

2. Intervista confronto

L'IT e l'ITC nel sistema paese: parlano i presidenti delle Regioni

2.1 Intervista al Presidente della Regione Veneto, On. Giancarlo Galan

di Elisabetta Zuanelli*

ESTRATTO: *La Regione Veneto offre sostegno alla creazione di infrastrutture telematiche e alle imprese che le utilizzano con sostanziosi contributi. La formazione del personale e il sito istituzionale sono obiettivi prioritari. Il Portale Community, l'Ambiente Cartografico e i portali a servizio degli enti territoriali sono progetti speciali che si affiancano agli obiettivi di attivare un motore di ricerca, un servizio RSS e un servizio newsletter.*

Presidente Galan, può darci un quadro sintetico dei dati del Veneto relativi all'innovazione IT e ICT per le Piccole e Medie Imprese?

Negli ultimi cinque anni la Regione Veneto, attraverso la Direzione Artigianato, ha gestito due tipi di interventi diretti allo sviluppo della società dell'informazione, in particolare nell'ambito delle Piccole e Medie Imprese. Il primo, riservato alle Imprese Artigiane, è sostenuto da risorse regionali tramite la **Legge Regionale 3 del 2001**¹. Il secondo è costituito dalla Misura 2.5 del **DOCUP 2006** (*Sviluppo della Società dell'Informazione*) e prevede anche l'utilizzo di fondi europei.

Entrambe le iniziative si esprimono in due differenti azioni, che tra loro possono essere sinergiche: il **sostegno alla creazione di infrastrutture telematiche** (reti, portali ...) e il **sostegno alle imprese** che sviluppano all'interno dell'azienda l'utilizzo di tecnologie, strumenti e infrastrutture telematiche.

I contributi complessivamente impegnati a supporto di queste iniziative ammontano oggi a più di **12 milioni di Euro**, destinati a sostenere investimenti aziendali superiori ai 31 milioni.

Le infrastrutture e le reti telematiche costituite nel territorio veneto sono **66**; per quanto riguarda le aziende, sono oltre **cinquecento** quelle che hanno ottenuto un contributo economico diretto; quelle che hanno la possibilità di usufruire dei servizi e delle reti ed infrastrutture allestite sono diverse **decine di migliaia**.

¹ *Interventi regionali di sostegno a reti e servizi telematici per le Imprese Artigiane*

Come vengono attuati i piani di e-government dalla Regione Veneto?

L'azione della Regione avviene essenzialmente attraverso tre strumenti:

- 1) Documenti di programmazione **regionale** (Piano di sviluppo informatico e telematico; Piano di sviluppo della società dell'informazione)
- 2) Primo bando *e-government* emesso dal **CNIPA**. Sono stati presentati i progetti: IESS, CT-RVE, SIRV-INTEROP, SIPA, SUAPED. My-Portal è invece un progetto FESR.
- 3) **Seconda fase e-government**:
 - a. APQ Società dell'informazione (CSST, E-Democracy Ven-Ed);
 - b. Atto integrativo APQ (Banda Larga);
 - c. Premialità FESR: TV Digitale (Citizen-iTV).
- 4) Progetti **europei** (TERREGOV).

Veniamo al personale della Regione Veneto. Come è strutturata la formazione? Sono previste iniziative per conseguire l'ECDL?

La Regione Veneto ha promosso un'iniziativa in fase di sviluppo, che vede la collaborazione tra la Direzione Sistema Informatico e la Direzione Risorse Umane, volta a offrire contenuti formativi attraverso uno strumento innovativo: il **portale di e-learning**.

Il progetto costituisce una delle prime esperienze di collaborazione interregionale per la creazione di una rete federata di esperienze e realizzazioni sulle tematiche dei progetti formativi, condivisa tra gran parte delle Regioni italiane (FAD: Formazione a Distanza).

In quest'ambito l'infrastruttura tecnologica offre contenuti rivolti sia verso l'utenza **interna** (*Web-collaboration*, informatica di base, corsi di lingue) sia verso l'utenza **esterna** a seguito di opportune convenzioni siglate con i soggetti che coordinano queste attività (ad esempio, nel nostro caso, con Veneto Agricoltura).

Grazie all'accordo tra l'Associazione per lo Sviluppo dell'Innovazione e delle nuove Tecnologie, che vede tra i soggetti fondatori proprio la Regione del Veneto, e l'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico sarà presto possibile consentire il conseguimento delle certificazioni europee a tutti coloro che hanno frequentato corsi informatici, già ora disponibili e distribuiti all'utenza interna attraverso il portale *e-learning* regionale.

E la posta elettronica? Come viene utilizzata come strumento di lavoro?

Dal 1996 la nostra amministrazione regionale si è dotata di un sistema di posta elettronica, che si è in questi anni costantemente evoluto sia sul piano tecnologico sia su quello dell'importanza organizzativa, dato il ruolo prioritario che lo scambio di *e-mail* ha assunto come strumento di lavoro. Molti aggiornamenti sono stati realizzati in sintonia con le continue evoluzioni del settore ICT, garantendo la possibilità di fruire del servizio anche in modalità Web da qualsiasi postazione pubblica connessa alla rete Internet, fino alla imminente estensione del servizio a postazioni mobili quali palmari e *smartphone*.

Qualche dato?

La posta elettronica, oggi, all'interno della Regione Veneto è uno dei servizi quotidianamente più utilizzati. Vengono gestiti ogni giorno circa **45 mila messaggi** e oltre 3.500 caselle di posta elettronica, associate a ogni dipendente regionale e a ogni struttura istituzionale.

Per quanto riguarda la Direzione Sistema Informatico si sono poste le basi per avviare alcune forme sperimentali di **gestione condivisa** delle risorse organizzative elementari (tempo, disponibilità di strumenti ...), integrandole con servizi applicativi offerti attraverso il portale Intranet regionale, nell'ottica di una sempre maggiore integrazione tra i classici prodotti di *office-automation* e le funzionalità offerte dai servizi applicativi trasversali (primi fra tutti la posta elettronica e l'ambiente *Web Intranet*).

Che "pacchetto" usate?

Microsoft Office è il "pacchetto" più utilizzato. La Intranet della Regione del Veneto è il primo tentativo di integrare questi ambienti in un'ottica di *Web-collaboration*, in modo da trasformarla in una specie di enorme **scrivania collettiva**. Entro la fine del 2006 verranno poste le basi per effettuare questo cambiamento, passando anche attraverso un addestramento dell'utenza regionale realizzato con approccio innovativo (formazione tradizionale mista con la formazione *on-line*): **dalla Intranet verticale a quella collaborativa, e quindi orizzontale**.

La Regione Veneto è presente su Internet con un proprio sito. Come è stato realizzato? Come viene gestito?

La Regione del Veneto è presente su Internet, con un proprio sito istituzionale, dal **1997**, ovvero dai primi anni in cui si cominciava a parlare di ambienti World Wide Web (www). Realizzato dall'allora Dipartimento di Informatica della Regione del Veneto con il supporto e il contributo del Centro di Calcolo dell'Università di Venezia di Ca' Foscari, questo primo sito consentiva l'accesso alle informazioni istituzionali dell'ente e ad alcuni approfondimenti di carattere turistico-culturale. Da allora la presenza della Regione nell'universo Internet è stata sempre più frequente e incisiva, grazie sia alla continua elaborazione del portale istituzionale (www.regione.veneto.it) sia alla nascita di nuovi siti di tipo verticale, e cioè tematici.

E come viene gestito il sito?

Certamente l'organizzazione interna all'amministrazione ha seguito i mutamenti indotti dall'esplosione del "fenomeno" Internet, creando delle **nuove strutture** riguardanti la tecnologia (attraverso l'istituzione di uno specifico ufficio all'interno della Direzione Sistema Informatico) e la comunicazione (con la creazione dell'Ufficio Coordinamento Internet in seno alla Direzione Comunicazione e Informazione). Oggi la conduzione del sito istituzionale, che si è nel frattempo evoluto in un portale informativo (CMS: *Content Management System*), è gestito da queste due Direzioni regionali in stretta collaborazione. L'attuale sistema CMS prevede l'inserimento delle informazioni da parte di qualsiasi utente opportunamente identificato e autorizzato al ruolo di redattore, attraverso un articolato processo di gestione dei contenuti che consente di garantire la verifica e l'attendibilità delle informazioni prima dell'effettiva pubblicazione *on line*. Il *team* redazionale dei referenti Internet regionali prevede l'identificazione degli utenti, in modo da garantire un elevato livello di efficienza e affidabilità.

Avete qualche progetto speciale?

In questo contesto, meritano una particolare menzione almeno tre progetti speciali:

1. il **Portale Community** (community.regione.veneto.it), realizzato inizialmente come luogo di confronto e scambio di esperienze con lo Stato australiano di Australia (gemellato con la nostra Regione). Esso si presta ora a supportare analoghe esperienze;

2. l' **Ambiente cartografico** (cartografico.regione.veneto.it). È stato realizzato in collaborazione con l'Unità di Progetto per la Cartografia e si pone l'obiettivo di realizzare un ambiente omogeneo e trasversale per offrire servizi di georeferenziazione ai settori di competenza regionale;

3. **portali** offerti come **servizio ad alcuni enti territoriali** (www.comune.arcade.tv.it, www.comune.crocetta.tv.it, alpago.regione.veneto.it). Sono il primo concreto esempio di sostegno ad enti territoriali che non sono ancora in grado di comparire in internet in modo autonomo. Questo servizio è predisposto dal Centro Sviluppo Servizi Territoriali (CSST).

Non meno importanti sono le presenze in Internet collegate ad applicazioni o servizi specifici offerti a tipologie definite di utenti (come nel caso del Settore primario, delle biblioteche, dei servizi fitosanitari) o a tutta la popolazione (come avviene per il Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto, BURV *OnLine*).

È anche opportuno sottolineare la presenza di attività che propongono nuovi modelli tecnologici e organizzativi tesi a favorire la collaborazione con le altre realtà locali. In quest'ambito si situa, ad esempio, il progetto **Ven-Ed** (Veneto *e-Democracy*) che prevede la condivisione di contenuti informativi, in particolare per il tavolo di partenariato e il Consiglio Regionale.

Quali sono i progetti più significativi in corso d'opera?

I progetti più importanti che la Regione sta attualmente realizzando sono tre:

1) l'attivazione del **motore di ricerca**, realizzato con l'utilizzo delle tecnologie più efficienti attualmente disponibili (Google). Si pone come infrastruttura trasversale volta a consentire la ricerca tra tutti i siti e i portali afferenti all'ente regionale (search.regione.veneto.it);

2) l'attivazione del **servizio RSS** (*Really Simple Syndication*). Esso consentirà l'integrazione dei contenuti informativi offerti dalla Regione del Veneto con quelli di altri portali o applicazioni, con garanzia di aggiornamento automatico (www.regione.veneto.it/Feed+Rss). La sperimentazione si concentra, attualmente, sui contenuti relativi agli Avvisi, ai Bandi e ai Comunicati;

3) l'attivazione di **servizi di newsletter**. Permettono ad alcune tipologie di utenti di ricevere via *e-mail* aggiornamenti e comunicati relativi a temi specifici, previa iscrizione.

Durante quest'ultimo anno un'attenzione particolare è stata poi dedicata all'accessibilità ai siti Internet regionali da parte dell'utenza **diversamente abile**, in seguito alla cosiddetta "Legge Stanca" (Legge n. 4 del 9 gennaio 2004). La Regione Veneto, prima in Italia insieme all'Emilia-Romagna, ha istituito a questo scopo un apposito comitato tecnico, con compiti di verifica, promozione e sensibilizzazione delle strutture pubbliche interne ed esterne alla Regione.

Veniamo a un argomento di grande attualità: la sicurezza dei sistemi informativi. Come si sta organizzando la Regione Veneto?

Vorrei fare una piccola premessa. Attualmente qualsiasi organizzazione, pubblica o privata, affida gran parte dei propri processi ai sistemi informativi. Quando un evento dannoso colpisce questi sistemi, generalmente provoca l'interruzione dei processi produttivi, compromettendo la continuità dell'organizzazione stessa. I principi fondamentali su cui si basa la sicurezza di un sistema informatico, e quindi la strategie di protezione, sono:

1. la *confidenzialità* delle informazioni, intesa come garanzia che i dati vengano acceduti, conosciuti e trattati solo da chi ne ha diritto;
2. la *disponibilità* delle informazioni, intesa come possibilità di accesso ai dati;
3. l'*integrità* delle informazioni, intesa come garanzia che il dato sia esente da manomissioni, perdite e danneggiamenti.

Questi tre requisiti rivestono un ruolo primario nell'attuazione concreta di un principio giuridico prepotentemente emerso nel corso degli ultimi anni: la tutela dei dati personali delle persone fisiche e giuridiche, al fine di garantirne la *privacy*.

Nella sicurezza dei sistemi informatici, oltre all'indispensabile componente tecnologica (sistema di *firewalling*, sistema anti-intrusione, sistema antivirus, sistema di *backup* e così via), è chiaro che il "fattore umano" e gli aspetti organizzativi giocano un ruolo fondamentale.

Per fronteggiare il continuo aumento delle minacce relative alla sicurezza informatica, l'Amministrazione Regionale ha adottato un insieme di contromisure costituite sia da procedure codificate sia da norme organizzative.

Queste contromisure hanno portato, nel 2004, all'adozione delle "**Linee Guida di Sicurezza Informatica**", che contengono la descrizione generale del procedimento per effettuare l'analisi dei rischi, del modello organizzativo da adottare all'interno della Regione, della modalità per la classificazione dei dati e dei sistemi e, in particolare, la descrizione della gestione degli incidenti di sicurezza e del controllo accessi da parte degli utenti.

Inoltre, con questo provvedimento la Giunta Regionale ha adottato le "**Norme Comportamentali per gli Utenti**", il cui obiettivo è aumentare, anche grazie a specifiche attività di formazione, il livello di conoscenza e di consapevolezza di tutti gli utenti del sistema informativo regionale sulle tematiche inerenti la sicurezza informatica.

L'Amministrazione Regionale, dal 2004 ad oggi, ha provveduto a elevare la sicurezza delle postazioni di lavoro mediante la realizzazione, conclusasi in questo anno, di un sistema di gestione

centralizzato di tutte le postazioni di lavoro con l'adozione e l'implementazione di politiche di sicurezza valide per l'intero parco macchine.

** Professore ordinario di Comunicazione istituzionale, Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze (Roma) e Professore straordinario di Comunicazione digitale, Università di Roma Tor Vergata*