



ALL A) AL DECRETO  
N° 153 DEL 3/12/13 PAG. 1/10



## VENETO INNOVAZIONE SPA

### PIANO OPERATIVO ATTIVITA' DI GOVERNANCE POR CRO PARTE FESR 2007-2013 AZIONE 4.1.2

#### Premessa

La Regione del Veneto con Delibera n. 595 del 9 marzo 2010 ha pubblicato il bando per la realizzazione di "centri di pubblico accesso" ad internet ed ai servizi digitali della pubblica amministrazione: il progetto denominato "P3@". La finalità del bando pubblico è quella di creare dei centri pubblici di accesso - denominati appunto P3@ Veneti - nel territorio regionale che siano in grado di ridurre il "divario digitale" dei cittadini e delle famiglie. In particolare questi centri devono garantire nuove opportunità di accesso ad Internet mediante servizi gratuiti ed iniziative di assistenza ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e di acculturazione informatica (inclusione informatica). L'intervento proposto si inserisce nell'ambito del Programma Operativo Regionale (P.O.R.) parte FESR, Regione del Veneto, Programmazione 2007-2013 Obiettivo "Competitività regionale e occupazione", in particolare nell'Asse prioritario 4, Linea di intervento 4.1: Interventi di sviluppo e offerta di servizi e applicazioni per le PMI e gli Enti locali, Azione 4.1.2 denominata "Collegamento delle zone del territorio regionale non ancora raggiunte dalla banda larga e creazione di punti di accesso pubblici".

In una logica di continuità con DGR n. 1165 del 25 giugno 2012 l'Amministrazione regionale promuoveva l'attivazione di ulteriori centri P3@ veneti.

Con DGR n. 735 del 21 maggio 2013 l'Amministrazione regionale ha approvato la proposta di azione di governance presentata da Veneto Innovazione.

Con il presente documento si intende quindi passare dalla fase propositiva a quella operativa, trasformando il piano di attività presentato a supporto del preventivo in un piano dettagliato delle azioni e delle attività da svolgere identificando i ruoli, gli attori e i tempi.

Come già anticipato, l'obiettivo strategico di questa azione di governance è quello di sostenere il passaggio da un insieme di punti di accesso dislocati sulla mappa regionale ad un network di soggetti attivi sul territorio.

Questo obiettivo include due passaggi fondamentali: il primo comprende il sostegno alla collaborazione tra i centri e il secondo la definizione del ruolo del centro sul territorio in cui opera.

Partendo da questo secondo aspetto è importante sottolineare l'attenzione posta dall'amministrazione regionale già in sede di attuazione della misura sulla necessità di una stretta collaborazione tra le amministrazioni comunali che attivano il centro e le associazioni di volontariato locale che animano il punto di accesso stesso, attraverso la figura del "referente".

Il piano di governance prende avvio dalla necessità di analizzare approfonditamente la struttura organizzativa dei centri P3@, considerando le associazioni che sono state coinvolte dai comuni titolari dei centri per la gestione, la struttura operativa adottata, le figure dedicate all'interazione con l'utenza (referenti e tutor) e l'utenza stessa.

Sui risultati di questa analisi e l'identificazione delle buone pratiche, si poggia la conseguente attività di animazione e di accompagnamento.

Obiettivo primario di questo piano di azioni è quindi quello di sostenere il legame tra i centri con i loro referenti e con il territorio e tra i diversi centri per uno scambio di esperienze volto a migliorare la loro interazione con gli utilizzatori del centro stesso. La governance della Regione del Veneto andrà ad affiancarsi ai centri, ai referenti ed ai tutor per rafforzarne l'azione e l'efficacia verso il territorio e l'utenza.

Le azioni di governance si svilupperanno su tre direttrici principali:

- Monitoraggio qualitativo e quantitativo sui dati di utilizzo e frequentazione dei centri;
- Attività di animazione verso i centri e il territorio in cui questi si trovano;
- Azioni di comunicazione per aumentare la conoscenza dei centri e della loro operatività.

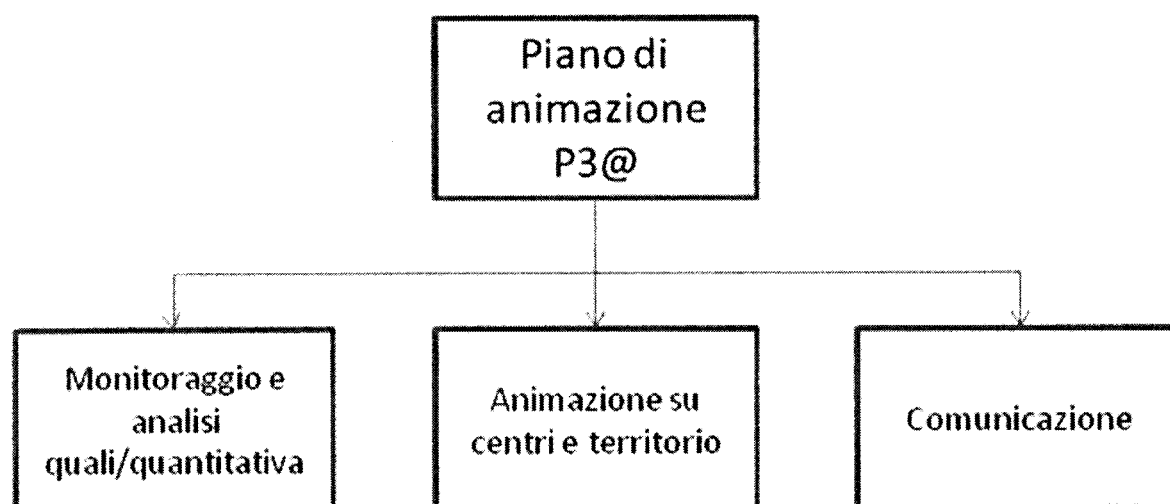
Un aspetto trasversale al piano d'azione che è opportuno evidenziare sin da ora è il ruolo della regione. Come sopra citato, questo progetto opera all'interno del quadro più ampio di attività preposte al superamento del "digital divide" in Veneto e che sono base dell'iniziativa "Agenda Digitale Veneto" con la quale la Regione intende definire il proprio impegno strategico per la promozione dell'economia digitale nel proprio territorio.

A tale proposito quindi spetta alla regione la costante regia e monitoraggio delle azioni sviluppate per garantirne la coerenza con il quadro strategico generale.

## Piano Operativo

Le attività proposte alla Direzione Sistemi Informativi della Regione Veneto avevano quale presupposto alla loro cronologia che il progetto iniziasse entro la fine del 2012 per cogliere le opportunità offerte dal periodo di sovrapposizione tra la scadenza del periodo obbligatorio di apertura dei centri finanziati con il primo bando e l'avvio dei centri approvati con il secondo bando.

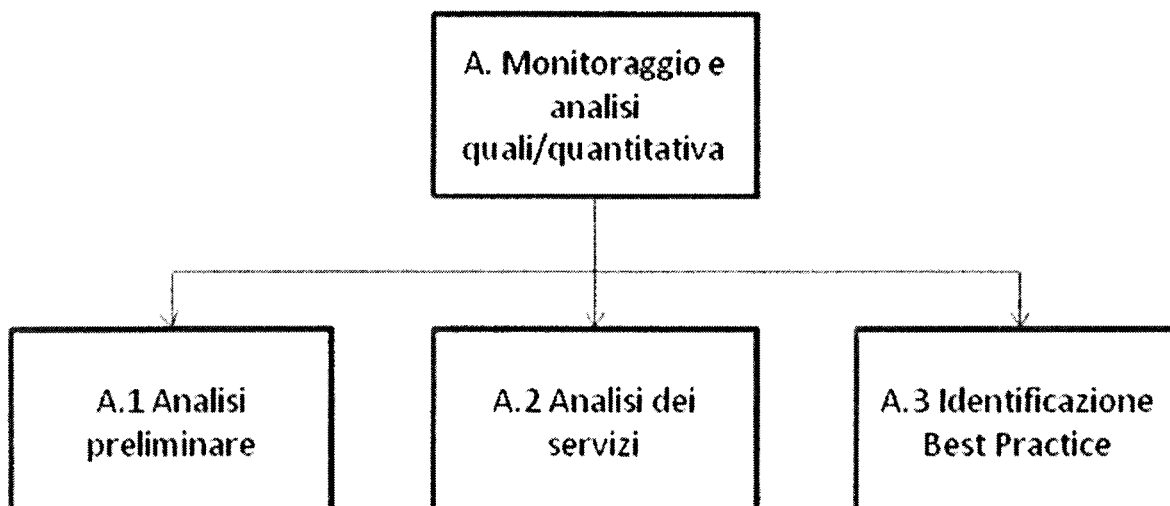
Lo slittamento temporale di approvazione di questa iniziativa ed anche di avvio dei centri finanziati con il secondo bando, per motivi che vanno oltre la possibile mediazione degli attori in gioco, richiede un parziale ripensamento della sequenza di attività a salvaguardia degli obiettivi prefissati.



## A. Il monitoraggio.

Come abbiamo già avuto modo di segnalare riteniamo sia buona prassi che per poter intervenire su un processo sia prima necessario studiarlo e conoscerlo approfonditamente.

Le attività di monitoraggio prevedevano tre sotto fasi:



Per accelerare l'avvio del progetto e riuscire a coinvolgere in questa fase i centri attivati con il primo bando, che avrebbero potuto terminare le loro attività al 30 giugno 2013, si pensa di accorpate le azioni A.1 e A.2 con l'obiettivo di organizzare in autunno (novembre, prima metà di dicembre) il primo evento che, nel piano originale, era stato ipotizzato per il mese di giugno.

### A.1-2 Analisi preliminare e analisi dei servizi.

Il bando di selezione dei centri P3@ già prevede l'obbligatorietà di una procedura di monitoraggio tecnico, economico e d'impatto rivolta al controllo dello stato di avanzamento dell'iniziativa.

Si intende quindi procedere in parallelo effettuando da un lato un'analisi per approfondire le motivazioni che hanno portato alcuni comuni a non partecipare alla misura, informazione che si reputa rilevante al fine di comprendere le cause e l'orientamento al servizio dei centri.

Dall'altro lato si procederà ad una approfondita analisi dei dati ricavati dai monitoraggi periodici, integrando la richiesta di informazioni ed entrando più specificatamente nel dettaglio delle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi da parte dei centri e sulla fruizione da parte dei frequentatori.

Verrà predisposto un questionario di tipo qualitativo da sottoporre a tutti i centri (sia lato tutor sia utenti) con l'obiettivo di ricavare maggiori informazioni sulle tipologie di associazioni ospitanti, l'organizzazione del centro, i servizi di maggiore interesse, una classificazione dei servizi in base all'utenza, la preparazione dei tutor, ... .

Un importante base di analisi e di confronto per questa attività è l'indagine ISTAT "Cittadini e nuove tecnologie" di cui sarà necessario un approfondito studio quale "base line" per lo stato di attuazione del piano dei Centri P3@ in Veneto.

### **A.3 Identificazione best practice.**

Dall'analisi dei risultati del questionario si prevede di identificare alcuni centri e loro tutor a cui effettuare delle interviste telefoniche eventualmente integrate da incontri diretti presso i centri per analizzare in loco le differenti situazioni.

Obiettivo di questa attività è quello di raccogliere le informazioni necessarie ad identificare le buone prassi messe in atto dai centri e stabilire un catalogo di standard minimi di servizio che i centri dovrebbero adottare in funzione della tipologia di utenza e delle caratteristiche del territorio servito; oltre che, ovviamente, porre le basi conoscitive per le azioni di miglioramento che si intendono sviluppare con le attività seguenti.

I deliverables attesi sono:

- relazione sul grado di partecipazione e sulle motivazioni alla partecipazione di comuni e associazioni venete all'iniziativa,
- relazione di analisi sui risultati dei questionari proposti,
- relazione che individua le "best practice" tra i servizi offerti dai centri e indicazione delle proposte di replicabilità.

Durata dell'attività: da luglio 2013 a novembre 2013.

Il costo complessivo di questa attività è di € 20.000. Per un budget in giornate uomo equivalenti pari a:

- responsabile di progetto : 5 gg
- project assistant : 6 gg
- junior : 35 gg
- esperto : 25 gg

### **B. L'animazione.**

Questa attività rappresenta l'impegno principale dell'azione di governance, con il supporto di alcuni strumenti e metodologie di coaching verso gli animatori dei centri per favorire lo scambio di esperienze e con lo scopo di costituire una community P3@.

Con l'aiuto di una risorsa specialistica si intende promuovere la costituzione di una community che, muovendo dalla possibilità di costituirsi dapprima come comunità fisica, acquisisca la consapevolezza di poter proseguire la sua operatività utilizzando appieno strumenti online per garantirne la continuità al termine dell'intervento finanziato.

Da un lato quindi si deve accentuare la presenza regionale nei singoli punti di accesso attraverso momenti di incontro come, ad esempio, l'organizzazione di eventi a livello provinciale per far entrare in contatto i punti di accesso tra di loro, seminari su tematiche tecniche oppure incontri per l'avvio di progetti comuni tra punti di accesso di una stessa area o provincia.

Anche l'organizzazione di un Premio per il miglior centro potrebbe essere una testimonianza della presenza regionale che, se da un lato mette in competizione i punti di accesso, dall'altro mira soprattutto a rappresentare un riconoscimento all'impegno e ai risultati conseguiti.

La consegna dei premi, si pensa a 4/5 buoni acquisto per l'integrazione delle attrezzature a disposizione del centro, all'interno di una manifestazione pubblica rappresenta anche un momento di gratificazione e visibilità per un mondo, quello delle associazioni di volontariato, il cui valore sociale è indiscutibile ma che non sempre viene adeguatamente valorizzato.

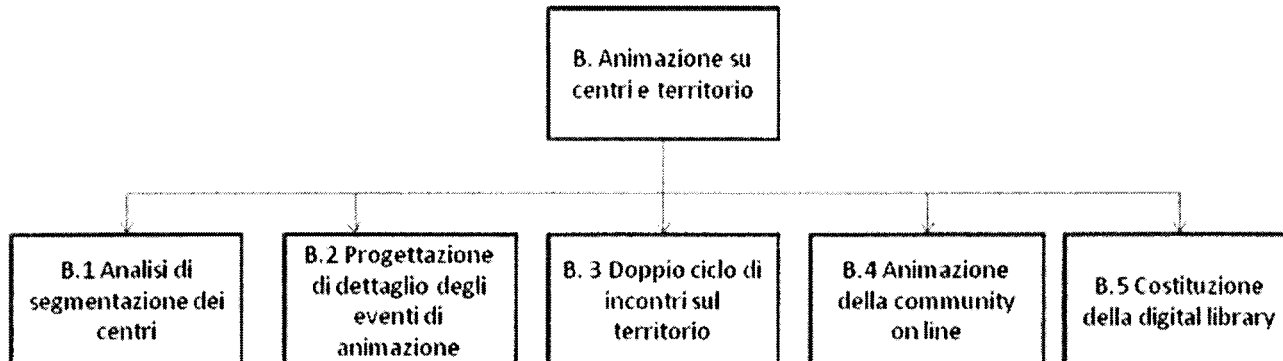
L'animazione "fisica" sul territorio, fatta di incontri, scambi telefonici, eventi, si attua anche attraverso la creazione di un luogo di ritrovo virtuale. Il sito Internet del progetto contiene tutte le informazioni relative all'iniziativa, come ad esempio i documenti istituzionali, l'elenco dei punti di accesso, la loro localizzazione, i servizi offerti, le attività e gli eventi con i programmi e le modalità di partecipazione, il gestionale delle attività finanziate dal bando per le attività di monitoraggio, una "community" per la condivisione di documenti, forum, ecc.

La community permette ai vari gestori dei punti di accesso di discutere insieme degli aspetti (negativi e positivi) legati all'attività, sviluppare temi importanti per le loro attività, condividere suggerimenti, scambiare esperienze, ecc. La presenza di un moderatore interno al forum consentirebbe alla Regione di monitorare quali sono i temi "scottanti" dei punti di accesso. Gli elementi che scaturiranno dalle discussioni interne alla community saranno molto utili per aggiungere ulteriori informazioni ai dati del monitoraggio.

Un'altra linea d'azione sarà rappresentata dal supporto che la Regione può dare ai punti di accesso nel farsi conoscere dagli utenti locali. Si pensa all'organizzazione di visite da parte dei locali centri di aggregazione sociale come, ad esempio, centri civici, parrocchie, centri per gli anziani, o istituti scolastici.

Durante queste visite il tutor ha il compito di spiegare come funziona il centro e quali sono i servizi e le opportunità che offre al pubblico. Con l'aiuto dei servizi audiovisivi della Regione del Veneto si potrebbe anche realizzare un video del singolo funzionario comunale o del responsabile del centro da inserire nella digital library del comune, adibita ad illustrare le funzionalità e le opportunità del centro.

Le attività di dettaglio previste per quest'area erano:



Certamente anche queste attività sono condizionate nell'esecuzione dallo slittamento temporale di avvio, saranno anche influenzate dalle analisi svolte sui dati di monitoraggio e sulle risultanze di quanto emerge dai deliverables del punto A.

**B.1-2** Analisi di segmentazione dei centri e progettazione di dettaglio degli eventi di animazione.

La prima parte B.1 eredita e approfondisce quanto svolto nell'attività A.1-2 riclassificando i centri in base al tipo di associazione, servizi erogati, vicinanza geografica e risultati ottenuti.

A seguire verrà redatto il piano dettagliato del primo ciclo di incontri presso i centri.

Sempre in questa attività è da ricomprendere, in un secondo momento e a seguito della verifica sull'andamento della comunità on line, la progettazione del secondo ciclo di incontri che dovrà essere mirata a rimuovere le criticità incontrate nella prima fase del progetto.

Temporalmente questa attività si colloca in parziale sovrapposizione con il monitoraggio, previsto tra ottobre 2013 e gennaio 2014, con una ripresa a giugno-luglio 2014 per la progettazione del secondo ciclo di incontri.

### B.3 Doppio ciclo di incontri sul territorio.

Gli incontri diretti sul territorio sono il punto nodale dell'iniziativa, si vogliono organizzare una serie di incontri raccogliendo non più di 20 operatori possibilmente da associazioni con finalità simili e attive in un territorio geograficamente contiguo. Scopo di questo modo di operare è quello di porre le basi di conoscenza e affiatamento tra le persone per poi poter stimolare la costituzione della community. Dovranno essere incontri non troppo lunghi di circa 2 ore e informali per permettere a tutti di parlare e portare la propria esperienza.

Organizzati in due cicli per poter correggere nel secondo eventuali criticità che emergono durante il primo e per rafforzare il senso di comunità.

Cronologicamente questi incontri si collocano tra gennaio 2014 e febbraio 2015.

### B.4 Animazione community online.

Con l'avvio del primo ciclo di incontri si intende predisporre un sito internet del progetto in grado di ospitare gli strumenti di dialogo per promuovere la costituzione della community online dei centri P3@. Lo specialista supportato dallo staff di progetto procederà in modo duale a promuovere la costituzione della comunità operando sia offline, sia online; sia attraverso la conoscenza diretta durante gli incontri, sia promuovendo on line temi di discussione.

Ad oggi esiste già un'area dedicata del sito della Regione Veneto con una precisa identità grafica e una serie di informazioni. Il sito internet dell'iniziativa eredita questa identità grafica e i contenuti esistenti integrando quanto già realizzato con nuovi materiali e spazi di discussione, dando autonomia attraverso un proprio albero di navigazione ed un url specifica al progetto.

La durata di questa attività è prevista da gennaio 2014 a fine progetto.

### B.5 Digital Library.

È attività di produzione di materiale multimediale per alimentare di contenuti una specifica sezione del sito internet del progetto fruibile anche come materiale di comunicazione dei centri verso il territorio e del progetto in quanto tale verso gli stakeholders. Con l'ausilio dei servizi audiovisivi della Regione del Veneto saranno registrati filmati che raccontano le esperienze dei centri, le iniziative in corso, interventi istituzionali a promozione dell'iniziativa, ....

I deliverables attesi sono:

- relazione tecnica con le proposte di segmentazione dei centri per tipologia di utilizzatori e di associazione,
- piano di lavoro per lo svolgimento dei due cicli di incontri,
- verbale di sintesi degli incontri effettuati,
- relazione finale da integrare nel project report delle attività svolte e analisi delle criticità e dei punti di forza della community,
- archivio di filmati digitali per raccontare l'esperienza di animazione ed erogazione dei servizi.

Il costo complessivo di questa attività è di € 122.000 (comprendenti 20.000 € per prenotazione sale e rimborso viaggi per l'effettuazione degli incontri sul territorio che dovranno essere molto capillari).

Per un budget in giornate uomo equivalenti pari a:

- responsabile di progetto : 14 gg

- project assistant : 38 gg
- junior : 180 gg
- esperto : 180 gg

### C. Comunicazione.

La comunicazione è essenziale per far conoscere la disponibilità dei punti pubblici di accesso e le opportunità che offrono al territorio e per dare una personalità grafica all'intera iniziativa. Allo stesso tempo la comunicazione deve essere utilizzata per aumentare l'efficacia delle azioni di animazione.

I principali destinatari delle azioni di comunicazione del progetto devono essere individuati tra:

- Gli abitanti del comune o dell'area comunale sulla quale insiste il punto di accesso.
- Le amministrazioni pubbliche.
- Le imprese.
- I centri di aggregazione sociale (volontariato, centri civici, centri per anziani, scuole, parrocchie, ecc).

A questi è necessario far arrivare un messaggio legato alla presenza regionale nel territorio e all'opportunità che questa offre, all'esistenza del punto pubblico di accesso ed ai servizi che mette a disposizione.

Al momento è già presente un'identità grafica del progetto che è bene utilizzare per rafforzare l'immagine che già connota l'iniziativa e, non ultimo, per economia.

Una maggior connotazione grafica può avvenire attraverso la produzione di:

- dépliant informativi sulle funzionalità del centro per aiutare i cittadini ad usufruire maggiormente delle opportunità. Tali dépliant possono essere posti negli uffici comunali che hanno affluenza di pubblico o dei centri civici e all'interno del punto di accesso stesso;
- totem di cartone con tasche contenenti i dépliant da porre nei singoli punti di accesso;
- locandine poste all'entrata del centro oppure affisse nelle bacheche degli uffici comunali o dei centri civici;
- il sito internet contenente le informazioni e le iniziative dei punti di accesso;
- video da inserire nelle Digital Library;
- eventi da tenere sia a livello regionale che a livello territoriale.

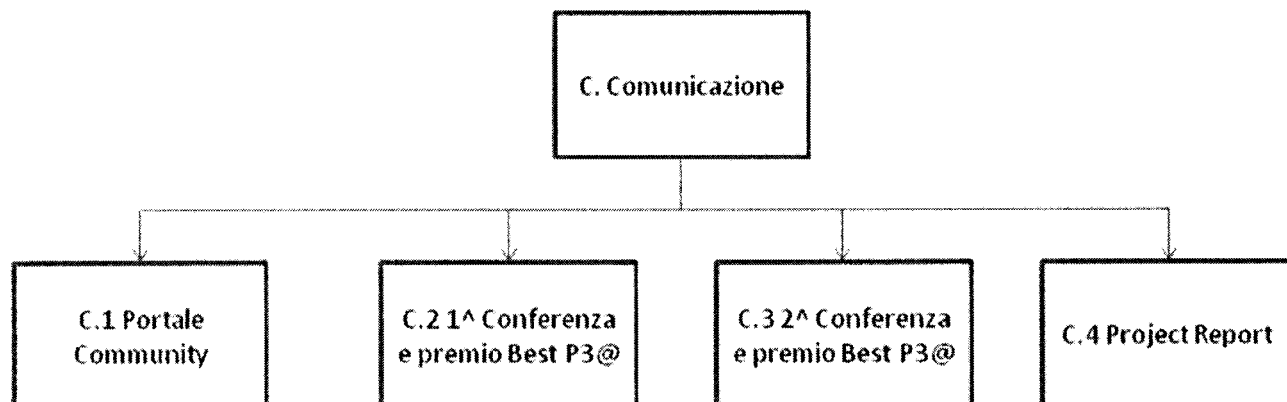
Tutti i materiali grafici degli eventi si dovranno produrre coerentemente con l'immagine grafica quindi:

- PDF degli inviti
- Inviti cartacei
- Cartelle portadocumenti
- Locandine

La progettazione e la realizzazione dei materiali di comunicazione rimane a carico della Direzione Regionale Sistemi Informativi.

E' possibile utilizzare anche altri mezzi legati alla trasmissione di messaggi pubblicitari via web, radio, TV locali o attraverso l'affissione di cartelloni o manifesti pubblicitari. Questi mezzi tuttavia richiedono un impegno economico sostanziale e necessitano di un'ulteriore e più approfondita riflessione.

Le attività di dettaglio di quest'area sono:



I deliverables attesi sono:

- portale internet aggiornato;
- relazione sintetica sui risultati della conferenza e del premio;
- project report.

Uno specifico approfondimento va dedicato in questo caso al "project report" che sarà elaborato al termine del progetto raccogliendo in sintesi il lavoro svolto con l'intento di evidenziare i caratteri salienti dell'iniziativa, i suggerimenti emersi per garantirne una continuità sia essa in termini di sviluppo di nuovi centri o di interesse all'ampliamento dell'esistente, i percorsi di eccellenza sviluppati dai centri e le caratteristiche che garantiscono interesse ai centri in termini di fruibilità per la comunità in cui sono inseriti.

Il costo complessivo di questa attività è di € 30.000 (escludendo la valorizzazione degli eventuali premi e considerando 6.000 € per le sale e i servizi per le due conferenze). Per un budget in giornate uomo equivalenti pari a:

- responsabile di progetto : 14 gg
- project assistant : 9 gg
- junior : 17 gg
- esperto : 33 gg

### **Le modalità operative.**

Le azioni su enunciate saranno realizzate da un gruppo di lavoro interfunzionale coordinato da Veneto Innovazione e comprendente specialisti esterni con particolari competenze nella animazione di comunità anche in ambito non profit.

Il team di lavoro proposto comprende quindi:

- un responsabile di progetto che svolgerà il ruolo di interfaccia principale tra il committente e il team, sarà garante dei risultati del progetto, relazionerà sullo stato di avanzamento dei lavori, ....,
- un project assistant, con particolari competenze nella comunicazione e nelle pubbliche relazioni per supportare le attività di comunicazione e animazione,
- un animatore e coacher per lavorare sulla costituzione della o delle community di tutor dei centri,



- un esperto di economia e società dell'informazione e della conoscenza per sostenere il team nell'analisi dei dati, elaborare strategie, definire gli schemi e le proposte per la selezione delle buone pratiche,
- uno o più junior che affiancheranno gli esperti nella gestione delle interazioni con la molteplicità di persone che operano nei centri e saranno coinvolte nell'attuazione del progetto.

## **Risultati attesi**

1. Riconoscibilità dei Centri: il lavoro di disseminazione e di animazione territoriale deve promuovere una maggiore coscienza dei territori verso i centri per far sì che non siano e operino come elementi distaccati dal territorio, ma siano pienamente inseriti nella comunità locale.
2. Community: al termine della fase di animazione si prevede che la comunità dei referenti e tutor operanti nei centri P3@ diventi autonoma nel proseguire la collaborazione e lo scambio di esperienze.
3. Qualificazione dei centri: l'analisi delle buone prassi e lo stimolo al confronto e al miglioramento sono rivolti a promuovere la "cultura delle qualità e del miglioramento" per stimolare l'adozione di prassi gestionali dei centri rivolte a definire standard qualitativi di servizio riconoscibili.

Da ultimo, non codificabile, ci si aspetta che insorga in taluni il desiderio di proseguire anche autonomamente l'esperienza del centro garantendone la continuità oltre il periodo finanziato.

## **I costi.**

I costi stimati per la realizzazione del progetto sono complessivamente pari a € 172.000 (IVA esclusa).

## **I tempi.**

Una pianificazione aggiornata delle attività è rappresentata dal GANTT nella pagina seguente.



A long, thin, curved line drawn across the page, starting from the upper right quadrant and extending towards the lower left quadrant. The line is slightly irregular and appears to be a handwritten mark or a scanning artifact.

A short, thin, curved line drawn in the lower left quadrant of the page, similar in style to the longer line above it.



1

