione nel sistema o tra ecosistemi può in realtà:

- richiedere tempi lunghi di attivazione, dovuti a procedure di coordinamento e allineamento tra più strutture, soggetti, operatori;
- far prevalere l'interesse specifico sugli obiettivi generali, portando al frazionamento delle iniziative per rispondere alle richieste di singoli territori.

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Livello di digitalizzazione nella PA e nelle imprese sopra la media italiana.</li> <li>● Copertura banda larga disponibili su tutto il territorio.</li> <li>● Piattaforme digitali regionali (MyPortal, MyPay, CReSCI).</li> <li>● Spazi e competenze territoriali per acculturazione digitale (FabLab, P3@, Digital Angels).</li> <li>● Numero di imprese e start up innovative sul territorio.</li> <li>● Fermento e partecipazione dal basso.</li> <li>● Nuove risorse derivanti dalla programmazione 2014-20 POR FESR.</li> <li>● Regione Leader nei Servizi Sanitari digitali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mancanza di servizi a banda larga in "aree marginali" e scarsa penetrazione della Banda Ultra Larga.</li> <li>● Basso utilizzo da parte dei cittadini di servizi digitali evoluti (quali e-commerce, e-government etc).</li> <li>● Scarso utilizzo di servizi digitali (e-commerce etc) da parte delle imprese, in particolare le piccole e medie.</li> <li>● Ridotta interoperabilità tra gli Enti.</li> <li>● Limitata capacità della PAL nell'erogare servizi ad elevata interattività.</li> <li>● Mancanza di competenze su nuovi temi della trasformazione digitale.</li> <li>● Competence Center Industria 4.0 ancora in fase di consolidamento.</li> </ul>
Opportunità	Minacce e Rischi
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Valorizzare attraverso il digitale le specificità del Veneto: manifattura, cultura-turismo e agrifood.</li> <li>● Consolidare (dando continuità) progetti di sviluppo e diffusione della cultura digitale dell'innovazione locale (p3@; FabLab).</li> <li>● Fare leva sui nuovi trend tecnologici della trasformazione digitale (AI, IoT, etc.) anche sviluppando nuove competenze.</li> <li>● Fare proprio il nuovo paradigma dell'innovazione tecnologica. moderna, culturale e user-centric.</li> <li>● ADVeneto2020 rappresenta la strategia complessiva di "tutta" la Regione del Veneto.</li> <li>● Avviare un processo dinamico di governance dell'innovazione territoriale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tempi lunghi di attivazione per progetti trasversali ai diversi "ecosistemi".</li> <li>● Focus su modelli strategici e operativi del "passato" e Regione del Veneto con ruolo di accentramento tecnologico.</li> <li>● Follower e non first-mover, andando poi a traino di altre Regione virtuose.</li> <li>● Frazionamento delle iniziative per rispondere alle richieste dei singoli territori.</li> <li>● Perdita di competitività del tessuto imprenditoriale e territoriale in generale (servizi e attrattività di investimenti).</li> </ul>

**Tabella 5 Analisi Swot**



## UN NUOVO CONCEPT PER L'ADVENETO2020

### FILOSOFIA E FINALITÀ

#### **I cinque principi cardine** dell'Agenda Digitale del Veneto 2020

Dal percorso di ascolto del territorio, realizzato con i 10 incontri tematici, sono emersi i 5 "principi cardine" della nuova Agenda Digitale del Veneto 2020:

1. ADVeneto2020 è più di un documento programmatico sul digitale, punta ad essere il piano per lo "sviluppo" regionale
2. ADVeneto2020 è pensata ponendo al centro la persona nella sua/e comunità di riferimento
3. ADVeneto2020 propone un'innovazione culturale e non solo meramente tecnologica
4. ADVeneto2020 attribuisce alla Pubblica Amministrazione il ruolo di "piattaforma abilitante"
5. ADVeneto2020 è un processo continuo dal "basso" e non solo un documento "statico"

Questi cinque principi cardine guidano l'impostazione complessiva dell'Agenda regionale e la definizione delle azioni che deriveranno dalla sua attuazione.

#### PRINCIPIO 1. L'ADVENETO2020 È PIÙ DI UN DOCUMENTO PROGRAMMATICO SUL DIGITALE, È UN PIANO PER LO "SVILUPPO" REGIONALE

Oggi più che mai siamo di fronte ad una digitalizzazione "pervasiva", nelle nostre vite quotidiane, sul lavoro, nelle relazioni, che attribuisce al digitale un ruolo strategico nella definizione delle politiche pubbliche a tutti i livelli di governo. Questo tema è emerso chiaramente anche durante i dieci incontri territoriali che hanno visto la partecipazione attiva e propositiva di tutti gli Assessorati e delle strutture regionali nel cercare di contestualizzarne, nei loro domini specifici, le possibili evoluzioni ed implicazioni. Inoltre, la società civile ha espresso, durante gli stessi incontri, importanti aspettative sulle ricadute operative dell'Agenda Digitale nei contesti familiari, lavorativi, associativi, etc. tanto da consolidare la percezione che l'agenda stessa non possa essere solo un documento di programmazione settoriale ma un piano per lo sviluppo strategico della nostra regione. In particolare, la nuova mission che è emersa può essere declinata nei seguenti obiettivi strategici:

- Migliorare la qualità della vita dei veneti
- Favorire la crescita sostenibile del territorio
- Generare nuove opportunità di lavoro ed occupazione, in particolare per i giovani.

---

## PRINCIPIO 2. L'ADVENETO2020 È PENSATA PONENDO AL CENTRO LA PERSONA NELLA SUA/E COMUNITÀ DI RIFERIMENTO

L'orientamento alla persona è sicuramente l'approccio sempre più predominante in tutti i processi di sviluppo, anche e soprattutto nel digitale dove design-thinking, user-experience, user-friendly e customer-oriented sono ormai paradigmi consolidati e imprescindibili nei progetti di sviluppo, e rinnovamento, di applicazioni e servizi.

L'ADVeneto2020 pone un'attenzione cruciale alla persona, ai bisogni e alle aspettative di ogni cittadino veneto così come alle capacità, ai desideri, alle opportunità che possono essere offerte ad ognuno di noi, anche e soprattutto grazie all'innovazione digitale di oggi.

Il concetto di persona proposto va inoltre considerato in una logica di multidimensionalità sociale: ogni persona è componente di una famiglia, lavora in un'organizzazione pubblica e/o privata, vive in una comunità locale, fa il pendolare tra la sua residenza e la sede di lavoro, e potremmo continuare a lungo.

In tal senso, L'ADVeneto2020 pone la persona al centro del dibattito e del processo di innovazione regionale, considerandola non in forma isolata, ma nell'ambito della sua, e delle sue, comunità di appartenenza.

---

## PRINCIPIO 3. L'ADVENETO2020 PROPONE UN'INNOVAZIONE CULTURALE E NON SOLO MERAMENTE TECNOLOGICA

Il processo di innovazione che viviamo ha un importante driver nello sviluppo tecnologico ma per rendere il digitale veramente democratico e pervasivo questo non basta. E' necessario investire anche nel cambiamento dei comportamenti delle persone, nella ridefinizione dei processi di lavoro, nella definizione di nuovi modelli organizzativi, nello sviluppo di nuovi servizi. In un'unica parola nell'innovazione culturale. Le tecnologie digitali sono di certo lo strumento principe attraverso cui "cambiare" il mondo attorno a noi, ma il vero processo di innovazione risiede nella capacità di attuare un cambiamento culturale, ripensando, attraverso le opportunità del digitale, le nostre organizzazioni, i processi operativi, i servizi che riceviamo e che erogiamo, con un focus sul raggiungimento di livelli sempre più elevati di efficienza, efficacia, qualità. In questo senso, l'ADVeneto2020 propone un'innovazione che prima di tutto è culturale.

---

#### PRINCIPIO 4. L'ADVENETO2020 ATTRIBUISCE ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IL RUOLO DI "PIATTAFORMA ABILITANTE"

Dall'interazione e dalla discussione durante gli incontri territoriali sul ruolo della pubblica amministrazione non è emerso solo il tradizionale modello per cui il digitale può servire per erogare in modo più efficiente i servizi pubblici e/o per ripensare alla macchina organizzativa pubblica. La sempre maggiore scarsità delle risorse disponibili, la necessità di focalizzarsi sul proprio core business e l'attivismo della società civile e del mercato spingono l'amministrazione pubblica - e in primis quella regionale - a qualificarsi attivamente come "piattaforma abilitante" dei processi di sviluppo e di digitalizzazione e non solo, o non più, come sistema di erogazione di servizi. Significa ripensare l'attuale ruolo strategico e il perimetro operativo della pubblica amministrazione, partendo dalla stessa regione, in termini di:

- Investimenti che sostengano le "precondizioni" per lo sviluppo e l'innovazione del territorio, più che lo sviluppo di servizi erogati direttamente al territorio;
- Apertura alle "energie e all'intraprendenza" degli altri soggetti attivi sul territorio, non solo regionale, come associazioni, imprese, singole persone etc;
- Opportunità di rimettere in discussione i modelli organizzativi, le attività e i servizi erogati fino ad ora.

---

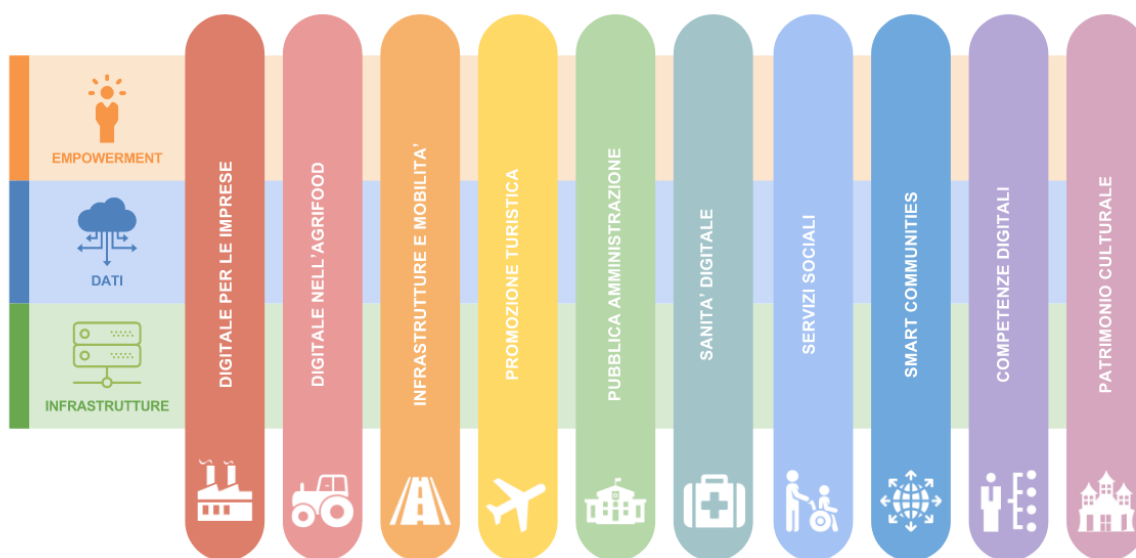
#### PRINCIPIO 5. L'ADVENETO2020 È UN PROCESSO CONTINUO DAL BASSO E NON SOLO UN DOCUMENTO "STATICO"

Il rapido sviluppo della tecnologia digitale e le diverse declinazioni che può avere nei contesti pubblici e privati, così come è emerso dalle richieste avanzate durante gli incontri territoriali, richiedono una costante attenzione alle dinamiche con cui l'innovazione può essere implementata. Gli attori preposti alla definizione e attuazione dei processi innovativi sono chiamati a definire un nuovo approccio strategico ed operativo, in linea con la dinamicità insita nello sviluppo tecnologico moderno. In tal senso, l'Agenda Digitale che già si prefigura come Piano di sviluppo per il Veneto, vuole arricchirsi di un nuovo modello di governance dell'innovazione territoriale che sappia abilitare con continuità i processi innovativi, con orizzonti non di breve ma di medio-lungo periodo. Necessario quindi con l'ADVeneto2020 superare la mera logica statica del documento programmatico verso quello più sfidante, ma anche più difficile, di processo continuo. Questo obiettivo può essere raggiunto adottando meccanismi di ascolto, analisi, comprensione sui temi dell'innovazione di oggi, resi possibili solo da un confronto continuativo con le istituzioni, le comunità specialistiche, i singoli cittadini.

## IL FRAMEWORK OPERATIVO

L'ADV 2020 per attuare la strategia regionale per lo sviluppo della società e dell'economia digitale, nel rispetto dei 5 principi cardine sovraesposti, è strutturata considerando due dimensioni rilevanti:

1. la prima dimensione è relativa a **3 driver trasversali** che vengono identificati nella presenza di infrastrutture tecnologiche adeguate e abilitanti, nel valore che hanno i dati per lo sviluppo digitale, nell'importanza che rivestono le risorse umane nei processi di innovazione e che, per tale ragione, vanno formate, valorizzate, incluse pienamente in tali processi (empowerment);
2. la seconda dimensione viene declinata **in 10 ecosistemi** verticali ovvero ambiti tematici prioritari, e che sono stati individuati nei seguenti settori: imprese, agrifood, infrastrutture e mobilità, promozione turistica, Pubblica Amministrazione, sanità, servizi sociali, smart communities, competenze digitali, patrimonio culturale.



Va precisato che, per la natura ormai integrata delle politiche e delle strategie di sviluppo, molte azioni ed iniziative proposte, che formalmente sono collocate in un ecosistema, hanno collegamenti e sono integrate con altri ambiti tematici: si pensi ad esempio all'attivazione di un servizio digitale per il turismo sanitario che potrebbe interessare anche l'ecosistema della Mobilità e Trasporti oltre a quelli del Turismo e della Sanità. In quest'ottica i diversi ecosistemi non vanno intesi come "ambiti autonomi ed autosufficienti" di azione, ma come contesti dai confini dinamici e permeabili che si auto-configurano per erogare servizi che rispondano ai reali bisogni del cittadino, delle imprese, delle associazioni etc.

### 3 DRIVER TRASVERSALI

Durante gli incontri territoriali è stato possibile riconoscere tre “temi” ricorrenti e considerati fondamentali per la definizione e l’attuazione di progetti innovativi: le infrastrutture, i dati, le persone. Sulla base di tali indicazioni condivise dai partecipanti, a diverso titolo, ADVeneto2020 identifica quelli che possiamo definire i **3 driver dell’innovazione digitale**:

1. **Infrastrutture abilitanti**: parliamo di reti e di piattaforme che abilitano l’innovazione e i servizi digitali, e che sono condizioni imprescindibili per l’implementazione dei singoli servizi negli ecosistemi. Ad esempio: le reti di Banda Ultra Larga, protocolli e sistemi per la sicurezza, piattaforme di API Management, servizi di Identità digitale, piattaforme di pagamento come MyPay, etc.
2. **Valore dei dati**: siamo entrati in un’economia che si basa sempre più sui dati e dove i dati stanno diventando la vera ricchezza, in qualità di “risorse” per qualsiasi progetto a sfondo tecnologico. La possibilità di raccogliere, condividere, analizzare e utilizzare i dati disponibili è quindi fondamentale per l’erogazione di servizi efficaci e innovativi. Servono in tal senso standard, uniformità semantica, processi di condivisione e l’adozione di processi di big data analytics, attivazioni di nuovi servizi utilizzando piattaforme d’intelligenza artificiale secondo i nuovi paradigmi del Machine Learning.
3. **Empowerment delle persone**: come l’innovazione è un processo di cambiamento a sfondo culturale, così nei processi di cambiamento e di innovazione le risorse umane rivestono un ruolo centrale. Il terzo driver per l’innovazione dell’ADVeneto2020 è quindi espresso dalla necessità di “far crescere” culturalmente e in termini di competenze le persone che partecipano o vengono coinvolte nello sviluppo del territorio, attraverso processi di acculturazione digitale, di inclusione digitale e soprattutto adottando un approccio che vede la persona come principale destinatario dell’innovazione stessa (user-centric).

#### INFRASTRUTTURE ABILITANTI

Da tempo la Regione del Veneto è impegnata nell’attuazione di piani di infrastrutturazione digitale, anche all’interno della cornice politica europea. Tali iniziative, e nuove iniziative, sono oggi fondamentali per costruire l’ossatura su cui potrà poggiare lo sviluppo digitale della nostra regione. In particolare, nell’ambito del primo driver infrastrutture abilitanti vengono individuate le seguenti azioni prioritarie:

### *Reti a Banda Ultra Larga*

Coerentemente al Piano Nazionale per la Banda Ultra Larga, Regione del Veneto punta a dotare il proprio territorio di reti in fibra ottica di nuova generazione e “coprire, entro il 2020, l’85% della popolazione con infrastrutture in grado di veicolare servizi a velocità pari e superiori a 100Mbps, garantendo al contempo al 100% dei cittadini l’accesso alla rete internet ad almeno 30Mbps” (Strategia Nazionale Banda Ultra Larga). La rete di nuova generazione verrà realizzata in tutte le aree bianche a fallimento di mercato. Particolare attenzione verrà posta sui punti di interesse pubblici - come i presidi socio-sanitari, i plessi scolastici, le sedi della pubblica amministrazione - realizzando una infrastruttura di nuova generazione che permetta almeno velocità a 1 Giga.

### *Veneto free Wi-Fi*

L’Amministrazione Regionale intende proseguire con il proprio progetto “Veneto free Wi-Fi” di diffusione e potenziamento della connettività wireless nei luoghi pubblici (es. piazze, luoghi di aggregazione, ecc.) e negli uffici della Pubblica Amministrazione accessibili al pubblico, anche al fine di favorire l’accesso ai servizi da parte dei cittadini attraverso l’uso di reti Wi-Fi pubbliche gratuite. Particolare attenzione verrà posta, coerentemente, anche con le iniziative nazionali, alle località a vocazione turistica e culturale.

### *Consolidamento Data Center e Cloud Computing*

Seguendo le prescrizioni nazionali, e in particolari le indicazioni contenute nel nuovo Piano Triennale di AGID, si procederà a un forte processo di razionalizzazione delle infrastrutture IT delle pubbliche amministrazioni in Veneto, anche grazie al ricorso al cloud computing. Tale processo - già in corso per quanto riguarda l’infrastruttura IT regionale - punta alla progettazione e alla realizzazione in ambito regionale di almeno una struttura candidata a diventare Polo Strategico Nazionale.

### *API Management*

il tema della cooperazione applicativa, da sempre presidiato a livello regionale con il progetto CReSCI, oggi acquista una nuova dimensione, coerente con gli standard e pratiche attuali dell’interoperabilità tra sistemi, o meglio “ecosistemi” di attori, e svolta verso il paradigma dell’API (Application Programming Interface) Economy. Non più sistemi di interoperabilità con standard uno-a-uno o uno-a-molti ma architetture e piattaforme che, tramite API, permettono di integrare univocamente le regole con cui accedere a dati e servizi applicativi. La nuova piattaforma di API Management permetterà all’Amministrazione Regionale e a tutti i soggetti pubblici del territorio di condividere dati/servizi con le imprese, gli innovation lab, i maker, le associazioni e chiunque intenda sviluppare nuove applicazioni e/o nuovi servizi digitali. Questa azione valorizzerà il patrimonio informativo e applicativo delle amministrazioni regionali,

partendo da alcune prime banche dati strategiche come ad esempio il SINFI e la banda dati su "Incidentalità Stradale".

### *MyPay*

In linea con le tendenze positive nella crescita dei pagamenti online e coerentemente con le indicazioni normative nazionali, anche le Pubbliche Amministrazioni del Veneto devono rapidamente adeguare i propri processi transattivi verso gli utenti. MyPay è un progetto di Regione del Veneto per l'implementazione di sistemi di pagamento digitali integrato con il nodo dei pagamenti nazionali e che punta a diventare lo standard per tutte le amministrazioni pubbliche venete e non solo.

### *Identità digitale*

La diffusione e l'utilizzo intensivo dei servizi digitali evoluti da parte dei cittadini e delle imprese richiede di dotare gli utenti di strumenti di identificazione semplici e unici. ADVeneto2020 punta ad attivare una piattaforma di identità digitale, coerente ed integrata con il sistema nazionale SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, da far diventare lo standard per tutti i servizi attivati nell'ambito dei singoli ecosistemi, permettendo così di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione (e non solo) con un'unica Identità Digitale a prescindere dal canale utilizzato (internet, mobile, etc).

### *Sicurezza digitale*

Il processo di "trasformazione digitale" in atto porta con sé la necessità di garantire che la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie digitali avvenga in totale sicurezza come previsto anche dalla recente normativa europea enfatizzando l'impostazione di "security by design e by default". Il tema della cyber security è più che mai di attualità; per questo è opportuno attivare un Competence Center a livello regionale che svolga le seguenti macro attività:

- dare un contributo nel definire standard, procedure, buone pratiche, partecipando ai tavoli di lavoro attivi a livello nazionale (AgID), alla realizzazione dei documenti di indirizzo (Framework Nazionale), coinvolgendo gli operatori specialistici locali che primi fra tutti stanno investendo in tecnologia e soluzioni per la sicurezza digitale;
- sviluppo delle competenze; temi complessi e in continua evoluzione come quello della cyber security meritano di essere presidiati anche dal punto di vista formativo, sia attraverso adeguati e innovativi programmi di studio negli istituti superiori e universitari di informatica, sia con progetti formativi ad hoc per il management e gli addetti della Pubblica Amministrazione Locale;
- funzione di progettazione delle nuove architetture, monitoraggio e controllo della rete, di supporto tecnico ai nodi della rete regionale (enti locali, enti terzi etc), di raccordo con il livello nazionale.

---

## VALORE DEI DATI

I dati sono la vera ricchezza nell'economia moderna e futura. Al primo posto, tra le dieci tecnologie strategiche identificate da Gartner per il 2017, troviamo l'Intelligenza Artificiale (AI) e il "machine learning (ML) avanzato", intese come tecnologie di apprendimento e predittive (deep learning, neural networks, natural language processing) basate sulla capacità di utilizzare i dati a disposizione con nuovi algoritmi dinamici. La prospettiva futura per la società digitale è quella di una realtà dove dai Big e Open Data si passa ad applicazioni evolute dei dati, attraverso sistemi intelligenti (AI) e oggetti intelligenti (robots, droni), che supportano e guidano le nostre attività nella vita quotidiana così come in ogni contesto aziendale, privato e pubblico. Per governare e valorizzare queste dinamiche, l'ADVeneto2020 propone di presidiare, sostenere e sviluppare progetti relativi alla raccolta, gestione e valorizzazione dei dati.

### *Osservatorio Banche Dati*

Attivazione di un sistema continuo di mappatura, classificazione e analisi delle basi dati disponibili nel contesto regionale con l'obiettivo di realizzare un "osservatorio" dedicato per far evolvere queste banche dati dal punto di vista della strutturazione e degli standard tecnologici puntando alla loro condivisione e valorizzazione tra i diversi ambiti di possibile utilizzo. L'Osservatorio avrà quindi il compito di fornire a tutti gli attori del sistema un quadro strutturato, chiaro ed aggiornato delle diverse basi dati esistenti.

### *IoT (Internet of Things)*

Definizione di regole, standard e modelli organizzativi per favorire la diffusione e l'utilizzo dell'"internet delle cose" in contesti pubblici e privati del territorio regionale veneto. Si tratta di un'azione da una parte rivolta a sostenere lo sviluppo di nuovi servizi negli ecosistemi e dall'altra a valorizzare la nuova enorme mole di dati generata da questa infrastruttura di raccolta.

### *Big Data*

La valorizzazione dei dati provenienti dalle diverse fonti (ad esempio base dati istituzionali, reti di IoT, social network, etc.) passa attraverso metodi e soluzioni di Big Data Analytics che permettano effettivamente di gestire grandi moli di dati, in tempi veloci, con grande varietà, variabilità e complessità. Soluzioni per analisi storiche e predittive, condivise tra diversi ecosistemi, devono rappresentare una nuova infrastruttura imprescindibile per lo sviluppo e il governo dei nuovi servizi digitali.

### *Competence Center sull'Intelligenza Artificiale*



Il tema dell'Intelligenza Artificiale (AI) rappresenterà una sfida imprescindibile per il futuro digitale del Veneto; per questo risulta importante attivare un Competence Center regionale che coinvolga strutture pubbliche e private interessate a condividere standard, tecnologie, buone pratiche in materia. Le attività principali del Competence Center saranno di:

- acculturazione e diffusione della conoscenza verso i diversi stakeholders del territorio mediante ad esempio seminari, eventi, comunicazione istituzionale etc;
- design e gestione di progetti pilota nei singoli ecosistemi per lo sviluppo di servizi innovativi che utilizzano soluzioni di AI;
- promozione delle soluzioni e delle *best practice*.

## EMPOWERMENT DELLE PERSONE

L'innovazione culturale che ADVeneto2020 intende sostenere è un processo di cambiamento al cui centro troviamo le persone. Come tale, è un processo di crescita del livello di acculturazione digitale, attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento delle competenze delle persone stesse e la loro partecipazione attiva alle dinamiche di innovazione territoriali.

La valorizzazione del ruolo delle persone (empowerment) nei processi di digitalizzazione può passare per alcune azioni chiave che vengono successivamente descritte.

### *Living Lab*

In continuità con l'iniziativa P3@ (punti pubblici di accesso ad internet e ai servizi della PA) e dei FabLab (laboratori di fabbricazione digitale) si vuole realizzare una rete di luoghi a livello territoriale orientati alla diffusione di un uso più diffuso e consapevole dei servizi digitali attraverso un'attività mirata di empowerment dei cittadini e delle imprese. L'animazione di questi luoghi dovrà avvenire coinvolgendo le energie e i soggetti delle comunità locali (associazioni organizzate, volontari, giovani, maker, etc) per favorire dinamiche di sostenibilità di medio-lungo termine. In questi luoghi non solo si svolgeranno attività di acculturazione digitale, ma anche attività di coinvolgimento degli utenti nelle fasi di co-creation e co-design dei nuovi servizi pubblici digitali, di comunicazione e promozione dell'ADVeneto2020, di innovazione sociale e territoriale anche attraverso utilizzo degli open data etc.

### *Open Veneto*

Le tecnologie digitali possono rappresentare un'importante occasione per la pubblica amministrazione di "aprirsi" coerentemente con la filosofia e i principi del Open Government. In questo scenario l'empowerment delle persone passa anche per il loro coinvolgimento attivo e continuativo nella progettazione, nell'attuazione e nel monitoraggio delle politiche e dei

progetti promossi dalle istituzioni pubbliche. Verrà quindi realizzata una piattaforma aperta con l'obiettivo di presentare tutti i progetti/iniziativa dell'Amministrazione regionale permettendo agli utenti di partecipare attivamente in una o più fasi tipiche del ciclo di vita di un progetto (ideazione, progettazione, attuazione, monitoraggio) in un'ottica di trasparenza, partecipazione e sviluppo. L'ADVeneto2020 sarà il primo banco di prova di questa azione.

#### *Inclusione Digitale*

Attivazione di iniziative rivolte ad includere nella società e nell'economia digitale anche le categorie potenzialmente più a rischio di esclusione, come ad esempio gli anziani, le donne, i disoccupati, gli stranieri etc. Si tratta di un insieme di iniziative eterogenee - come ad esempio l'utilizzo dei media tradizionali per raggiungere specifici target, oppure il coinvolgimento di specifici "corpi intermedi" (per esempio le associazioni di pensionati) etc - che devono essere progettate e gestite per ridurre al minimo gli esclusi digitali in Veneto entro il 2020.

#### *ViviVeneto*

Attivazione e diffusione di un ambiente digitale abilitante alla creazione e fruizione di servizi progettati sulle esigenze e i fabbisogni del cittadino e che favorisca lo sviluppo di multicanalità coerente con gli strumenti digitali più o meno evoluti da loro utilizzati. Questo ambiente - sfruttando le infrastrutture abilitanti e le azioni di valorizzazione dei dati - propone ai cittadini e alle imprese una nuova user experience per fruire di servizi innovativi non più rispondenti alle logiche dei singoli ecosistemi verticali ma ideati su una nuova logica di percorso trasversale dell'utente e proattivi rispetto ai suoi bisogni. Attraverso la configurazione di soluzioni di intelligenza artificiale sarà possibile inoltre attivare anche una "Assistente Personale Digitale" per guidare e facilitare utilizzo dei servizi pubblici digitali da parte dei cittadini e delle imprese.

## 10 ECOSISTEMI

### DIGITALE PER LE IMPRESE

#### **Premessa e obiettivi**

Sulla scia dei principali paesi industrializzati, l'Italia ha sviluppato un "Piano nazionale Industria 4.0 2017-2020" che prevede misure concrete con l'intento di creare un ambiente favorevole alle imprese, considerando proprio la velocità dei cambiamenti tecnologici. Il Piano prevede, attraverso un insieme di misure, di facilitare gli investimenti innovativi, di assicurare adeguate infrastrutture abilitanti, di creare competenze e stimolare la ricerca, di diffondere la conoscenza, il potenziale e le applicazioni delle tecnologie Industria 4.0 e garantire una governance pubblico-privata per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'Unione Europea ha stanziato per i prossimi sei anni 50 miliardi di euro, per un piano che rappresenta la più grande sfida che si pone il sistema produttivo del vecchio continente.

La **trasformazione digitale** del sistema manifatturiero è rappresentata dalle fabbriche 4.0, luoghi dell'innovazione e sistemi di produzione cyber-fisici in cui l'elemento flessibile è rappresentato dalla persona che, con nuove ed elevate capacità diventa, sensore, decisore, attuatore. Non basta più la sola information technology per gestire i processi aziendali ma servono sistemi cyber-physical (CPS) – ossia uno stretto connubio tra sistemi informatici e sistemi fisici, compresa la produzione manifatturiera – o di computer integrated manufacturing. E' un approccio nuovo alla produzione che punta alla re-ingegnerizzazione dei processi produttivi e che integra le diverse fasi, dallo sviluppo alla produzione sino al marketing. Il valore aggiunto è che ogni singolo prodotto è allora personalizzabile, ossia adeguabile in tempo reale alle esigenze del cliente, tracciabile dalla materia prima alla consegna.

La dimensione della ricerca universitaria che incontra le aziende è un altro focus su cui l'intervento del POR FSE sta concentrando risorse, finanziando progetti di ricerca applicata in cui gli aspetti collegati alle tecnologie digitali e alla loro applicazione rivestono un ruolo di primaria importanza.

L'aumento degli investimenti in R&I e la collaborazione tra il mondo scientifico e l'impresa è alla base anche dei nuovi paradigmi produttivi che si stanno evolvendo nell'ambito delle cosiddette "fabbriche intelligenti".

## Azioni

### *Un Piano Industria 4.0 Regionale*

Rispetto al piano governativo Industria 4.0, la Legge di Stabilità approvata contiene il Piano con una riduzione degli investimenti previsti e ancora lontani da reali attuazioni. Così come la parte inerente gli sgravi fiscali non favorisce purtroppo le PMI ma le multinazionali. Infine si segnala che il **piano Industria 4.0 del Governo** finanzia solo sgravi su macchinari, o software ad essi collegati ma non include interventi sulla re-ingegnerizzazione dei processi produttivi.

Appare di fondamentale importanza quindi trovare **un percorso regionale che punti alla re-ingegnerizzazione del sistema e processo produttivo**, ripensando le nostre imprese manifatturiere in chiave digitale puntando sul cyber physical, fabbrica fatta di flessibilità, con l'uomo al centro, che porti ad una forte alleanza del manifatturiero con i servizi innovativi al servizio delle PMI. L'investimento nell'innovazione da parte dell'imprenditore avviene a prescindere dal contributo governativo o regionale, ma strumenti di supporto all'impresa come voucher o defiscalizzazioni sono stimoli fondamentali assieme ad azioni di *dissemination* nel territorio, formazione per gli imprenditori e per i manager. Qualsiasi sostegno alle PMI e alle imprese artigiane deve essere ovviamente trasparente, ma soprattutto poco burocratico sia nella fase di acquisizione che di erogazione. Il Piano regionale verso industria 4.0 dovrebbe tener conto anche di questi aspetti:

- Acquisto tecnologia vs servizi. In Germania, i macchinari si noleggiavano con servizio di manutenzione e controllo da remoto. La struttura delle imprese italiane è micro, tale per cui già oggi le imprese tendono a usufruire di servizi di utilizzo della tecnologia e non acquistano tecnologia. Necessità quindi di bandi regionali e/o nazionali orientati al servizio più che all'acquisto, con nuove e più snelle modalità di rendicontazione delle spese;
- Opportunità di reti. Per strutturare il piano Industria 4.0, una strada è data dalle reti tra imprese e realtà a supporto, centri di ricerca, istituzioni. L'Amministrazione regionale potrebbe svolgere un ruolo attivo nel processo di aggregazione delle reti tra tutti gli attori (coinvolgere il mondo delle professioni, sensibilizzare le imprese, centri ricerca, università) e favorire le collaborazioni. Trovare modalità di aggregazioni anche tra aziende di regioni diverse.
- Comunicazione e formazione. È importante comunicare alle imprese la presenza dei punti di informazione e dei luoghi di accesso alla tecnologia e ai servizi specialistici diffusi sul territorio, con riferimento sia alle realtà private sia alle organizzazioni e istituzioni. Parallelamente, si vede la necessità di convergere gli ambiti tradizionali della formazione finanziata (come FSE) verso le nuove tematiche della digital transformation,

manufacturing e Industria 4.0, anche per una riqualificazione del personale correlata a, e imprescindibile per, l'introduzione del digitale in azienda. In futuro, in linea con Industria 4.0, sarà importante concentrare la ricerca sui Competence Center e l'innovazione verso l'impresa nei Digital Innovation Lab. L'obiettivo dei percorsi di formazione è quello di adeguare le competenze del capitale umano alle esigenze dei nuovi modelli produttivi ed organizzativi dell'Industria 4.0, per i quali è richiesta una combinazione di conoscenze tecniche e di base con competenze di natura trasversale, conoscenze digitali e capacità imprenditoriali.

- Sensibilizzare le imprese verso l'alternanza scuola-lavoro. L'alternanza scuola lavoro deve essere finalizzata allo sviluppo di progetti di Industria 4.0 soprattutto nelle piccole e medie imprese del territorio.

#### *Innovare nelle aziende attraverso le start-up*

Prevedere dei sistemi incentivanti per favorire il ruolo delle start up - intese come le vere nuove unità R&S - nelle imprese, in particolare di quelle operanti in mercati maturi. È importante prevedere modelli in grado di integrare aziende consolidate e start-up allo scopo di favorire processi di innovazione anche nelle filiere tradizionali del made in Italy e rispondendo ad un bisogno di continuità a cui è necessario dare risposta. In questo scenario diventa importante anche il tema delle regole delle gare per le giovani aziende innovative (public procurement). Un public procurement lungimirante, in particolare anche verso il mondo delle start-up, permetterebbe alla Regione di consolidare una funzione di innovatore, favorendo al massimo i processi per indirizzare l'evoluzione dei sistemi economici.

#### *Veneto Manifatturiero*

Ipotizzare un provvedimento legislativo regionale con l'obiettivo di rendere il Veneto un "laboratorio per lo sviluppo del Paese", puntando a creare sul territorio un ecosistema favorevole all'insediamento, alla crescita e allo sviluppo di imprese e start-up attive nel campo della manifattura digitale e industria/artigianato 4.0, un vero e proprio piano "Veneto Manifatturiero" con dotazione di risorse finanziarie e umane.

#### *Lavori ibridi*

Con la diffusione di nuovi "lavori ibridi" - tutti quei mestieri che si stanno innovando in "mestieri della trasformazione" - è il "saper fare", misto all'ingegno, alla creatività e alla tecnologia, la rampa di lancio per poter intraprendere brillanti carriere e contribuire allo

---

sviluppo del tessuto produttivo veneto. Si prevede di rafforzare e coinvolgere in particolare i giovani del territorio in progetti che, coniugando "saper fare" e innovazione, possano sviluppare competenze imprenditoriali ed altre utili all'inserimento in un mercato del lavoro fatto sempre più da mestieri nuovi o che si stanno evolvendo. Un ruolo rilevante è giocato pertanto dagli hub tecnologici (fablab, makerspace, hackerspace), che permettono di realizzare in maniera flessibile e semi-automatica un'ampia gamma di oggetti per imprenditori "artigiani digitali" e start-up.

---

## DIGITALE NELL'AGRIFOOD

### **Premessa e obiettivi**

L'agricoltura è un settore fondamentale per la produzione del PIL del Veneto, ed è una delle regioni in cui l'agricoltura, con il suo indotto e le sue interazioni, ha maggiore peso nello sviluppo economico. Le applicazioni del digitale in agricoltura presentano enormi potenzialità a sostegno del reddito dell'azienda, della qualità delle produzioni, della salvaguardia del consumatore e della tutela e valorizzazione del patrimonio naturale e culturale. La Regione Veneto ha investito nel digitale in agricoltura fin dal 1980, costruendo un sistema informativo che si è progressivamente sviluppato in relazione alle mutevoli esigenze e opportunità. Si è così costruita un'anagrafe del settore primario, alimentata dai dati dei fascicoli aziendali, in grado di fornire per ciascun soggetto i dati anagrafici di base, i titoli, l'unità tecnico economica con superfici, colture, macchine, attrezzature, fabbricati, allevamenti, ecc.

Negli ultimi anni si è acquisita sempre più la consapevolezza che il settore primario fornisce servizi ecosistemici fondamentali e insostituibili, contribuendo alla tutela del territorio, alla qualità ambientale e alla conservazione di un patrimonio culturale che deriva dalla storia e dalle tradizioni della popolazione veneta.

Per quanto detto, la strategia digitale per il Settore Primario della Regione del Veneto per i prossimi anni si deve articolare in iniziative rivolte alle aziende agricole e ad azioni per il monitoraggio, la salvaguardia e la valorizzazione del territorio rurale. Le applicazioni di scala aziendale e quelle di scala territoriale devono inoltre essere messe a sistema, sviluppando un ciclo virtuoso che coinvolga anche il mondo della ricerca in modo da acquisire e condividere informazioni in tempo reale.

Gli obiettivi specifici delle iniziative a supporto delle imprese agricole si possono articolare in:

- *garantire l'accesso e il supporto alla rete a banda larga e ultra larga nelle zone rurali (coerentemente con il primo driver<sup>5</sup>);*
- *iniziative a supporto della gestione delle aziende agricole*
- *sviluppo di strumenti e tecnologie per migliorare l'efficienza delle produzioni*
- *diffusione di nuove tecnologie emergenti e future*
- *iniziative volte alla valorizzazione del patrimonio agro-alimentare*
- *sviluppo di azioni sinergiche con altri settori strategici per lo sviluppo digitale (es. cultura, formazione, territorio).*

---

<sup>5</sup> Si veda pagina 36 - 3 driver trasversali

## Azioni

### *Trattamento del dato: proprietà, qualità, sicurezza, uniformità*

In un contesto di sostenibilità della produzione (allevamento e coltivazioni) nel tempo e di intensificazione (verticalizzazione), la gestione del dato è importante per l'efficienza nel settore, per ridurre sprechi e per una conseguente comunicazione di efficienza ed efficacia verso il mercato. La partecipazione al processo di raccolta, condivisione e accesso ai dati di settore va spinta attraverso un sistema di feedback verso le aziende, così da rendere evidenti le opportunità e i benefici dei sistemi di raccolta dati rispetto alla condivisione dei dati. E' però indispensabile definire la proprietà del dato e la responsabilità della sua gestione, soprattutto quando si ha a disposizione una significativa mole di dati (Big Data). Va migliorato il sistema di gestione sia in termini di back-up (disaster recovery) e continuità di servizio, sia di disponibilità e accesso ai dati (cloud computing). E' importante anche garantire uniformità e coerenza dei dati sugli stessi operatori/aziende.

### *Razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti attraverso le ICT*

La de-materializzazione dei procedimenti e l'utilizzo delle tecnologie ai fini di strutturare i sistemi di gestione e di controllo incidono nel rapporto tra impresa e PA. Le azioni **cantierabili** riguardano la dematerializzazione dei documenti, l'eliminazione del fascicolo cartaceo, la firma digitalizzata. I sistemi informativi vanno aggiornati sfruttando le nuove tecnologie e i nuovi software e armonizzati.

### *Trasparenza amministrativa e disponibilità delle informazioni*

Una funzione importante per la PA è quella di dare notizia, pubblicare, consentire di conoscere e sapere, rendere fruibili bandi e avvisi, documenti strumentali a servizi per impresa e consulenti, dare informazioni per sottoporre domande e progetti. Oltre ai canali ufficiali (sito web della Regione Veneto) è indispensabile **sviluppare strumenti e tecniche di comunicazione efficienti**, per fare in modo che il fruitore venga raggiunto dalla notizia piuttosto che debba cercarla.

### *Prodotti informativi a sostegno dei processi produttivi*

Sono disponibili svariati software e sistemi di supporto alle decisioni (DSS, Digital Support System) per l'assistenza all'agricoltore nelle scelte colturali (es. modelli di previsione di gelate tardive, di emergenza delle piante infestanti, di sviluppo di malattie fungine, di fabbisogni irrigui, di accessibilità ai campi per la distribuzione dei reflui zootecnici etc.), che potrebbero



portare indubbi vantaggi per intervenire nei tempi e nei modi appropriati. Si potrebbe così ottenere un miglioramento dell'efficienza aziendale dell'uso delle risorse (risparmi di acqua, fertilizzanti, antiparassitari...) con conseguente beneficio economico per l'imprenditore e ricadute ambientali favorevoli. Gli strumenti però sono spesso sviluppati da enti differenti, con variabile attendibilità scientifica e differente livello di complessità che ne rende difficile l'utilizzo da parte degli agricoltori.

#### *Nuove tecnologie: agricoltura di precisione, droni*

L'agricoltura di precisione è ancora poco diffusa (analisi sul campo, rilevazione), anche presso le aziende di grandi dimensioni. Deve essere sviluppato un sistema di adattamento delle tecnologie alle dimensioni medio piccole, caratteristiche delle aziende venete. Servono iniziative di divulgazione della tecnologia oggi innovativa e consulenza specialistica, nonché misure per favorire l'adeguamento del parco macchine. L'impiego dei droni rappresenta una soluzione funzionale all'agricoltura di precisione, consentendo di effettuare il monitoraggio del sistema suolo/pianta in tempi veloci e con costi sostenibili.

#### *Comunicazione per la valorizzazione dei prodotti e dei servizi*

L'agricoltura del Veneto non produce "semplicemente" alimenti, ma prodotti di qualità, tipici, fortemente radicati nel territorio, con un grande bagaglio di tradizioni e di cultura nelle fasi di produzione e trasformazione. Basti pensare ai vini, ai formaggi, ai salumi, alle eccellenze nel settore ortofrutticolo quali radicchi, asparagi e molto altro ancora. L'imprenditore veneto ha quindi la grande opportunità di comunicare queste qualità per aggiungere valore di mercato ai suoi prodotti.

#### *Agricoltura e sistemi ambientali: open data e riuso*

In Regione e negli enti territoriali esiste un'enorme disponibilità di database agro-ambientali, acquisiti, elaborati e conservati secondo obiettivi e modalità differenti. Diventa strategico recuperare e aggiornare la ricchezza sommersa di questi dati. Rendere open i dati per un'ottica di lungo periodo di programmazione che guardi anche alla biodiversità e alla valorizzazione delle risorse ambientali, oltre ad esigenze di tipo finanziario.

#### *Interoperabilità dei sistemi per ottimizzare il monitoraggio e le ricadute*

Priorità andrebbe rivolta a rendere i sistemi interoperabili superando l'ostacolo informatico con

database che possano dialogare tra loro. La cartografia catastale dovrebbe essere la base cui far dialogare le banche dati e sviluppare interpolazioni. L'incrocio dei dati fascicolo aziendale-catasto può consentire l'elaborazione degli indici richiesti dalla Commissione Europea.

#### *Data base dei servizi ecosistemici*

La gestione del territorio agricolo fornisce molteplici servizi ecosistemici, ovvero benefici forniti all'uomo, quali supporto alla vita (ciclo dei nutrienti, formazione del suolo, produzione primaria...), approvvigionamento (produzione di cibo, acqua, materiali o fonti di energia rinnovabile...), regolazione (regolazione del clima, depurazione dell'acqua, impollinazione e controllo delle infestazioni, equilibri biologici...), valori culturali (estetici, educativi e ricreativi). A questi servizi deve essere attribuito oggettivamente un valore economico, in modo che possano divenire fonte di reddito per l'azienda agraria. A tal proposito va sviluppato un progetto di catalogazione dei servizi ecosistemici, che consenta di valutarne la dimensione e la distribuzione territoriale, per modulare politiche di premialità e d'incentivazione.

Per le aziende piccole, montane o di zone di rilevanza ambientale, che forniscono servizi ecosistemici, potrebbero essere interessanti delle piattaforme per la condivisione del know how e di buone pratiche (knowledge base) per la gestione aziendale e la valorizzazione dei servizi ecosistemici realizzati.

#### *Il tema dell'acqua*

L'agricoltura è il maggior utente della risorsa idrica e pertanto deve contribuire alla sua gestione integrata e sostenibile. Il digitale è indispensabile per assolvere a questo compito, a partire dal monitoraggio quanti-qualitativo dei corpi idrici per giungere a progetti mirati di carattere applicativo. Il tema cruciale, in tal senso, è rappresentato dall'irrigazione, in cui Consorzi di Bonifica, enti territoriali, Università, associazioni di coltivatori e aziende agricole sono chiamati a collaborare per ottimizzare l'impiego irriguo dell'acqua: valutazione delle effettive necessità, rilascio dell'acqua da parte dei Consorzi in modo mirato, gestione dell'irrigazione a livello aziendale (individuazione dei volumi di adacquamento e del momento d'intervento irriguo). Un **progetto pilota di crowdsourcing potrebbe rappresentare un'iniziativa cantierabile** da esportare su ampia scala dopo validazione.

#### *Iniziative trasversali e cooperazione istituzionale*

La precedente azione, così come altre descritte più sopra, non riguarda solo il settore primario, ma trova punti di contatto e potenziale sinergia con altri temi dell'Agenda Digitale, quali ad

---

esempio, la promozione turistica e la valorizzazione del patrimonio culturale. E' quindi opportuno, se non indispensabile, **porre in cantiere progetti trasversali** che vedano la fruizione del territorio rurale e delle produzioni alimentari intersecarsi con percorsi turistici e la valorizzazione del patrimonio culturale, materiale e immateriale, di cui la campagna veneta è custode.

Una simile progettualità richiede necessariamente condivisione di database e big data e coordinamento fra le differenti istituzioni presenti nel territorio, come d'altronde sottolineato più volte a proposito di altre azioni sopra descritte.

---

## INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ

### **Premessa e obiettivi**

Il settore della mobilità delle merci e delle persone è, come noto, fortemente coinvolto nello sviluppo di nuovi strumenti tecnologici ed, in generale, dal fenomeno della “digitalizzazione”. Per alcuni versi, esso costituisce uno delle principali leve di tanti processi di innovazione attualmente in atto. Se vogliamo trovare una sorta di filo rosso lo si potrebbe individuare nel concetto – che riguarda sia il settore dei passeggeri che quello delle merci – dell’“everything connected”, ormai al centro sia delle politiche europee che nazionali. Viviamo, e vivremo, in un sistema in cui ogni elemento – sia esso il singolo passeggero, l’infrastruttura, il veicolo, la merce con la sua unità di carico – sarà sempre più interconnesso - attraverso architetture e strumenti digitali – con gli altri elementi del sistema. E lo sarà, con lo scopo di migliorare il funzionamento del sistema complessivo, raggiungendo una maggiore efficienza ed efficacia e, in ultima analisi, una migliore qualità della vita.

E’ importante porsi innanzitutto il problema fondamentale di quale possa, o debba, essere il ruolo dell’azione pubblica. Quale deve essere il modello di *policy* che può essere adottato?

I possibili modelli di *policy* che si possono intravedere, come base per una scelta precisa di volontà politica da parte della Regione del Veneto, sono due. Il primo può essere in qualche modo identificato in un modello legato tendenzialmente alla liberalizzazione e deregulation del sistema, un modello tendente al libero mercato. La questione, senza pretesa di esaustività e utilizzando alcune parole chiave emerse, possono essere ricondotte alle problematiche relative alla certezza, celerità, georeferenziazione, fornitura in tempo reale, disponibilità, accuratezza, utilizzo della sensoristica, validazione, certificazione ed alla questione degli open data. Questioni che poi si sostanziano nelle proposte di portali, sportelli, banche dati, sistemi di monitoraggio, ed altre ancora. Temi di sicura rilevanza che, tuttavia, identificano un ruolo pubblico di “supporto alle scelte” dell’utente che, alla fine, rimangono scelte individuali (o individualistiche). In altri termini, definiscono un’azione pubblica tendente a rendere disponibili determinate informazioni al singolo utente in modo che lo stesso, liberamente, possa poi effettuare determinate scelte di mobilità. In base all’assunto che siano le scelte individuali le determinanti, in ultima analisi, del benessere sociale e della qualità della vita.

Un altro modello può essere identificato in un’azione pubblica maggiormente incisiva e, in qualche modo, “protagonista”. Che vede, cioè, maggiori spazi di azione per le “politiche” nel campo, identificando una “progettualità” concreta in capo al soggetto pubblico. Si pensi, in particolare, alle politiche legate allo sviluppo di sistemi di integrazione tariffaria nel trasporto pubblico locale, al coordinamento dell’accesso alle zone ZTL, ai processi di automazione

portuale in campo doganale ed allo sviluppo dei "fast corridor". Si tratta, in questi casi, non esclusivamente di proposte a supporto di scelte private, ma di "progetti" regionali in termini di politiche programmatiche e pianificatorie.

Le presenti linee guida vogliono indicare alcune proposte concrete orientate al secondo modello di policy, e che vanno pertanto verso un'azione pubblica maggiormente incisiva e strutturata. Si ritiene che vi sia un ampio spazio di azione per il conseguimento di fondamentali obiettivi "politici" per il nostro territorio, rispetto ai quali attualmente sussistono significativi *gap*. Obiettivi che devono risultare non astratti, ma concretamente parametrizzabili, in modo da verificare – ex post- l'efficacia delle politiche, in termini ad esempio di:

- aumento della competitività dei sistemi di trasporto e logistica, unitamente della crescita economica, sviluppo e occupazione;
- incremento della sostenibilità ambientale (es. riduzione delle emissioni) del sistema;
- miglioramento dell'accessibilità territoriale dei servizi passeggeri;
- miglioramento dell'accesso ai mercati da parte delle PMI;
- riduzione di costi e di prezzi (tariffe o altro);
- riduzione della congestione.

Da questo punto di vista appare del tutto condivisibile un approccio "bottom-up", che parta, cioè, dall'identificazione e definizione dei fabbisogni degli *users* (passeggeri e imprese) e identifichi una serie di politiche e azioni concrete innovative che vedano una forte regia regionale. Con il tratto distintivo e caratterizzante di prevedere un ruolo "forte" in campo all'azione regionale.

Si tratta, per la precisione, di questioni che da tempo esprimono necessità reali del territorio e che hanno visto alcuni primi tentativi concreti di implementazione per lo più nell'ambito di progetti EU.

## **Azioni**

### *Una control tower regionale per il trasporto merci*

La proposta riguarda la necessità di affrontare, sia da un punto di vista operativo che di sostenibilità ambientale, il tema dell'inefficienza del settore dell'autotrasporto. Al di là delle discussioni, molto spesso retoriche, sulla possibilità di utilizzare modalità meno impattanti, rimane il fatto che, sulla base delle statistiche, il mercato europeo del trasporto terrestre rimane monopolizzato dall'autotrasporto. Allo stesso tempo, il gap di efficienza di tale settore vitale per l'economia europea rimane di assoluta rilevanza. Alcune statistiche ufficiali europee indicano una percentuale di viaggi a vuoto pari al 24%, con un carico medio della restante parte del mercato attorno al 57%. L'efficienza complessiva del sistema risulta dunque del 43%

(!). In altri termini, sussiste un gap di inefficienza di quasi il 60%. Che si tratti, dunque, di un problema di efficientamento del "servizio" e non tanto un problema di infrastruttura, appare evidente. Sulla base di alcune stime, l'ottimizzazione dell'autotrasporto sarebbe in grado di soddisfare la domanda attuale con circa il 60% dei viaggi attuali, determinando naturalmente minore congestione, minor consumo energetico e minori emissioni (ad esempio, quantificabili in circa 60 milioni di tonnellate di CO2 in meno).

Il gap o vincolo principale che non permette tale ottimizzazione è rappresentato dalla mancanza di informazioni strutturate del mercato e della loro scarsa "visibility", unitamente alla mancanza di adeguati strumenti di ottimizzazione in campo digitale. Ancor di più, uno dei vincoli principali è rappresentato dalla presenza pervasiva di PMI che, a differenza delle grandi imprese, non sono nelle condizioni di accedere a tali informazioni e di utilizzare gli strumenti di ottimizzazione che possono essere sviluppati o resi disponibili. Senza un intervento "esogeno" – ma "virtuoso" – del soggetto pubblico, le PMI non sono attualmente in grado di accedere a tali strumenti avanzati, per cui paghiamo un forte gap di sub-ottimizzazione – operativa e ambientale – sul nostro territorio.

L'azione pubblica si sostanzia dunque in un ruolo di "agenzia regionale" come "orchestratore" indipendente e neutrale, committente plurimo e aggregatore dei flussi di trasporto sul territorio. Lo definiamo, qui, un modello di "control tower", ossia un ruolo di regia regionale indirizzata all'ottimizzazione dei trasporti per le PMI. Tale azione di regia si concretizzerebbe in sintesi:

- nel realizzare un match tra domanda e offerta dei flussi di trasporto attraverso una piattaforma digitale di ultima generazione, coinvolgendo un numero elevato di operatori. La piattaforma restituisce una serie di KPI (Key Performance Indicator, è un indice che monitora l'andamento di un processo aziendale), quali ad esempio percorsi, coefficienti di carico, emissioni, consumi energetici, ecc. sulla base dei quali verrebbero previste politiche di incentivo;
- nel definire, in ultima analisi, tariffe di efficienza del trasporto (politiche di prezzo).

Si pone anche la questione della sostenibilità della politica pubblica, terminata la fase di sperimentazione. L'azione pubblica, in altri termini, dovrebbe rendere disponibile lo strumento avanzato alle PMI offrendo, in una prima fase, incentivi economici (del tipo eco-incentivi) parametrati al raggiungimento di specifici KPI (operativi, ambientali, ecc.)<sup>6</sup>. Successivamente, a fronte di reali vantaggi ed economie realizzate dall'utente, la sostenibilità dello strumento (piattaforma regionale) si concretizzerebbe in schemi finanziari di *saving-share* o del tipo

---

<sup>6</sup> Per essere concreti, strumenti digitali moderni nella forma di piattaforme, realizzano, in media, un risparmio del 30% sulle tariffe di trasporto, gestendo un numero di *users* (tra domanda e offerta) nell'ordine di svariate decine di migliaia.

*ticket-to-ride.*

### *Uberization del TPL regionale*

Nel campo del trasporto passeggeri vi è una forte esigenza di promuovere l'innovazione – supportata da strumenti digitali – e la sua diffusione sul territorio dei servizi di trasporto collettivo, attraverso lo sviluppo di nuovi modelli di business che vadano nella direzione della flessibilità del servizio offerto, unitamente alla sua integrazione (anche tariffaria) con la rete tradizionale del TPL regionale. Lo scenario attuale, e ancor di più quello futuro, vede affievolirsi la linea di confine tra mobilità individuale/privata e quella collettiva. Al contempo, le politiche pubbliche tendono a mantenere una netta distinzione tra un modello tradizionale di TPL – con un ruolo importante del soggetto pubblico – e la gestione della mobilità privata. Tale scenario dischiude una serie di opportunità concrete per un'azione pubblica intelligente e pragmatica. Gli obiettivi ultimi consistono in un migliore utilizzo complessivo delle risorse pubbliche e in un miglioramento dell'accessibilità ai servizi di trasporto collettivo soprattutto nelle c.d. aree a domanda debole e le integrazioni delle connessioni *core-periphery* della rete regionale, anche in funzione turistica. Tutto ciò attraverso lo sviluppo, promozione e diffusione di modelli di offerta dei servizi che integrino mobilità collettiva e privata sulla base di *business model* flessibili, maggiormente efficienti ed efficaci. Tali obiettivi, in particolare, stanno ricevendo, negli ultimi anni, attenzione crescente da parte della UE, in particolare nei progetti di cooperazione territoriale.

Attualmente, il TPL tradizionale si dimostra, in un panorama di vincoli crescenti sulle risorse finanziarie pubbliche, inefficiente ed inefficace nel servire aree che non abbiano una significativa massa critica in termini di utenza. Sul versante dell'efficienza è sufficiente riferirsi alla performance rispetto a determinati indicatori (es. passeggeri/posti offerti). Su quello dell'efficacia i modelli di business tradizionali, basati sul concetto di "linea" – a sua volta basato su frequenze e orari rigidi e veicoli tradizionali – viene spesso percepito come insufficiente – o addirittura assente – dagli utenti (anche turistici). E' necessario mettere in campo, dunque, una serie di proposte che permettano di passare dal modello tradizionale di linea ad un modello di offerta di "area da servire". Ciò si sostanzia nella definizione e promozione di nuovi *business model* flessibili supportati da strumenti digitali, che possano coinvolgere la generalità degli utenti sul territorio, compresi i turisti.

Ciò che manca attualmente all'offerta di servizi di trasporto collettivo presidiata dai soggetti pubblici è, in buona sostanza, la flessibilità. Ossia, la non rispondenza completa alle esigenze degli utenti finali. L'offerta "pubblica" si rivolge in buona sostanza a particolari categorie di utenti (studenti, lavoratori) con modelli rigidi, mentre la flessibilità viene prevista per utenti con caratteristiche particolari (disabili, anziani). Al tempo stesso, l'autorganizzazione del mercato della mobilità privata sembra fare significativi passi avanti (per tutti, il fenomeno

Uber). La proposta che viene avanzata rappresenta una sfida per i soggetti pubblici nel verso di essere pro-attivi e protagonisti di fronte a queste sfide, uscendo dai modelli tradizionali di offerta e cogliendo le opportunità che, per il momento solo la componente privata, sembra in grado di cogliere.

Come anticipato, si tratta di proporre modelli di business flessibili che prevedano scelte differenziate su orari e veicoli, nonché sui modelli tariffari, in modo da rendere il servizio maggiormente efficace ed efficiente ed attraente per l'utente, compreso quello turistico. Ciò, sulla base – ed in questo sta il ruolo proattivo dei soggetti pubblici – di ruoli e strategie anche societarie differenziate, che partano dal modello tradizionale TPL e vadano nella direzione di modelli legati ad accordi di noleggio (anche con conducente - *driver on rent*), con i servizi di taxi ecc. per far fronte a diversi pattern di mobilità e necessità degli utenti.

In conclusione, le due attività proposte possono riferirsi a:

- La necessità di sviluppare un'infrastruttura IT neutrale, indipendente, non profit, basata su opportuni standard e protocolli condivisi a beneficio delle PMI nel campo della logistica regionale, in modo da ridurre le attuali fortissime barriere all'entrata (generate dai vincoli finanziari connessi ai sistemi proprietari e ai comportamenti dei grandi committenti tendenti a tenere *locked-in* le PMI di logistica), facilitare l'accesso delle PMI al mercato e realizzare un miglioramento della qualità del servizio offerto;
- La necessità di sviluppare un ATMS (*Advanced Traffic Management System*) inteso come DSS a regia regionale esteso al trasporto collettivo e con caratteristiche di *real time* come supporto ad una migliore pianificazione ed un'ottimizzazione della mobilità regionale, che sfrutti il moderno framework di "connessione totale".



## PROMOZIONE TURISTICA

### **Premessa e obiettivi**

Oramai l'esperienza di viaggio inizia e finisce (post viaggio) negli spazi digitali e il turista è sempre più attivo "digitalmente" durante tutta l'esperienza del viaggio. Si ispira navigando tra i motori di ricerca e i blog specialistici, cerca informazioni, verifica le offerte e compra online. Il settore del turismo e della promozione, forse prima di altri, ha subito i profondi cambiamenti generati dal digitale. Il trend è sicuramente inarrestabile, e in un contesto, come quello Veneto, ricco di operatori turistici di piccole e medie dimensioni, risulta fondamentale avviare strategie e politiche di sistema. Queste iniziative devono tenere conto di importanti aspetti strategici che caratterizzeranno questo settore nei prossimi anni:

- l'elemento esperienziale e il rapporto con i "local" è sempre più importante della sola Destinazione;
- le Destinazioni che sono fortemente identitarie sono facilitate nella promozione e nella memorabilità;
- l'analisi dei dati permette di conoscere meglio i propri ospiti migliorando la loro esperienza di viaggio;
- l'analisi dei flussi turistici e la clusterizzazione (o profilatura) dei fruitori permette di offrire pacchetti ed esperienze di viaggio ad hoc;
- la consapevolezza di quello che sta effettivamente succedendo nella destinazione è utile per progettare offerte migliori e aderenti al territorio;
- il rapporto umano e le cose autentiche (davvero!) sono percepite come "il nuovo lusso".

### **Azioni**

Tenendo conto delle indicazioni strategiche sopra riportate e in linea con i principi guida dell'Agenda Digitale 2020 vengono proposte le seguenti azioni:

- Diffusione e potenziamento del Destination Management System del Veneto
- Veneto Tourism Analytics Network
- Digital Personal Assistant per i turisti in veneto
- Promozione Veneto.eu
- Supporto per le Imprese Turistiche

#### *Diffusione e potenziamento del DMS Veneto*

Attività di diffusione e potenziamento presso tutta la filiera del turismo del Veneto del DMS con l'obiettivo di favorire la gestione integrata di tutte le informazioni, procedure e comunicazioni

coordinate dalle organizzazioni di gestione delle destinazioni turistiche. Introdurre logiche "open" al DMS (per esempio con modelli di API management) favorirebbe la diffusione dei dati e delle informazioni anche a terze parti che potrebbero sviluppare nuovi servizi turistici e/o integrare le stesse all'interno di servizi nativi in altri ecosistemi, come ad esempio quello della mobilità e dei trasporti, della cultura, della sanità etc.

#### *Veneto Tourism Analytics Network*

Creazione di un sistema regionale per il management delle reti e dei dati turistici. I Big Data turistici possono trasferire una visione d'insieme delle esigenze dei viaggiatori e dello stato dell'offerta e dell'accoglienza. L'obiettivo è quello di avere uno strumento che consenta a livello di management di avere una mappatura e simulazione dei flussi turistici, un sistema unico di raccolta informazioni e offerta turistica centralizzato (sistema interoperabile con il DMS) integrato con i servizi, che ottimizza la distribuzione e massimizza gli investimenti di promozione. Per l'industria turistica i Big Data sono l'occasione per studiare nuovi prodotti da proporre al mercato in quanto le analisi avanzate evidenziano trend ed interessi collettivi che possono essere sfruttati per il marketing.

#### *Digital Personal Assistant per i turisti in veneto*

Utilizzando le infrastrutture condivise previste dalla Agenda Digitale del Veneto (Banche dati, Api Management, Piattaforma di intelligenza Artificiale) si attiverà un "Personal Assistant" per i turisti del Veneto che attraverso i principali canali di messaggistica interagisca con i turisti fornendo informazioni e servizi turistici (e non solo) in modo interattivo e continuativo. Si tratta quindi di attivare chatbot personalizzate che sulla base delle richieste e dei profili degli utenti possano fornire in modo veloce e contestuale informazioni e servizi attraverso le principali applicazioni (come ad esempio Messenger di Facebook, Telegram, Skype etc) di comunicazione e messaggistica già ampiamente utilizzate dagli utenti.

#### *Promozione Veneto.eu*

Promozione del nuovo portale veneto.eu attraverso la valorizzazione delle dinamiche esperienziali e dello story-telling dei "local" per raccontare attraverso il digitale in modo contemporaneo le ricchezze delle moltissime destinazioni del nostro territorio.

#### *Supporto per le Imprese Turistiche*

Le imprese turistiche se vogliono competere in modo efficace devono riuscire a gestire il cambiamento e non subirlo. La conoscenza delle dinamiche dei canali on line e l'utilizzo di DMS

---

sono presupposti per non dipendere dalle agenzie di viaggio online (OTA – Online Travel Agency) e poter condurre le proprie politiche commerciali in modo efficace. Per questo si intende avviare un programma integrato di “Digital Tourism” di supporto verso le imprese turistiche del Veneto – con particolare attenzione a quelle di piccole dimensioni - per accompagnarle e supportarle in modo attivo e fattivo in questo nuovo paradigma sia dal punto di vista delle soluzioni, che degli strumenti e delle competenze.

## Premesse e obiettivi

Si è anche troppo spesso affermato che la riforma dell'amministrazione pubblica è condizione necessaria per qualsiasi cambiamento strutturale delle politiche. Se questo è vero, lo è a maggior ragione parlando di una politica che è assolutamente trasversale quale quella dell'agenda digitale che disegna lo sviluppo non tanto di un settore quanto di una piattaforma. Nel trattare quindi *l'ecosistema della PA* bisognerà ricordare sempre che esso NON è una verticalità, ma appunto una struttura portante e abilitante di tutte le politiche settoriali. Dal punto di vista specifico del Veneto, cinque sembrano essere le sfide da affrontare. Si tratta di sfide che comportano soprattutto un **cambiamento di paradigma** e che, lungi dall'essere astratte, devono essere considerate come cinque fondamentali punti di orientamento per le azioni:

1. Programmazione di un'agenda per lo sviluppo equo e sostenibile della Regione, che usi le opportunità del digitale come piattaforma ed ecosistema organico, coerente e condiviso.
2. Ridefinire il ruolo dell'amministrazione pubblica: da produttore e gestore di servizi a garante di regole e di patti tra soggetti, siano essi pubblici, a capitale misto o privati, nell'ambito della costruzione di quell'amministrazione partner che è l'unica in grado di attivare le energie e le forze vitali del territorio in un'ottica di sussidiarietà e di sharing economy.
3. Semplificare l'amministrazione by default integrando strutture, processi, servizi e dati e orientandoli secondo l'impatto percepito da cittadini ed imprese, sotto forma di aumento del benessere equo e sostenibile e di incremento delle competenze di ciascuno e delle comunità nel loro complesso.
4. Operare per l'empowerment dell'amministrazione e la crescita delle competenze (anche) digitali dei dipendenti regionali, nell'ambito di un'azione complessiva, coerente e innovativa della funzione Risorse Umane della Regione che tenda a restituire dignità al lavoro pubblico attraverso la consapevolezza del suo valore sociale e lo sviluppo intelligente delle risorse di ciascuna persona. La digital transformation non è più soltanto una questione tecnologica, ma una sfida che coinvolge tutto il capitale umano e impone di sviluppare in ogni area dell'amministrazione nuove competenze e professionalità che siano in grado di interpretare al meglio le nuove opportunità e condurre il cambiamento.
5. Superare la nominalistica contrapposizione tra processi top-down e bottom-up per impostare un movimento circolare dell'innovazione che sviluppi processi partecipativi e condivisi, mettendo a sistema tutte le energie presenti, mentre crea e rafforza una

governance coerente ed autorevole. La leadership, in nessun campo, ma tantomeno nell'innovazione, può essere assunta per decreto: deve derivare dalla competenza, dall'autorevolezza, dalla capacità di ascolto e di sintesi. La Regione come ente sarà forte nel dirigere l'innovazione nel sistema regionale se, e solo se, farà forti tutte le sue componenti: enti locali, territoriali e di area vasta, società civile, imprese, soggetti intermedi.

## Azioni

Si individuano qui alcuni interventi immediatamente cantierabili che possono essere funzionali al successivo dispiegamento del piano complessivo dell'ADVeneto2020 ed essere nello stesso tempo "azioni bandiera" che diano un preciso segnale della direzione che si intende intraprendere:

### *Acculturazione digitale*

Prevedere un programma breve ed intenso di **formazione per i vertici apicali** della Regione e dei principali Enti locali e aziende sanitario-ospedaliere, sui principi della digital transformation. Si tratta di istituire non un ennesimo "corso", ma un momento di contaminazione positiva tra cultura organizzativa, manageriale e digitale. Fondamentale per la riuscita dell'iniziativa è che abbia il massimo endorsement possibile da parte del vertice politico ed amministrativo, che sia svolta fuori dai luoghi della Regione, che sia di livello strategico e di "visione".

### *Analisi delle competenze*

Un **censimento delle competenze** digitali già presenti nell'amministrazione e un'indagine su quelle che mancano. Si tratta di investigare quali sono le conoscenze e gli skill necessari per fare open digital innovation e come l'amministrazione può valorizzare le competenze e le risorse interne che spesso non sa neanche di avere.

### *Mappa delle coerenze*

La creazione di una "**mappa delle coerenze**" che sia allo stesso tempo concreta e modellata sui principi generali dell'AD del Veneto, su cui valutare con serietà e severità ogni investimento in tecnologia sia della Regione Veneto sia degli enti partecipati e degli enti locali e sanitari del sistema regionale. Particolare attenzione deve essere posta ai processi di procurement che, spesso, seguono strade peculiari e diverse da quelle di chi progetta l'innovazione, tendendo

come primo obiettivo a ripercorrere strade collaudate per evitare rischi. Il nemico dell'innovazione è la "burocrazia difensiva", ossia quell'atteggiamento per cui è solo non facendo che si evitano rischi. Una mappa delle coerenze chiara e condivisa può assicurare il "burocrate difensivo", impermeabile ai decreti e alle direttive, solo se diventa cultura aziendale cominciando dalla politica e poi dai più alti livelli dell'organizzazione.

### *Sedimentazione dei saperi*

Far emergere i saperi impliciti dell'organizzazione regionale (intesa non solo come amministrazione pubblica, ma anche come soggetti pubblici e privati che lavorano con essa e per essa) attraverso una sorta di **WikiPA** che, con un sistema volontario di risposte e di suggerimenti, crei sapere condiviso.

### *Responsive design*

Ripensare completamente i siti web regionali, attualmente non pensati né per il mobile né per un uso nativo di app, sulla base delle esperienze già presenti in Regione (es. mutuando l'esperienza dell'App di Sanità a Km zero).

Favorire la diffusione della cultura della cooperazione e il dialogo tra soggetti diversi; creare community network in grado di condividere e mettere a disposizione dei propri utenti il maggior numero di risorse elettroniche, bibliografiche e documentarie, con il minimo impiego di risorse umane, tecniche e finanziarie.

### *Misurare l'efficacia dell'Agenda Digitale del Veneto*

Ripensare il sistema di indicatori dell'Agenda Digitale del Veneto passando da indicatori di output (efficienza) a indicatori di outcome (efficacia) sulla base degli obiettivi generali della regione per quanto riguarda il benessere equo e sostenibile dei cittadini e delle imprese venete.

### *Sostegno enti locali*

L'Amministrazione Regionale continuerà nel processo di sostegno e potenziamento delle piattaforme digitali (applicativi gestionali e di erogazione di servizi, ecc.) a disposizione degli enti locali e di altri soggetti pubblici presenti sul territorio regionale rendendole coerenti all'evoluzione dei tre driver trasversali precedentemente descritti favorendo quindi anche un ripensamento dei modelli gestionali ed erogativi.

## SANITÀ DIGITALE

### **Premessa e obiettivi**

La realizzazione in essere del Fascicolo Sanitario Elettronico, di alcuni primi servizi per l'accesso online ai dati sanitari e la diffusione dei servizi di tele-salute (telemedicina, teleassistenza, telesoccorso), così come previsto negli obiettivi della precedente Agenda Digitale 2013-2015, ha posto le basi per poter realizzare modelli assistenziali ed organizzativi in grado di far fronte alle concrete necessità, sempre nuove e diverse, del SSN.

I nuovi traguardi del programma dell'Agenda Digitale del Veneto 2020 in ambito sanitario saranno volti al conseguimento degli obiettivi di efficienza, trasparenza, e sostenibilità del SSN attraverso l'impiego sistematico dell'innovazione digitale in sanità, così come previsto anche nel Patto per la sanità digitale sancito tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano nell'ambito della Conferenza del 7 luglio 2016.

In tale prospettiva la digitalizzazione dei processi sanitari viene concepita come un'opportunità di miglioramento dell'assistenza, nonché di crescita e razionalizzazione economica attraverso:

- l'implementazione e l'utilizzo di piattaforme e soluzioni ICT interconnesse ai vari livelli del sistema in grado di garantire continuità assistenziale e la piena cooperazione tra tutti i soggetti coinvolti nella filiera della salute e del benessere;
- lo sviluppo di nuovi servizi digitali volti all'utilizzo e la diffusione del Fascicolo Socio Sanitario Elettronico Regionale (FSSE);
- la creazione di una rete sul territorio per il coinvolgimento e l'alfabetizzazione dei cittadini che stimoli un uso consapevole e proattivo dei dati e dei servizi digitali e lo sviluppo sociale, culturale ed economica della comunità.

### **Azioni**

In linea con le premesse sopra riportate, le strategie di intervento proposte per il periodo 2017-2020 prevedono la realizzazione di tre azioni - una sul piano infrastrutturale, una sul piano della realizzazione di nuovi servizi digitali e una specifica per l'empowerment dei cittadini - sinergiche tra loro e volte all'incremento dell'efficienza e della qualità delle prestazioni da garantire alla collettività.

Le azioni cantierabili proposte si sviluppano quindi sui seguenti 3 assi d'intervento:

- azioni per il dispiegamento di un'infrastruttura di comunicazione in banda ultra larga per l'ecosistema socio-sanitario
- azioni per l'alfabetizzazione digitale e l'empowerment del cittadino

- creazione di un'infrastruttura tecnologica multicanale che consenta il collegamento tra i servizi sanitari digitali e il cittadino attraverso l'individuazione intelligente dei fabbisogni della persona.

*Realizzazione dell'infrastruttura abilitante per l'erogazione dei servizi digitali in sanità (Sanità a 1 Giga)*

L'evoluzione dei servizi digitali in Sanità ha come prerequisito tecnologico la disponibilità, per tutti gli attori che operano in ambito sociosanitario, di una rete di comunicazione in Banda Ultra Larga. La Regione del Veneto in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico ed Infratel spa (Società in house del Ministero dello Sviluppo Economico) ha avviato il progetto Banda Ultra Larga in Veneto con l'obiettivo strategico di sviluppare sul territorio regionale un'infrastruttura di connettività che consenta alle Imprese, ai Cittadini e alla PA di sviluppare/utilizzare servizi digitalizzati che richiedono sistemi di telecomunicazione con velocità di trasmissione superiore ai 100 MBps.

L'obiettivo sarà quello di creare, nell'ambito del progetto regionale, un percorso privilegiato che consenta di fornire alle strutture abilitanti del Sistema Socio Sanitario (Ospedali, Distretti Sanitari, Farmacie, Studi associati di MMG etc.) un'infrastruttura di rete FTTB (Fiber to the building) in grado di abilitare connessioni a 1 Giga per garantire lo sviluppo sinergico dei servizi digitali tra gli operatori del settore e il loro dispiegamento sul territorio.

*Creazione di una rete per l'accompagnamento all'uso dei servizi sanitari digitali*

Questa azione mira ad attivare una rete di "luoghi", gli attuali centri P3@ della Regione Veneto, ai quali i cittadini con scarse o nulle competenze digitali possano rivolgersi per ricevere aiuto nell'accesso ai servizi PA digitali. I cittadini potranno soddisfare i bisogni di accesso e/o assistenza nell'uso degli strumenti digitali, superando così la condizione di digital divide. Un'ulteriore finalità è stimolare un uso consapevole e pro-attivo dei dati e dei servizi digitali, per contribuire allo sviluppo sociale, culturale ed economico della comunità. Non si tratta, infatti, di diffondere solamente competenze e capacità tecniche, ma anche di promuovere l'esistenza dei servizi, la loro utilità reale per risolvere fabbisogni specifici e coinvolgere i cittadini direttamente nella co-progettazione degli stessi.

Questi luoghi di empowerment saranno dunque luoghi prossimi ai cittadini e alle loro aggregazioni con finalità specifiche di alfabetizzazione, assistenza, promozione, diffusione di competenze digitali specifiche e coinvolgimento nel co-design dei servizi PA.



---

*Realizzazione di una nuova esperienza del servizio sanitario a misura del bisogno del cittadino*

Realizzato il fascicolo sanitario elettronico regionale e l'infrastruttura abilitante alla circolarità delle informazioni sanitarie che allo stesso tempo garantisce la sicurezza dei dati e la privacy degli utenti, una delle grandi sfide future è il raggiungimento di una nuova esperienza personale nell'uso dei servizi sanitari e più in generale di tutta la PA: ad oggi, infatti, siti, portali, servizi appaiono uguali a tutti gli utenti che li visitano, ma ciò potrebbe cambiare se si attuasse un alto grado di personalizzazione che si basi sulle esigenze di ciascun utente (patologie specifiche, esigenze cliniche ecc.), sui servizi che tende a ricercare con più frequenza, sulle necessità del suo nucleo familiare.

Questo obiettivo richiede:

- la realizzazione di un ulteriore livello di infrastruttura abilitante basata sull'applicazione di nuove tecnologie di intelligenza artificiale che permetta ai servizi di raggiungere il cittadino proattivamente per rispondere ai suoi bisogni
- la creazione e l'utilizzo di nuove forme di multicanalità per l'erogazione dei servizi che favoriscano la crescita dell'autonomia delle persone nella fruizione degli stessi (mobile, chatbot, punti di accesso smart,...)
- L'integrazione del fascicolo sanitario elettronico non solo con tutti i documenti e dati sanitari prodotti dalle strutture sanitarie sia pubbliche che private, ma anche con i dati di salute, wellness e fitness prodotti dal paziente nella sua quotidianità attraverso l'uso dei nuovi dispositivi wearable e di strumenti di diagnostica medica che producono dati per il telemonitoraggio dei pazienti cronici.

## SERVIZI SOCIALI

### **Premessa e obiettivi**

L'incremento dell'età media della popolazione, l'aumento delle richieste di servizi socio-assistenziali, le condizioni socio-economiche non favorevoli e nello stesso tempo la scarsità di risorse da gestire, sono tutti fattori che stanno richiedendo una profonda rivisitazione dei modelli socio-assistenziali e di erogazione dei servizi. In questa particolare situazione di razionalizzazione delle risorse sia in termini economici che di operatori a supporto, un'attenzione particolare deve essere riservata al miglioramento della qualità della vita delle persone e all'inclusione di particolari fasce della popolazione, quali ad esempio gli anziani, i pazienti affetti da patologie croniche o soggetti con fragilità sia cognitive che sociali.

Le nuove tecnologie, in sinergia con la diffusione dell'accesso all'uso dei servizi digitali, sono un abilitatore indispensabile per migliorare la continuità dei servizi socio-sanitari prestati e al contempo razionalizzare le risorse e ridurre i disagi sulla vita quotidiana della persona fragile.

In ambito sociale, la stessa sinergia, tra nuove tecnologie e uso del digitale, va anche indirizzata verso la prevenzione e la promozione di stili di vita sani per un incremento della qualità di vita di tutti i cittadini.

### **Azioni**

Le strategie d'intervento proposte in ambito sociale per il periodo 2017-2020 sono mirate a sviluppare 4 azioni strategiche per la rivisitazione dei modelli socio assistenziali e di erogazione dei servizi:

- inclusione del cittadino attraverso il potenziamento della rete tra operatori-caregiver-famiglia
- diffusione delle nuove tecnologie quali dispositivi wearable, sensori domestici, e applicazioni mobile per l'inclusione sociale e per favorire l'invecchiamento attivo
- diffusione e potenziamento, attraverso l'uso di nuovi canali, della teleassistenza per anziani e persone disagiate e telemonitoraggio/telesoccorso per pazienti cronici e anziani
- creazione di applicazioni di Big Data ed Advanced Analytics sui dati sociali e socio-sanitari

*Inclusione del cittadino attraverso il potenziamento della rete tra operatori-caregiver-famiglia*

L'evoluzione in atto della dinamica demografica, e la conseguente modificazione dei bisogni di

salute della popolazione, con una quota crescente di anziani e patologie croniche, rendono necessario un ridisegno strutturale ed organizzativo della rete dei servizi, soprattutto nell'ottica di rafforzare l'ambito territoriale di assistenza.

I progetti di telemedicina, telemonitoraggio, telesoccorso sviluppati nel corso di questi anni hanno dimostrato come l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni siano assolutamente vincenti, quando la distanza è un fattore critico, per garantire un'informazione continua agli erogatori di prestazioni sanitarie e supportare la continuità della cura. Quanto dimostrato in ambito più prettamente clinico unito a strumenti tecnologici sempre più avanzati e disegnati sulla *user experience* degli utenti delinea una nuova ma sempre crescente necessità di prendere in carico il cittadino ed erogare anche assistenza sociale attraverso l'implementazione e l'utilizzo di piattaforme e soluzioni ICT, tra loro integrate, in grado di garantire continuità assistenziale.

La rete, dunque, deve essere vista sia come supporto tecnologico, sia come significato sociale ed è in questa azione che ci si pone l'obiettivo di realizzare una piattaforma che sia in grado di facilitare la comunicazione diretta tra gli operatori del servizio sociale e socio-assistenziale, le famiglie e i caregiver delle persone assistite domiciliariamente.

Gli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere sono quelli inerenti l'ottimizzazione dei processi assistenziali socio-sanitari ed il contemporaneo efficientamento dei servizi stessi erogati:

- migliorare in efficienza ed efficacia il sistema assistenziale e socio-sanitario rendendolo sempre più vicino ai pazienti e sempre più fruibile ad un numero maggiore di utenti;
- razionalizzare l'impiego degli operatori sul territorio per ottimizzare l'assistenza domiciliare "di persona" ma al tempo stesso dando al cittadino un supporto costante nella quotidianità;
- prendere in carico il cittadino "fragile" e il contesto sociale in cui vive (famiglie, caregiver informali) fornendo gli strumenti per essere seguito al momento del bisogno e non solo tramite un programma di assistenza "pianificato" che potrebbe non essere sufficiente a sostenere i bisogni assistenziali contingenti di soggetti deboli.

La realizzazione di questa piattaforma di comunicazione, in grado di garantire continuità assistenziale e la piena cooperazione tra tutti i soggetti coinvolti nella rete sociale (operatori, assistenti sociali, assistiti, famiglie, caregiver), dovrà puntare sull'utilizzo di servizi molto smart già presenti oggi nella vita quotidiana (chat o sistemi di messaggistica istantanea, sistemi di videochiamata, assistenti virtuali) ma che consentano l'apertura di un canale diretto e dedicato per lo scambio di informazioni sensibili e di dati socio sanitari. Questo al fine di garantire la tutela dei diritti di privacy e sicurezza ed evitando che la *user experience* dei cittadini stessi nella loro vita quotidiana sposti lo scambio di queste informazioni su canali e sistemi di collaborazione (whatsapp, sms, skype) non sicuri e non istituzionalizzati.

### *Diffusione delle nuove tecnologie per favorire l'invecchiamento attivo*

Le politiche sociali sia europee che regionali già da tempo pongono particolare interesse al tema dell'invecchiamento della popolazione cercando di focalizzare l'attenzione a come il digitale possa aiutare i pazienti più in là con gli anni a rimanere coinvolti nella vita attiva e aggiornati sul loro stato di salute.

In questo ambito la seconda azione strategica nella programmazione dell'Agenda Digitale 2020 vuole porre particolare focus sull'utilizzo delle nuove tecnologie per favorire l'invecchiamento attivo della popolazione e promuovere l'innovazione come strumento qualificante e decisivo per produrre interventi su larga scala e offrire servizi di maggior valore a tutta la popolazione senior.

La tecnologia può essere infatti impiegata per promuovere uno stile di vita salutare o rallentare l'incidenza della malattia correlata all'anzianità sia in termini di decadimento delle capacità fisiche sia quelle cognitivo-funzionali. Possono essere usate le app come canali per veicolare informazioni che aiutano l'utente in esercizi quotidiani e ricette che ne promuovono il benessere fisico. Le nuove frontiere dei dispositivi wearable (braccialetti, vestiti con sensori...) offrono la possibilità di monitorare l'attività fisica, le ore di sonno, i parametri vitali, la disidratazione, ecc... per consentire un costante controllo della persona.

L'obiettivo è quello di creare una rete coordinata di progetti nei quali la componente innovativa digitale (uso di dispositivi wearable, applicazioni mobile e IOT) unitamente ad una rete sociale di supporto sia in grado di migliorare l'autonomia e la qualità di vita delle persone anziane.

### *Teleassistenza per anziani e malati cronici e telesoccorso*

Uno degli obiettivi della precedente Agenda Digitale 2013-2016 era focalizzato sulla realizzazione di servizi di telemedicina, teleassistenza e telesoccorso, per migliorare la fruibilità dei servizi sanitari anche da parte delle categorie più deboli e svantaggiate; quanto realizzato negli anni scorsi ha messo in evidenza come la Telecare (telemedicina, teleassistenza, telecontrollo) abbia potenzialità grandissime per migliorare la continuità assistenziale e la presa in carico delle persone con particolari fragilità ottimizzando le risorse umane ed economiche. La Telecare è vista come l'insieme di tutte le tecniche assistenziali, organizzative e informatiche che permettono di assistere e fornire servizi socio-sanitari a un paziente che non necessariamente deve essere fisicamente presente. I luoghi dove prestare assistenza in un contesto sempre più complesso e interconnesso non devono essere più necessariamente fisici ma anche virtuali.

Le tecnologie digitali (ormai da tempo disponibili, collaudate, testate, affidabili) hanno dimostrato di essere in grado di cambiare i paradigmi di gestione della sanità, della salute e del

benessere.

Questo terzo asse d'azione si pone come scopo quello di superare il tempo delle sperimentazioni e dei pilot e mettere finalmente a sistema i servizi di telemedicina, tediagnosi, teleassistenza, ospedalizzazione domiciliare, monitoraggio telematico dei soggetti fragili.

Nello specifico i principali obiettivi saranno:

- mettere a sistema i modelli organizzativi ad oggi già sperimentati nei progetti regionali in corso
- dotarsi di strumenti di misurazione e monitoraggio dei servizi socio assistenziali offerti in telecare a supporto di un efficientamento delle risorse
- far evolvere gli attuali sistemi di telemonitoraggio e teleassistenza verso l'utilizzo di nuovi e sempre più innovativi canali di comunicazione con gli assistiti al passo con i tempi: non più solo l'assistenza telefonica ma integrare il sistema in essere con nuovi canali di contatto come videochiamate, sistemi di messaggistica, assistenti virtuali
- integrare i sistemi di telemonitoraggio, i PHS, i sistemi di telecounseling con l'infrastruttura del FSSEr sia in termini di processo che come integrazione di dati.

Non solo quindi un'evoluzione delle tecnologie digitali utilizzate ed un'integrazione forte con l'infrastruttura regionale del FSSEr, ma anche una forte spinta per la messa a sistema dei nuovi modelli organizzativi e di processo per migliorare la continuità dei servizi socio-sanitari.

#### *Creazione di applicazioni di Big Data ed Advanced Analytics sui dati sociali e socio-sanitari*

L'esplosione della quantità di informazioni e dataset disponibili grazie ai progressi tecnologici e alla digitalizzazione delle informazioni ha posto la necessità di valorizzare questo patrimonio informativo andando oltre ai tradizionali approcci statistici usati fino ad oggi.

L'obiettivo è quello di integrare i dati sanitari e sociali ad oggi in possesso per creare un vero e proprio mondo dei Big Data. La valorizzazione di questi dati risiede proprio nelle capacità di estrarre il maggior numero di informazioni e di indagare relazioni, non più solo di casualità ma di correlazione e predittive da poter applicare in maniera trasversale su più campi.

Questo nuovo approccio all'informazione e al dato pone le basi per la creazione di applicazioni avanzate che rispondano ad esigenze puntuali di governance, management, monitoraggio e ricerca in ambito socio-sanitario. Cruscotti di monitoraggio, modelli predittivi economici e socio-assistenziali sono solo alcuni degli esempi di strumenti innovativi che si mira a realizzare; l'obiettivo infatti è quello di fornire strumenti smart che permettano a chi governa e a chi fa ricerca di utilizzare il patrimonio informativo regionale traducendolo in valore aggiunto per la collettività.

---

## SMART COMMUNITIES

### **Premesse e obiettivi**

Per Territorio oggi possiamo intendere un'area geografica su cui si sviluppa un Sistema di Sistemi (abitativo, mobilità, servizi, cultura, energia, sicurezza, ambiente, ...) connessi da una fitta rete di interazione tra questi, sia a livello fisico che non, supportata da un flusso reciproco di informazioni sostenute anche da risorse ICT.

I territori, e i contesti urbani più in generale, esprimono con modalità esplicite o implicite una diffusa domanda di innovazione a livello del sistema istituzionale, della rappresentanza, dell'impresa, del lavoro, della formazione, delle condizioni di vita in generale. In parallelo è sensazione diffusa quella della mancanza di un ecosistema strutturato in grado di sostenere processi innovativi, in particolare "user centred", fondati su interpretazioni multidimensionali della domanda. Il territorio (e la città in particolare) rappresenta il nodo cruciale su cui l'innovazione tecnologica trova ancora limitata applicazione, ma in cui le potenzialità sono immense. Negli ultimi anni abbiamo assistito a una impressionante evoluzione di concetti, metodi e tecnologie ICT che hanno aperto prospettive impensabili fino a poco tempo fa. La rivoluzione digitale ha consentito di re-immaginare scenari evolutivi nella definizione di beni, servizi e opportunità per cittadini, imprese e PA, imponendo ad ogni livello i concetti di georeferenziazione dei dati e delle informazioni. Parallelamente è maturato un processo di vera e propria colonizzazione delle attività quotidiane tramite App e Web-App che hanno reso accessibili informazioni e servizi a una platea pressoché infinita di utenti con l'uso di una qualsiasi piattaforma tecnologica mobile e non. Ha pesato e pesa la mancanza di un dialogo permanente tra istituzioni - impresa - comunità locali (e sistema universitario - formazione & ricerca).

### **Azioni**

*Nuovo quadro di conoscenza territorio città ambiente.*

La Regione Veneto ha una lunga tradizione su questo terreno che deve essere rivitalizzata alla luce di un contesto culturale e tecnologico profondamente mutato. Da sistema pensato per il supporto alla redazione degli strumenti urbanistici con un modello organizzativo pesante e costoso, è necessario re-immaginarlo "user centred" fondato su processo continuo di 'ascolto' multiattore *persone-comunità-impresenti-istituzioni* appoggiato su piattaforme geo-tagging, in grado di restituire, con modalità open, matrici temi/aree per esporre criticità, progetti, istanze, e segnalazioni in opportuni segmenti di territorio regionale. Il processo di "ascolto" può essere integrato scientificamente e tecnologicamente dal nuovo flusso di dati ad altissima

risoluzione (geometrica, multispettrale, multitemporale), scaricabili gratuitamente e che derivano dal programma Copernicus dell'ESA e dalle varie Sentinel 1, 2, 2b, 3. In grande sintesi un paradigma progettuale diverso basato su dati open ad alta intensità di tecnologia fusi con "ascolto" user centred.

### *Energia e Città.*

Durante il corso dell'ultimo ventennio, l'attenzione rivolta alle tematiche inerenti il monitoraggio e la razionalizzazione dei consumi energetici ha acquisito, nel contesto nazionale e sovranazionale, una posizione di sempre maggiore rilievo. Tale processo ha rappresentato la diretta conseguenza della crescente presa di coscienza sviluppatasi a riguardo del global warming, ovvero nei confronti del riscaldamento della superficie terrestre e degli strati più bassi dell'atmosfera causato dall'immissione di gas climalteranti, in buona parte generati dall'attività antropica. Una conoscenza esaustiva del comportamento energetico di uno stock edilizio urbano non è sicuramente ottenibile col documento di certificazione energetica APE, ma nelle attuali condizioni di disponibilità di tecnologia e di dati è possibile costruire e disporre a basso costo di un quadro di conoscenze dello stato di fatto relativo ai consumi e alle emissioni sul territorio urbano da condividere via Web tra comunità locali, amministratori e imprese; condizione imprescindibile per sviluppare iniziative di mitigazione, razionalizzazione e innovazione, in una prospettiva di utilizzo avanzato delle rinnovabili, e in uno scenario di produzione/consumo locale nel modello di "generazione diffusa". E' possibile realizzare e fondere due modelli 3D (City model e City sensing) sulla base di nuove tecnologie 3D multispettrali e ad altissima risoluzione (DIM - dense image matching) con basi di dati sui consumi energetici di ogni utenza disponibili gratuitamente per ogni Comune italiano. Si ottiene una rappresentazione dello stato di fatto del comportamento energetico (consumi-emissioni e dispersioni) a scala urbana 3D a grana molto fine con dettaglio fino al singolo edificio, che costituisce la base conoscitiva per la definizione di politiche di pianificazione energetica o per l'offerta di servizi di impresa. Esperienze concrete in tale senso sono state realizzate da tempo nella Regione Veneto.

### *Territorio cibo salute.*

Se su questo tema esiste ormai una forte attenzione dei media e della ricerca scientifica, non altrettanta cura è rivolta al territorio da cui provengono le produzioni agroalimentari, mentre è inevitabile la relazione tra territorio sano e produzione di cibo sano e di qualità, oppure il suo contrario. Come è fatto un territorio che produce cibo? E' possibile concretamente rispondere a questa domanda considerando le risorse tecnologiche innovative utilizzabili no cost e i dati

open e non, comunque disponibili pubblicamente. Anche in questo caso il flusso di dati prodotti dalle Sentinelle, dati provenienti da coperture territoriali con tecnologia DIM e dati pubblici da fonti Arpav, Regione, Province ecc., consentono di produrre una caratterizzazione con pixel anche a 10 metri di un territorio di interesse. Quindi tecnologie ad alta intensità di innovazione possono rendere disponibili un quadro di conoscenze sullo stato di salute del territorio e sulla condizione delle relative filiere agroalimentari dal cui scenario è possibile immaginare sistemi di azioni opportune.

### *Gestione emergenze e rischi*

Nell'ambito della gestione delle emergenze la priorità è la rapida informazione ai cittadini dell'emergenza in atto e la messa in sicurezza prima delle persone e successivamente del patrimonio culturale, storico e artistico presente in maniera importante nella Regione del Veneto.

Di fondamentale importanza il ruolo delle nuove tecnologie tipiche delle Smart Communities per far giungere le informazioni di interesse alla popolazione presente sul territorio, non solo residente ma anche a quella presente ad esempio per turismo, lavoro, studio, ecc. La realizzazione di App e Web App o l'utilizzo dell'ambiente ViviVeneto diventerà fondamentale per pre-allertare o gestire la cittadinanza.

Questo sistema potrebbe inoltre fornire ai cittadini la possibilità di fare segnalazioni in situazioni di emergenza: SUEM 118, polizia locale, protezione civile e antincendi boschivi. Il cittadino, senza quindi ricercare i numeri (ancor più difficili da trovare in caso di emergenza), con un semplice tasto potrebbe comunicare con l'organizzazione interessata inviando la propria posizione GPS.

Oltre all'aspetto più appariscente della app, vi è l'aspetto più importante della digitalizzazione, acquisizione e gestione dei dati relativi alle emergenze ed alle attività di polizia locale, nonché una rivisitazione dei processi e dell'organizzazione di chi gestisce le emergenze.



## CAPITALE UMANO E COMPETENZE DIGITALI

### Premesse e Obiettivi

All'interno dell'Agenda Digitale del Veneto, quello delle competenze è un tema fondamentale e trasversale: ogni investimento a livello di infrastruttura o a livello di servizi rischia di essere inefficace se non viene accompagnato da una crescita diffusa delle conoscenze, delle competenze e delle abilità necessarie per far sì che le nuove tecnologie informatiche si traducano in autentici processi di innovazione sociale.

In questo, il sistema universitario veneto unitamente agli altri attori dell'alta formazione possono essere non solo luoghi privilegiati dove progettare e sperimentare nuovi percorsi formativi orientati a costruire professionalità avanzate, ma anche attori di iniziative in collaborazione con le pubbliche amministrazioni e con il sistema delle imprese volte a far sì che l'intero territorio regionale sia in grado di metabolizzare l'innovazione tecnologica in atto senza abbandonare a se stessi quei settori che con più fatica riescono ad adeguarsi a ritmi di cambiamento sempre più esigenti e che più facilmente possono perdere competitività.

Alla luce di queste premesse, gli obiettivi generali possono essere così sintetizzati:

- Investire sul cittadino, sulle aziende e sulla PA con opportunità di formazione continua per ridurre il gap digitale sia a livello personale che nelle organizzazioni
- Creare una sintesi di competenze: trasversali / soft e verticali / tecnologiche.
- Anticipare (non rincorrere) i trend emergenti, in particolare Cloud, IoT, Data-Analytics e Open Data, con attenzione agli aspetti legati alla Security e alla Privacy

Dal punto di vista metodologico, è importante adottare un approccio multilivello (o meglio ancora multidimensionale), modulando le azioni sia relativamente alle tre dimensioni (Infrastrutture – Dati – Empowerment) sia alle tre tipologie di target (cittadino, imprese, PA).

### Azioni

#### *Cittadini*

L'attività di empowerment dei cittadini rappresenta un tema di estremo interesse e può prevedere due livelli di intervento:

- Attività formative di base, attività di formazione al Coding e al Computational Thinking (CoderDojo, Ca'FoscariDigitale, ecc.). Progetti di Alternanza Scuola-Lavoro per il potenziamento di competenze digitali.
- Attività di formazione avanzata; le iniziative presenti presso le università (due esempi: il nuovo corso in Digital Management di Ca' Foscari, e la laurea magistrale in Data Science di UniPD) possono rappresentare esempi di collaborazione tra Università e

imprese, da ripetere ed estendere agli altri ambiti tecnologici emergenti: Security, Cloud Computing, IoT.

### *Pubblica Amministrazione*

L'aumento dell'età media dei dipendenti pubblici assieme al blocco del turn-over non favoriscono la diffusione di conoscenze e competenze digitali nell'ambito della pubblica amministrazione, e questo è particolarmente sentito nei contesti organizzativi di minori dimensioni. Per questo è necessario pensare ad azioni di accompagnamento e formazione dei dipendenti pubblici in ambito digitale, interventi rivolti a favorire lo scambio delle buone pratiche e strettamente collegate a soluzioni, strumenti e metodologie. Per esempio due temi di approfondimento possono essere:

- Open Data Exploitation, individuazione di policies e procedure per la gestione ed utilizzo di Open Data, e di "cassette per gli attrezzi" per la realizzazione di software applicativi che traducano i dati aperti prodotti dalle pubbliche amministrazioni in servizi per aumentare la competitività delle imprese.
- E-government platforms, potenziamento delle piattaforme di e-government legate ai pagamenti telematici, all'archiviazione digitale, alla formalizzazione dei procedimenti e istanze, alla standardizzazione dei formati dei documenti.

### *Imprese*

L'adozione diffusa del digitale nel mondo delle imprese, in particolare in quelle di piccole e medie dimensioni, passa necessariamente per la diffusione delle competenze digitali nei contesti aziendali. In particolare si propongono alcune azioni prioritarie:

- Sostegno allo SMACT Competence Center. E' il Centro di competenza in fase di progettazione da parte degli Atenei del nord-est all'interno del Piano Nazionale Industria 4.0 per mettere in relazione le imprese con gli attori dell'innovazione e con gli investitori. La focalizzazione sulle tecnologie SMACT acronimo per Social networks, Mobile platforms & apps, Advanced analytics and big data, and Cloud Technologies rappresenta il punto di equilibrio tra le competenze disponibili presso le università partecipanti, i desiderata espressi dagli stakeholders, e le linee di indirizzo concordate con il Governo. Posto che il Competence Center si qualifica come un centro per favorire l'innovazione di impresa nelle aree dello Smart Manufacturing è evidente che la capacità del centro di incidere sui processi e sulle strategie aziendali è anche funzione del grado di formazione delle imprese, a tutti i livelli – dal management agli operatori- sui temi della trasformazione digitale. L'allineamento delle politiche regionali sullo sviluppo delle

competenze in questo campo – con l’attivazione di linee di finanziamento per dottorati industriali, voucher per la formazione, progettualità da sviluppare presso il Competence Center – avrebbe evidentemente un grande impatto e capacità di moltiplicare l’efficacia dell’investimento.

- *FabAcademy*. Progetto formativo organizzato in collaborazione con il MIT di Boston di specializzazione nell'ambito dei laboratori digitali, indirizzato in particolare ai makers della rete dei Fablab del Veneto.
- *ICT per Turismo e beni culturali*. Il turismo e i beni artistici sono una risorsa preziosa per la Regione Veneto, ma con un potenziale ancora inespresso a causa di un approccio poco sistemico che non ha ancora saputo cogliere le opportunità che la cultura digitale già offre per ottimizzare la gestione dei flussi, per migliorare la qualità dei servizi, per valorizzare siti di grande interesse ma esclusi dai circuiti tradizionali, per integrare i circuiti museali e migliorare la fruizione da parte dei visitatori, ecc. Sono necessarie azioni mirate di empowerment degli operatori del settore turistico, che potrebbero vedere come attore principale il Ciset, centro internazionale di economia del turismo, di cui la Regione è socio fondatore e partner.

### *ICT Gender Gap Reduction*

Le competenze in area ICT sono nei fatti quasi ad esclusiva pertinenza maschile, a seguito di stereotipi culturali che indirizzano ancora le ragazze a percorsi formativi legati alla cura della persona e solo i maschi a percorsi di tipo tecnologico. Azioni specifiche orientate a ridurre il “differenziale di genere” in ambito ICT possono dare maggiori opportunità in termini occupazionali e migliorare la competitività giacché in ambienti di lavoro misti l’affinamento delle competenze trasversali (team-working e skills di comunicazione) è grandemente facilitato.

---

## PATRIMONIO CULTURALE

### **Premesse e obiettivi**

Nel suo Trattato sul Funzionamento la UE ha indicato la Cultura come area trasversale a tutte le policies e, al tempo stesso, ha identificato nelle Imprese culturali e creative (ICC) una delle aree economiche più forti, resilienti e non delocalizzabili.

La Cultura entra nell'ecosistema digitale con alcune peculiarità che riguardano in primis i diritti culturali che fanno parte dei diritti fondamentali della persona sanciti dall'UNESCO: al diritto alla scuola, libro, museo, teatro, cinema si aggiunge il diritto all'accesso alla rete e ai suoi contenuti. Ai quali si affianca inoltre la tutela dei diritti morali e materiali dei fruitori - specie minori -, degli autori, editori e dei diritti degli svantaggiati e delle minoranze, anche linguistiche e etniche. Un altro aspetto da considerare è la quantità di informazioni e dati scambiata che è cresciuta esponenzialmente, creando nuovi standard non solo quantitativi ma anche narrativi. Nel contesto regionale veneto, ricchissimo delle circa 23.000 imprese creative, circa 138.000 occupati, 9 aree censite dalla ricerca Symbola<sup>7</sup>, che sviluppano 3.404 milioni di euro, pari all'11,7% del totale nazionale, è evidente che la Cultura debba uscire dai silos per esprimere tutte le sue potenzialità in relazione specialmente con il Turismo, le Attività produttive, la pianificazione dei Territori, tanto urbani quanto rurali e montani, la Pubblica Amministrazione, i Trasporti, la Formazione. La larga concentrazione di flussi di turismo culturale su Venezia è un altro elemento che chiede riequilibrio attraverso policies che non possono che reindirizzare la domanda spontanea degli utenti attraverso scelte operate dai decisori.

L'agenda digitale impatta su tutta la filiera della cultura e della creatività che rende imprescindibile la definizione di policies di accompagnamento che la Regione Veneto sta in parte già attuando e che troveranno esito anche in ADVeneto2020ADVENETO2020. In particolare, in Veneto la cultura incrocia il digitale in tutti i benefici impliciti nella estensione erga omnes della banda larga, nella creazione del Portale della Cultura, nell'investimento in formazione digitale per gli operatori delle istituzioni culturali nonché negli effetti del Protocollo d'intesa sottoscritto il 26 novembre 2015 tra gli Assessori alla Cultura di Veneto, Friuli-Venezia Giulia e delle Province autonome di Trento e Bolzano con l'AGIS Triveneto avente per oggetto la collaborazione nel settore culturale. Nella vita degli operatori, istituzioni e imprese, i cambiamenti riguardano:

---

<sup>7</sup> Fondazione Symbola – Rapporto 2016 IO SONO CULTURA

1. **nuove tecnologie applicate alla produzione e diffusione** in tutti i campi, ad esempio musica, libro, progettazione architettonica, tutta la filiera audiovisiva (dalla creazione d'immagini alla proiezione cinematografica), restauro, rilevazioni e monitoraggio su siti d'interesse storico-artistico.
2. **nuove declinazioni di professioni**, come il restauratore, il fonico, il datore luci. Il programma Erasmus+, con i sottoprogrammi rivolti all'alta specializzazione e al placement, offre spunti validi.
3. **nuove modalità di comunicazione e marketing**, con siti web, social media per la diffusione e servizi per la prenotazione e l'organizzazione del viaggio culturale.
4. **narrativa di prodotti di ogni tipologia**, che chiedono una storia e la sua esplicitazione in sito web, videogiochi, realtà aumentata, allargando la domanda di competenze culturali e creative a tutti i settori. Il premio Europa Nostra attribuito a Le Meraviglie di Venezia incoraggia a mantenere un profilo internazionale alto e rapporti costanti.
5. **"esperienza relazionale"** con il bene culturale, attraverso la ricostruzione virtuale, l'uso di robot, codici QR, drammatizzazioni teatrali. Europa creativa premia con alto punteggio le proposte innovative in questo settore.
6. **valorizzazione del patrimonio aziendale** come asset strategico che, attraverso l'introduzione di nuove tecnologie e del digitale, apre ad un pubblico più vasto il potenziale narrativo dell'impresa, i suoi valori, i suoi prodotti, i suoi rapporti con gli stakeholder, il mercato e il territorio. La digitalizzazione del patrimonio aziendale viene supportata dall'introduzione di nuovi strumenti tecnologici e mezzi di comunicazione che permettono di far arrivare all'utente finale la storia aziendale ancor prima che quest'ultimo l'abbia vissuta nell'ambito del percorso museale.
7. **Turismo sostenibile** per i diversamente abili e fruizione dei beni e delle attività culturali a distanza per chi non può spostarsi, dagli ospedalizzati agli anziani.
8. **una dimensione attiva** per i partecipanti all'esperienza culturale, che li renda attori e moltiplicatori del momento di relazione con l'opera e il luogo.
9. **efficientamento degli strumenti di lavoro e aggiornamento della formazione**, attraverso ad esempio la catalogazione centrale e unificata, la bigliettazione, i FabLab.
10. **digitalizzazione dei contenuti**, ad esempio musei, archivi, opere audiovisive, con protocolli di uso coerenti con le norme italiane ed europee del Mercato Unico digitale, nel **bilanciamento tra il diritto di accesso alle opere e del diritto morale e materiale di autore e editore**. Con Europeana ormai consolidata, è cruciale scegliere strumenti open source e interconnessi.
11. **big data**, per mettere a frutto la reciproca influenza tra cultura e economia/occupazione/ crescita sociale in una Regione ricchissima di attrattori culturali e di

creatività diffusa.

**La valorizzazione del patrimonio culturale** va considerata nella sua accezione identificativa ma trova punti di contatto e potenziale sinergia con tutti i temi dell'Agenda Digitale divenendone oggetto e soggetto trasversale.

## Azioni

Le azioni prioritarie riguardano in particolare:

- L'incremento di tutte le forme di collaborazione in rete a partire dalla transizione digitale nel settore culturale e creativo ad una volontà di **collaborazione** tra artigianato artistico, beni, attività, turismo culturale.
- Attivazione del protocollo interregionale per accrescere relazioni e progetti che portino ad una forte dimensione internazionale, specie sui programmi europei.
- Centralità **della formazione al digitale e dell'apertura alle nuove generazioni**, anche con la formula dell'alternanza scuola - lavoro e con il sostegno dei FabLab.
- Consapevolezza che le modalità della fruizione culturale sono cambiate e che la **promozione deve rinnovarsi** per raggiungere e motivare i fruitori, con l'esito di renderli partecipi, favorirne l'integrazione, attrarli verso nuove destinazioni.
- **Certificazione delle professionalità e dei servizi** in ambito culturale e creativo, condizione per la ammissibilità a bandi pubblici, oggi dominati dalla regola fuorviante del massimo risparmio.

### *Formazione di alta qualificazione*

La rivoluzione digitale ha interessato il mondo della cultura e della creatività non solo negli aspetti della fruizione online, ma anche in quello del **linguaggio artistico e delle tecniche produttive**. Parte dagli operatori la richiesta di una **formazione di alta qualificazione** - in particolare con inclusione del mainstreaming digitale - in ogni area del settore culturale e creativo, che li mantenga sulla front line, in grado di competere nel mondo, e che insieme permetta alla committenza pubblica e privata di salvaguardare una peculiarità riconosciuta in concorsi e gare. Emerge inoltre una domanda di maggior **trasversalità** tra i sub-settori culturali e creativi, consapevoli della duplice esigenza di **accrescere le proprie competenze digitali specifiche e di condividere un ecosistema allargato**, almeno nel campo della narrazione, del marketing, dell'offerta coordinata, che a sua volta rimanda a sinergie con turismo, valorizzazione delle specificità del territorio, accessibilità.

### *Filiera della distribuzione*

L'aspettativa del fruitore di un contenuto culturale è oggi quella **di poter ottenere online e gratuitamente** tutte le informazioni riguardanti l'accesso al prodotto culturale e creativo e magari anche il prodotto o parte dello stesso: trailers, visite virtuali, prima pagina del libro, brani musicali, ecc. Questa modalità impone una forte **riorganizzazione della filiera della distribuzione** culturale, con costi e professionalità nuovi, ma soprattutto con esigenza di **creare un'economia di scala**, con **hub informativi articolati**, interconnessi, coerenti, sinergici.

### *Normativa, copyright e nuovi modelli distributivi*

La dimensione economica del settore culturale e creativo - sempre accompagnata da quella di carattere sociale e inclusivo - chiede il rispetto della **remunerazione dell'opera** agli aventi diritto, cioè gli autori e gli editori, ovvero di quanti hanno investito ingegno, tempo, denaro, professionalità, fiducia e che si aspettano di trarne sostentamento, non passatempo. La Regione Veneto dovrebbe accompagnare i processi UE del Mercato Unico Digitale, della normativa sul Copyright, il refit della Direttiva Servizi Media Audiovisivi e quella e-commerce per sostenere gli operatori nella messa a punto di **mezzi legali per la diffusione** e la commercializzazione dei loro prodotti, **in salvo dalla pirateria e dalla espropriazione**. Al tempo stesso, si tratta di assicurare la **effettiva fruibilità** dei prodotti culturali e creativi per tutti coloro che lo desiderino alle migliori condizioni logistiche, a prezzi accessibili e con ragionevoli eccezioni. Questa necessaria e imponente azione di avvicinamento di domanda e offerta si riorganizza digitalmente intorno a **nuovi modelli distributivi**, che non sono alla portata del singolo imprenditore o istituzione, ma che chiedono un intervento regolatorio condiviso tra amministratori e operatori.

## LA GOVERNANCE REGIONALE

L'agenda Digitale del Veneto definisce il Piano strategico di sviluppo del nostro territorio governando un processo di innovazione continuo e dinamico come introdotto nel principio guida n.5 dell'Agenda stessa. A garanzia di questa dimensione, l'ADVeneto2020ADVeneto2020 adotta un nuovo modello di governance

- che ha l'obiettivo di abilitare processi innovativi con continuità e orizzonti di medio-lungo periodo,
- attraverso meccanismi di ascolto, analisi e confronto con le istituzioni, le comunità specialistiche, i singoli cittadini.

La governance dell'ADVeneto2020ADVeneto2020 si sviluppa lungo due principali dimensioni operative:

1. L'attuazione di attività fondamentali per garantire il presidio dei processi di innovazione territoriale, in particolare:
  - a. **Processi di ascolto continuativi** delle esigenze manifestate dal territorio e delle opportunità che emergono dal territorio;
  - b. **Azioni di comunicazione** al territorio sull'avanzamento dell'ADVeneto2020ADVeneto2020 e sulle tematiche innovative più attinenti allo sviluppo regionale pubblico e privato;
  - c. **Osservatorio dell'ADVeneto2020ADVeneto2020**, per monitorare l'avanzamento e il raggiungimento degli obiettivi delle singole iniziative così come l'allineamento agli obiettivi nazionali ed europei.
2. L'implementazione di una struttura organizzativa coordinata dalla Direzione ICT e Agenda Digitale - con il supporto tecnico-operativo di una Segreteria Tecnica svolta da Veneto Innovazione - e che prevede:
  - a. Il mantenimento del **Comitato dei Saggi** con l'obiettivo di definire i trend e le tendenze a medio lungo termine;
  - b. L'attivazione di **gruppi di lavoro specifici** per ecosistema, composti dai rappresentanti delle diverse strutture regionali competenti, dai cittadini, dalle associazioni etc con l'obiettivo di continuare il processo di ascolto degli utenti, di co-creation e co-design dei servizi, di valutazione e verifica degli stessi etc.
  - c. L'attivazione di **sensori territoriali della ADVeneto2020ADVeneto2020** per la promozione, la comunicazione e l'ascolto



TABELLA 1 PERCENTUALE DI PERSONE DI 16-74 ANNI CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER TIPO DI ATTIVITÀ ESEGUITE ONLINE E CLASSE DI ETÀ. VENETO - ANNO 2014 FONTE: REGIONE VENETO SEZIONE SISTEMA STATISTICO REGIONALE SU DATI ISTAT .	10
TABELLA 2 OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE EUROPEA. VENETO, ITALIA E UE28 - ANNO 2014 E 2015 ELABORAZIONI REGIONE VENETO - SEZIONE SISTEMA STATISTICO REGIONALE SU DATI COMMISSIONE EUROPEA, EUROSTAT, INFRATEL E ISTAT .....	20
TABELLA 3 PERCENTUALE DI IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE ACQUISTANO SERVIZI DI CLOUD COMPUTING PER TIPO DI SERVIZIO. NORD-EST, ITALIA E UE28 - ANNO 2014. ELABORAZIONI REGIONE VENETO - SEZIONE SISTEMA STATISTICO REGIONALE SU DATI EUROSTAT E ISTAT. ....	25
TABELLA 4 - PERCENTUALE DI COMUNI CON SERVIZI PIENAMENTE INTERATTIVI.....	26
TABELLA 5 ANALISI SWOT .....	32
FIGURA 1 DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX (DESI) 2017 RANKING. FONTE: EUROPEAN COMMISSION, DIGITAL SCOREBOARD, 2017.	7
FIGURA 2 PERCENTUALE DI IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE VENDONO/ACQUISTANO ONLINE PER UN IMPORTO SUPERIORE ALL'1% DEL TOTALE VENDITE/ACQUISTI. VENETO E PAESI UE28 - ANNO 2015 ELABORAZIONI REGIONE VENETO - SEZIONE SISTEMA STATISTICO REGIONALE SU DATI EUROSTAT E ISTAT.....	11
FIGURA 3 FONTE, TELECOM ITALIA. ITALIA CONNESSA. AGENDE DIGITALI REGIONALI 2015. DICEMBRE, 2015.FONTE, TELECOM ITALIA. ITALIA CONNESSA. AGENDE DIGITALI REGIONALI 2015. DICEMBRE, 2015.....	19
FIGURA 4 COPERTURA BANDA LARGA REGIONI ITALIA- 2016 - FONTE MISE – INFRATEL .....	21
FIGURA 5 PIANO REGIONALE DI SVILUPPO DELLA BANDA LARGA. COMUNI E LOCALITÀ INTERESSATI PER PROVINCIA VENETO - ANNO 2015. ..	21
FIGURA 6 PERCENTUALE DI PERSONE DI 16-74 ANNI CHE HANNO ORDINATO BENI O SERVIZI ONLINE PER USO PRIVATO NEGLI ULTIMI 12 MESI. VENETO, ITALIA E UE28 - ANNI 2010:2015 FONTE REGIONE VENETO - SEZIONE SISTEMA STATISTICO .....	23
FIGURA 7 PERCENTUALE DI PERSONE DI 16-74 ANNI CHE USANO SPAZIO DI ARCHIVIAZIONE SU INTERNET PER SALVARE O CONDIVIDERE FOTO, VIDEO, MUSICA O ALTRI DOCUMENTI. VENETO E PAESI UE28 - ANNO 2014 FONTE: REGIONE VENETO SEZIONE SISTEMA STATISTICO REGIONALE SU DATI EUROSTAT E ISTAT.....	24
FIGURA 8 PERCENTUALE DI IMPRESE CHE HANNO ACQUISTATO SERVIZI DI CLOUD COMPUTING. VENETO E PAESI UE28 - ANNO 2014 FONTE: REGIONE VENETO SEZIONE SISTEMA STATISTICO .....	24
FIGURA 9 - PERCENTUALE DI PERSONE DI 16-74 ANNI CHE NEGLI ULTIMI 12 MESI HANNO RESTITUITO ONLINE I MODULI COMPILATI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE. VENETO E PAESI UE28 - ANNO 2015 .....	27