





Summary

# RESULTS OF THE QUALIMA PROJECT

Project Partner:  
RDA of Northern Primorska

Prepared by:  
Silva Podbršček, Jasmina Nikić (Authors)  
Silva Podbršček, Jasmina Nikić (Translation)

June, 2006



QUALIMA



1	THE QUALIMA PROJECT	6
1.1	REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)	7
1.2	COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)	8
1.3	GAL APPENNINO GENOVESE	9
1.4	PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	10
1.5	REGIONALFORUM PONGAU	11
1.6	AUTONOMOUS REGION OF FRIULI – VENEZIA GIULIA – CENTRAL DIRECTORATE FOR AGRICULTURAL, NATURAL, FORESTRY RESOURCES AND FOR THE MOUNTAIN TERRITORIES – DEPARTMENT FOR MOUNTAIN AREAS (I)	13
1.7	REGIONE PIEMONTE	16
1.8	RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)	18
1.9	TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)	19
1.10	HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)	20
2	IL PROGETTO QUALIMA	21
2.1	REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)	22
2.2	COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)	23
2.3	GAL APPENNINO GENOVESE	24
2.4	PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	25
2.5	REGIONALFORUM PONGAU	26
2.6	REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)	28
2.7	REGIONE PIEMONTE	31
2.8	RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)	33
2.9	TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)	34
2.10	HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)	35
3	DAS QUALIMA PROJEKT	36
3.1	REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)	37
3.2	COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)	38
3.3	GAL APPENNINO GENOVESE	39
3.4	PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	41
3.5	REGIONALFORUM PONGAU	42
3.6	REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)	44
3.7	REGIONE PIEMONTE	47
3.8	RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)	49
3.9	TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)	50
3.10	HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)	51
4	PROJEKT QUALIMA	52
4.1	REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)	53
4.2	COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)	54
4.3	GAL APPENNINO GENOVESE	55
4.4	PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	56
4.5	REGIONALFORUM PONGAU	57
4.6	REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)	59
4.7	REGIONE PIEMONTE	62
4.8	RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)	63
4.9	TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)	64
4.10	HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)	65

## THE QUALIMA PROJECT

### Quality of life improvement by supporting public and private services in the rural areas of the Alps

The progressive social and economic marginality of the mountain areas is matched with the decreasing offer of goods and services available for inhabitants (especially for the weakest categories).

This trend causes a progressive decrease of trading activities as well as of offered social services, whereas the rising age of the inhabitants tends to create an increasing demand for social and healthcare services. This trend contrasts the economical sustainability of existing social services and trading activities, at least, the way they are run at the present time.

Because of the widespread of the problems this project is aimed to face the problems, it met the interest of several public and private operators covering a huge part of the Alpine Space and willing to investigate possible ways of giving answers to it.

The composition of the partnership includes several kind of actors: Regional and local public authorities, public actors associations (Comuni valle di Blenio), private partners (Ticino Informatica), Group of Local Action (GAL Appennino Genovese) from both EU members and non EU member States (Italy, Austria, Switzerland, Slovenia).

#### Objectives

The project proposes to carry out coordinated area systems which strengthen the existing structural and infra-structural networks matching them with human resources and territorial potentialities. This goal should be realized by the creation of multifunctional sites or movable services managed with innovative modalities and supported by ICT applications such as e-commerce, e-government, and including dedicated delivering modalities.

#### Activities

The goal of the project is to contrast the process of marginalization and depopulation of the rural areas of the Alps, in order to face this situation defining an innovative approach of goods and services supply and management. This kind of approach will be achieved by means of these main activities:

- Context analysis which will lead to a deeper understanding of the situation:
- Economic situation.
- Goods and services actual supply/demand, existent logistic networks, existent activities/structures, public institutions which can be involved.
- SWOT analysis.

#### Implementation

- Covenants/agreements with different public and private services/goods and possible logistic support suppliers.
- Creation of a dedicated network.
- Infrastructural fitting of existing premises.
- Multi-functional centers starting up.
- Evaluation and information about results.

#### Expected results

- Facilitate use of public/healthcare services.
- Guarantee necessary goods supply.
- Reduce traffic from rural areas to the bottom of the valleys or to towns.
- Promote new employment opportunities.
- Support user-friendly IT-solutions.

All these results should lead to improve the level of quality of life and, as a consequence, to oppose population drift and to support territory preservation.

## REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)

With the implementation of the QUALIMA Project, the Veneto Region intended to counter the phenomenon of progressive depopulation of the mountain areas, through the promotion of initiatives aimed at increasing the offer of goods and services available to the resident population.

For this purpose, the Region chose, by public announcement, 5 pilot enterprises working in built up areas with a small population (municipalities, or hamlets or other areas with a population of

less than 3000 inhabitants) with a local shortage of shops and businesses (resident population/ authorized businesses ratio where the total number of authorized businesses higher than 80), interested in becoming "Multipurpose Businesses", that is to say businesses that, besides selling primary goods also supply services to be eventually managed through agreements with public bodies or service supplier agencies (both public and/or private) in the same buildings. All this in accordance with regional legislation on commerce.

The above-mentioned businesses are located as follows:

<b>Province</b>	Belluno	Belluno	Belluno	Belluno	Verona
<b>Municipality</b>	<b>Ponte nelle Alpi</b>	<b>Pieve di Alpago</b>	<b>Vallada Agordina</b>	<b>Sovramonte</b>	<b>Badia Calavena</b>
Altitude - m	397	694	1.023	610	470
Population	8.222	2.025	227	1.663	2.461
<b>Hamlet</b>	<b>Quantin</b>	<b>Tignes</b>	<b>Sachet</b>	<b>Faller</b>	<b>Spert</b>
Altitude - m	763	546	1.080	811	878
Population	341	473	175	176	86
<b>Com. Montana</b>	Belluno Nevegal	Alpago e Cansiglio	Agordina	Feltrina	Lessinia

The Region has, however, concentrated its activities within the project, giving answers to the demands and needs of the population residing in these marginal areas that have emerged following specific studies and preliminary surveys and trying, at the same time, to guarantee - to the pilot enterprises chosen - a support in terms of income under the point of view of a sustainable economy.

In particular, as far as the latter aspect is concerned, the Veneto Region has addressed the pilot businesses to take on the role of point of reference in the local community also through the upgrading/ enhancement of the territorial potentials for tourism.

The Veneto Region has, furthermore, started up training courses aimed at owners, managers and collaborators of the 5 pilot enterprises, with the intent of supplying a valid support during the change and transformation of a traditional sales point in a multipurpose business.

The topics dealt with concern aspects referred to the best management of the Multipurpose Business, such as communication and promotion of the business, animation of the territory, accounting and tax paying.

From the point of view of financial support of enterprises for re-qualifying into Multipurpose Business, the Veneto Region has foreseen contributions for investments aimed at renovating and enlargening the buildings as well as the new instruments necessary for the activities.

At the project's conclusion, it can be said that, despite certain difficulties that characterize the social-economic context in which the pilot enterprises have to work, the territory involved in the QUALIMA experimentation has responded positively to the new type of business introduced, and this promises well for the proposal of such an innovative model also in other situations.

In particular, we would like to signal the interest of some of the Municipalities that, in the phase of reviewing their commercial planning, they have explicitly foreseen the possibility of transforming the traditional 'sales points' into Multipurpose Business.

## COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)

Trade activities as part of the Qualima Project have almost completely supplemented the infrastructure and supply which was needed to start up services that are foreseen by the adequate pilot projects.

Temporarily a large number of services is in progress which are needed for living in small local units as: an internet point, fax, photocopying, retail trade of various products, sale of newspapers and magazines, telephone boxes, public transport ticket office, etc.

The supplementation phase has been implemented in the last spring (marked with almost complete absence of tourists) and this phase is almost completed.

It is foreseen that all structures will be active in the next summer season. At the moment agreements with institutions and bodies included in the project are in motion (Italian Post, local pharmacies, Local Sanitary Service of the Sondrio province).

These activities will enable the commence of all foreseen services in the summer season of 2006. Single pilot projects introduced in 12 structures have been published even on billboards where it was evident that the structure is a part of the Qualima Project. For this purpose there will soon be set information stands at all the structures (they will replace existing provisory stands for each trade activity) for distribution of news and information regarding the services available as well as for announcement of initiatives, events and services provided by different institutions and bodies on the local and national level.

The information flyers are in preparation. They will be available in tourist information offices.

Once all the services of the pilot project are activated the phase of informing and advertising will be completed. In cooperation with the included structures the most important context and the most effective promotion campaign will be launched.



## GAL APPENNINO GENOVESE

The territory of GAL Appennino Genovese presents strong signs of depopulation and abandonment, that emerges in particular in the areas more far from the coast or in the areas more high.

This problem, if not faced up, risks to lead to a complete depopulation of the mountain territory and to the consequent lost of an important cultural heritage.

The progressive decrease of the presence of commercial activities and social services, that are the last defence against the depopulation, have required, from people working for the valorisation and the recovery of the mountain areas, to think about the project, that suggests a new model of management of the service activities both public than private.

The deselected areas-sample for the realization of the QUALIMA project is the territory of the two more marginal Mountain Communities of the provincial territory: the "Aveto-Graveglia-Sturla" Mountain Community and the "Alta Val Trebbia" Mountain Community.

The socio-economic study conducted in these territories allowed to find the principal gaps regarding the services for people and put the basis for the individualization of the pilot-projects.

Particularly we found two kind of intervention:

- In "Aveto-Graveglia-Sturla", the realization of a communication net among the public institutions to support the allocated services and the possibility to supply to the private citizens the opportunity to use that communication system, with similar characteristics to the broadband.
- In "Alta Val Trebbia", the realization of the actions for the commercialise process and for promotion of the local agricultural products: process of "filiera corta", that accosts the producer to the consumer, allowing a better know-how of the products and consenting better profits for the farmers, that represent the principal upkeeps of the rural territory.

Situation analysis:

The main problem in the sparsely populated areas of Mountain Community of Trebbia Valey is the lack of health and social services.

Goals:

- To encourage local economy and the telemedicine.

Measures:

- The creation of ADSL internet network and an ADSL connection for private public bodies.
- Introducing the wireless system (Wireless Local Loop).

Results:

- Faster communication among inhabitants, companies and other bodies in Mountain Community of Trebbia Valey;
- Ameliorated quality of life;
- Basis to offer health and social services to the inhabitants have been built;
- Support to the local economy and commerce has been established.

## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

With the determination of the manager of Commercial Services of Trento Province no. 2127 of 20.12.2002, modified with the determination no. 167 of 13.2.2003, the company *Officina d'Impresa* l.t.d. with seat in Carpi, Via A. Moro, 9/C assigned a duty to create a project named "Multiservice – Project for spreading and developing the concept of the point of sales supplied by service in minor/disadvantageous communities" with the purpose to verify the state of implementation of the provincial law (L.P. 8.5.2000, no. 4, article 24) and to evaluate the potentiality and development of the initiative of multiservice related to the objectives to promote the settlement, returning and permanence of activities in communities with only few or without commercial services. Some time ago a need to finish the investigation quickly emerged to complete "the happening around the reality of multiservice" including operators on the provincial, national and European level and thus starting an activity of gathering of data and information.

This project starting from the reference normative square in force (L.P. no. 10 of 7th July 1997 Measures for the rationalisation of the provincial finance art. 22 – Intervention to encourage the settlement of economic activities in Trento province and mountain areas and no. 4 of 8th May 2000 Discipline of the commercial activity in the Trento province art. 24 - Intervention to encourage the settlement of economic activities in Trento province) has pointed out interventions carried out and results that these interventions have produced in qualitative and quantitative terms to reconstruct the square of solved and unsolved problems.

Considering the group of points of sales and public multiservice practices, the territory and the social context, the goal of the research project was to offer elements to evaluate the initiatives of implemented laws and to point out one or more proposal to develop and promote the concept of commercial activities supplied by services in minor disadvantaged communities.

The research consists of two parts:

- A. Explorative analysis where data and all information concerning the reality of multiservice have been collected to evaluate the context and possibilities to reach the goal, there were recreated: a normative frame with different regulations to implement concerning the elaborations, some analogous experiences in other territorial contexts, a social context and silent problems regarding the staying of the population in the mountain regions;
- B. The proposal where suggestions and indications made on the basis of the results of the explorative phase are presented; in this phase there were pointed out one or more proposals in order to:
  - To promote the initiative of Multiservice through different possible initiatives of information and communication;
  - To develop and sustain the social role of Multiservice;
  - To define the possible strategies to improve the possibility for Multiservice to survive;
  - To define the possibility of alternative service where the survival of Multiservice is possible;
  - To define the activity to support and establish professionalism of Multiservice administrators by organizing professional education, creating the network with advisory support, ...;
  - To point out the proposal of the permanent monitoring system of the Multiservice activities that would enable the periodical verification of the application of law and intervention valences.

Commercial Service of the Trento Province, which took into account also the results of the survey, has established updated criteria of the Act L.P. 8/5/2000 nr. 4, art. 24 which will soon be approved by the Province Council.

## REGIONALFORUM PONGAU

Project Partner: Regionalforum Pongau, Bahngasse 12, 5500 Bischofshofen, Austria [www.pongau.org](http://www.pongau.org)

Local Partner for QUALIMA in the region: SBS  
SBS: The network of 3 City Marketing associations of St. Johann, Bischofshofen and Schwarzach.

Objectives within QUALIMA:  
Improve attractiveness of these cities, stop drainage of purchase power.

Studies carried out:

- Study about the mix of trade branches;
- Various analysis;
- SWOT of SBS;
- Develop strategy for SBS and action plan within QUALIMA.

Objectives of the activities carried out:

- Build up strong co-operation between SBS-Partners;
- Complimentary currency, information, workshops, events;
- Focus on IT and on qualification;
- Implement new forms of customer relation management.

Projects realised:

1. Pongau Bon Reward System with Regional Database;
2. Quality programme with Mystery checks;
3. "Life without barriers" Store checks;
4. Internet platform for information and marketing;
5. Vacant stores management system, based on internet;
6. HR development programme initiated;
7. Analysis and action plan for improvement of public transport to the shops.

Project PR:

- Information events;
- Promotion campaigns in newspapers and magazines.

Organisation of work:

- Staff hired for continuous co-ordination;
- Personal visits of the project assistant at the shops providing information and motivation.

Details to projects realised:

1. Pongau Bon, Database  
Pongau Bon - Reward system: Rebate system for loyal customers  
The customer gets a sticker card and one sticker per purchase of min. 10 € (2 stickers for 20 € and so on). As soon the card is full of stickers it is worth 10 €. The card with the full name and address can be cashed in at every "Pongau-Bon Partnerstore". All shops that participate in the system are marked with a tag at the entrance. 90 Shops participate, 425.000 stickers sold, 6 Mio € purchasing power held in the region!  
The regional database: All Pongau-Bon-cards are collected in the SBS office. All data are recorded in a database, where all partners of SBS can use the data for marketing purposes. 2000 addresses until February 2006. Useful tool for target group (tailor-made) marketing!
2. Quality program – Mystery Checks  
A model to check and supervise quality has been created. Essential success criteria are attractive shops, attractive assortments, trained employees and entrepreneurs, client orientation and CRM. The fulfillment of these criteria was checked by mystery shoppers, who checked every shop 3 times. Afterwards, detailed feedback on the shopping experience and provided know-how on how to improve the situation was given. 17 shops were checked and consulted. The Feedback from the shops war excellent, the mystery checks and the follow-up with consultancy was highly appreciated.

### 3. Life without barriers Store Checks

Persons with handicaps and senior citizens are an important target group. To respond to their needs the project Life without barriers has been started.

All three towns (100 shops) were checked for the needs of the target group, proposals to improve the barriers are given and a communication process with the target group takes place.

The check of the shops follows the criteria of the ÖNORM and the European YOU-TOO "www.you-too.net" guidelines.

### 4. Internet platform & 5. vacant stores management

A website and an info forum provides information about all enterprises and stores.

The customer gets brand-new information about SBS and QUALIMA-related project results (link to downloads on [www.qualima.org](http://www.qualima.org)).

The internet solution is also used as tool to manage vacant / empty stores.  
[www.sbsshopping.at](http://www.sbsshopping.at)

### 6. Human Resources Development

After the mystery checks of the stores a HR-development and training programme has been initiated funded by the entrepreneurs, co-financed by ESF and the Austrian Labour Service. The person in charge of co-ordination has been funded by QUALIMA.

Development of human resources is seen as the vital intervention to make the customer relation and quality campaign financed by QUALIMA a success story in the long run.

**AUTONOMOUS REGION OF FRIULI – VENEZIA GIULIA –  
CENTRAL DIRECTORATE FOR AGRICULTURAL, NATURAL,  
FORESTRY RESOURCES AND FOR THE MOUNTAIN TERRITORIES -  
DEPARTMENT FOR MOUNTAIN AREAS (I)**

The Region, before starting on the pilot project activities, carried out a preparatory survey.

The basic aim of the survey descends from the acronym coined for the Qualima Project that has led to the acquisition of various pieces of knowledge oriented at planning the proximity services existing in the core residential system of the marginal mountain areas that are more at a disadvantage.

The guiding idea is to make it possible to subsequently plan methods of sustainable management in order to preserve, support and, if possible, re-introduce proximity services by starting up a public support measure pursuing, afterwards, the aim of self-maintenance of these proximity services. From the methodological point of view the survey is structured on three levels:

1. The »territorial scale of the mountain territory«;
2. The »local territory scale«;
3. The »scale of innovative proximity services«.

It is a well-known fact that the Friuli Venezia Giulia Region has divided its mountain territory – following pre-defined criteria – in three similar areas that give a picture of the different degrees of socio-economic disadvantages of these rural territories. This has been made possible by a special law (art. 3, Regional Law 13/2000) which has been implemented with deliberation by the Regional Council. The three areas have been classified as follows:

- Area »A«, with a low degree of disadvantage.
- Area »B«, with an average degree of disadvantage.
- Area »C«, with a high degree of disadvantage.

The image of the mountains in Friuli divided in three areas with different degrees of disadvantage is confirmed by the socio-economic data and by the present trends, but the analysis that has been carried out underlines how the levels of development and the present trends of the sector are also tied to the fact of belonging to traditional territorial areas, made up of provinces, that still represent an important organisational constriction.

Between 1991 and 2001 the most serious demographic phenomenon concerns the municipalities of the so called area »C«. A phenomenon of this kind is much more intense than what becomes visible through the official data. It is sufficient to realise that more than a quarter of the active population commutes and works in build-up centres outside its own mountain community. This induces the habit of buying almost all goods in a de-localised way (chain stores and weekly shopping) thus causing local commercial activities to collapse, closedowns of shops and other services (petrol stations, doctor's offices, basic businesses and bars). For these inhabitants, the place they reside in, becomes a resort of dormitory, and their primary needs are satisfied in places outside their place of residence.

The objective and subjective unease of the population are perceived in different ways – depending on age and common problems of daily life, on how one relates to work and to proximity services. The survey in this sense identifies different profiles of the population. Therefore it is to be considered advisable to try and develop products and services supporting local action for different activities (promoting relations between public administrations, carrying out local promotion projects, starting the activity for information and training, starting up a network for social collaboration). According to the study the population should have a kind of »a special status« - the Region could drop some limits (for example, the tables of trade licences to allow shopkeepers to expand in the best way). These policies go beyond the authority of The Region Friuli Venezia Giulia and the problems need to be recognised as well as by the European Union as the Italian Republic.

The survey identifies three models of »innovative services« to be refined in the following phases of the project and of the intervention:

1. QUALIMA e-service.
2. QUALIMA Call Centre and Tele-rescue.
3. Aggregation of children (5-13 years old).

The Region of Friuli Venezia Giulia has decided to experiment two "pilot cases" aimed at contrasting the gradual decrease of retail businesses and of Welfare services while the rise in age of the inhabitants tends to determine an increase in the demand for social and health services.

The "pilot cases":

- "E-Services in the mountain areas": concerning the preparation of a common digital telematic platform for the supply of services and products by contract subjects ;
- "Healthcare and social home services in the mountain areas": concerning the experimentation - in mountain areas - of innovative forms of assistance and homecare of the more 'fragile' people, such as the elderly or the sick, by means of Tele-assistance, Tele-medicine and other useful services.

Main activities and experimental results of the 'pilot cases':

1. "E-Services in the mountain areas":  
(Experimentation of a sort of virtual market with the possibility for the user of being assisted, also at home, for orders and the delivery of the goods (implementation assigned to Alpecom Ltd. – Tarvisio); the area involved was Val Canale/Canal del Ferro (Province of Udine).  
Starting from an analysis of the problems in the territory: families that are getting smaller, increasingly older population, jobs at greater distances from the mountain municipalities, lesser and lesser services available, thoughts went to Internet - a widespread instrument that is relatively easy to use - as a suitable opportunity for helping to solve similar problems. The aim was to provide a "friendly contact", "a computer seen as a friend", in order to enter a Virtual Shopping Centre, an almost direct line, a shop-window with a network of services, equipped with a simple interface, offering a series of goods, with colourful and pleasant graphics and a clear way to net surf.

For this purpose, a dedicated software platform and a website ([www.amicoweb.org](http://www.amicoweb.org)) have been created, through which to input in the network the various businesses of the different municipalities involved, in particular:

- Groceries (Municipalities with this service: Malborghetto-Valbruna, Tarvisio, Moggio, Chiusaforte),
- Sport shops (specialized in bikes and accessories)\*,
- Gardening (for the maintenance of open air gardens and indoor plants)\*,
- Stationery shops (for the supply of books)\*,
- Heaters (supply of heaters and products for biological heating)\*.

\*(Municipalities with this service: Tarvisio, Malborghetto-Valbruna, Pontebba, Dogna, Moggio, Chiusaforte.)

Conclusions and continuity of the project:  
With the "AMICO WEB" ("WEB FRIEND") Pilot Project the intention was to supply new services to the resident population, the workers outside the Municipality, people with a tourist residence, the elder residents, those who cannot leave their homes and ultimately also those who want more time off. The initiative gave contradictory results: on one hand, its potentials and innovative characteristics were greatly appreciated, on the other hand, the mistrust of the operators and the users have towards an instrument (the computer) that clients and operators, particularly of a certain age, are still not very familiar with.

Experimentation in the field of software and telematic products, set up in October 2005, was brought to an end on 31st March 2006. The dynamic modules supplied to the operators who have adhered to the experimentation are available to them, but because of the lack of further funding and, above all, due to the enlargement of the subjects involved - the inclusion, too, of the local institutional level - it will be difficult for the project activities to continue in the future.

## 2. "Healthcare and social home services in the mountain areas":

(Experimentation of innovative forms of tele-aid and tele-medicine at home – implementation assigned to Tesantelevita Ltd. - Udine).

The general aim of the "pilot case" was to improve the social-assistance and healthcare services through the use of innovative telematic technologies, making it possible to favour bringing services closer to citizens, simplifying access to the territorial services and promoting a culture of prevention.

The area involved in the experimental activities includes the two valleys of the Carnia area: Val Degano and Val Pesarin that include 7 Municipalities: (Comeglians, Forni Avoltri, Lauco, Rigolato, Raveo, Ovaro, Prato Carnico) with 7,000 inhabitants 1,800 of which over sixty-five.

The project, started at the end of November 2004, was formally concluded at the end of April 2006 and the results were gratifying: more than 280 users connected with a system of tele-monitoring at home for the supply of services of tele-control of the vital physiological parameters, of tele-cardiology, of tele-assistance/tele-aid and of dedicated transport by telephone call towards the centres of cure and diagnostics in the valleys.

## The Services:

- Free toll number 800 422 800 (active 24 hours a day);
- Telephone Monitoring of the people at risk;
- Medicine diary and follow-up;
- Tele-monitoring with bracelets for registering vital parameters and Tele-aid;
- Tele-cardiology with portable ECG and reports of the Cardiology Ward of the Hospital of Tolmezzo;
- Transport and accompanying services.

## Conclusions and continuity of the "pilot case":

In particular, as far as the services of tele-assistance and tele-aid and of transport by telephone call are concerned – services that, for the time being, are the only ones that have been kept working with the last funds the project had available, there was a very great number of demands from the users with many requests for weekly contacts and assistance.

Considering the proven use of the said services and of their positive cost/benefit relationship, the present depletion of the available funds, foreseen for the end of the month of July 2006, the services in question will be charged to the regional budget with an extraordinary fund of € 100,000 for the purpose of making it possible of maintaining them until 31st December 2006. After this date, the aim will be to find other financial sources within the new Community programming period - 2007/2013 – that foresees, right from this moment, the preparation of a new experimental project that will provide continuity to the QUALIMA project.

## REGIONE PIEMONTE

Piedmont has been entrusted with the task, on one hand, of articulating and implementing possible forms of cooperation between major chain stores and »small commerce« to achieve innovative models of commercial service, and on the other hand to delineate and experiment training courses able to support the mentioned innovation.

More specifically – starting from an exploratory survey of the commercial supply and the distribution system, on territorial and local scale which uses, in addition to traditional statistical sources, »privileged witnesses« interviews; the Region will identify and test »in the field« an innovative model of restructuring rural and mountain commerce, articulated on a number of territorial levels, able to mitigate the critical features directly deriving from the different localisation of services.

An important role will be played by the involvement of residence, and by public and economic institutional subjects, their guided orientation towards the »new« and specific training and management for activities that lead to parity between demand and supply through the creation of services which, in carrying out a pre-eminently social function in combating marginality, are at the same time financially sustainable.

Area of experimentation:

Since the financial resources available lead to a focusing of attention on an area of necessarily limited dimensions, though never the less able to ensure an adequate representation of the problems common to the Alpine context, the Commerce and Craftwork management has chosen the Antigorio, Divedro and Formazza Valleys Mountain Communities (Province of Verbano Cusio Ossola), viewed as optimal for project experimentation. Their geomorphological features have intensified critical aspects as regards accessibility and encouraged any possible logistical deficit; their socio-economic structure and, in particular, their development of industries in the valley bottom area – though currently experiencing a phase of contraction – have over time acted as a catalyst in terms of both employment and residence; the expansion of lake side tourism has, finally, absorbed any residual work force in the upper valleys: these in essence are all emblematic factors in an increase in the level of ageing within the population, negative immigration figures, reductions in income, in adequacy of services and commuting towards the valley bottom, symptoms of a pathology that is common to all mountain rural areas.

In order to pursue the general project goals on the local level, the Piemonte region wanted to activate service of domiciliation of shopping, for the moment only of products in boxes, medicines and medical devices and also shuttle for persons who need it for going to the doctor or simply to the hairdresser.



---

Activities have been structured as follows:

- 1) Location of the experimental area: Mountain Community of Antigorio, Divedro and Formazza;
- 2) Studies of the above indicated area;
- 3) Definition of the service model to be supplied by the support of the local organizations;
- 4) Identification of the subject that would be in charge of the implementation of the pilot project: "Society Rebirth of the Mountain" from Crodo (VB) whose associate is the Mountain Community of Antigorio, Divedro and Formazza;
- 5) Location of the area to carry out the pilot project: mountain upstream area and two villages without any commercial activities with needs of older people in priority;
- 6) Advertising campaign to present services to Local Health Companies, Communities,... and to promote in local newspapers;
- 7) Agreements with traders and the GDO (Organized Wholesale Distribution) which have approved a discount of 5 – 15 %;
- 8) Activation of the green number for customers to order goods and make a reservation of the requested services;
- 9) Creation of the software to proceed orders and organize domicile shipment and other services by the optimization of the relationship between costs and benefits;
- 10) Renting of the small vehicle for the transport of products and persons interested in using the "shuttle service";
- 11) Supplying of the service itself;
- 12) Definition of the new professional figure: the manager and the animator of polifunctional centers;
- 13) Establishment of the educational plan;
- 14) Educational courses for service operators;
- 15) Organization of workshops with the participation of administrators of the Mountain Communities, Local Health Companies and category associations in the Piemonte province to spread the results of the project and to create new professional figures that will continue to offer services by reacting not only as vendors but also as social workers and promoters of the territory;
- 16) Realization of intranet services for mountain communities and collaboration with schools.

## RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)

The aim of the international project Qualima is to reduce the depopulation in countryside and to establish basic and supplementary conditions for living in rural areas. Since the rural areas of each country are on different development stages, an innovative model of possible services will be prepared within the project, which will be transferred to different environments including particular adjustments.

Marginal rural area of Trnovsko Banjška planota (Trnovsko Banjška Plateau) is disadvantaged due to disproportionate development of Goriška region. There are large differences between development in cities and in rural areas. The investments are concentrated in cities, almost nothing in rural area. Temporary situation is negative; the trend of depopulation of rural area is going on. There are only few small companies. The population is ageing. The shops, also the alimentary ones, are closing down. Two traveling shops are available. There are no health services and bad connections with Internet. Some villages do not have water supply. The most developed is craft, but there is no organised marketing of craft products. One of the crucial activities is the establishment of production and cultivation of herbs. Some workshops for inhabitants have been held in order to present the procedures of herb cultivation. The interest was very high. We made some workshops in order to gain the information about the vision of the area and the training needs. The inhabitants see development in e-business and in tourism.

#### Goals:

- To decrease depopulation;
- To stimulate young people and young families to stay in the countryside;
- To assure the employment in the countryside;
- To stimulate entrepreneurship;
- To expand the usage of information technologies (Internet).

#### Measures:

- Introducing of wireless system (Wireless Local Loop).
- Developing of innovative models of tourism, telecommunication, ecommerce, health and social services to the inhabitants.

#### Results:

- Fast communication among inhabitants, companies and other bodies;
- Better and faster supply of services (mostly e-services);
- Prepared study on training needs of inhabitants;
- Support to the local entrepreneurship and craftsmen.

## TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)

---

The principle aim was to introduce technology, organization and know-how in order to make mountain municipalities more efficient and competitive in a trans cantonal and international contest. Internet should be accessible to everybody regardless of social and educational level. A wide e-services access should be introduced, like e-learning, e-government and e-business. The disadvantages of the area are geographical, small amount of population owns a PC or has a stable internet connection at disposal. Beside this the telecom operators do not find any return on investment in sparsely populated areas. This all could be solved by wireless broad band internet and other modern techniques. The aim was also to set forth and implement a unique e-government concept for all involved municipalities.

## HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)

The principle aim was to examine how to introduce and use technology in municipalities and in the inter-municipal collaboration.

### Goals:

- To classify the local administrations into domains and sub-domains.
- To identify and describe the administrative processes which are supposed to be realized remotely in the future.
- To analyze and identify the needs of the stakeholders of the 6 municipalities. These stakeholders are: the citizen, the civil servants and the political leaders (presidents).
- To determine the potential regarding an electronic collaboration between the 6 municipalities of the Anniviers valley.
- To draw the inventory of available technological infrastructure in the local administrations.
- To select the domain and corresponding sub-domains to digitize and to realize remotely in priority.
- To arrange an "Internet space" for citizens with access to the local administration's IT services in selected municipalities.
- To develop a teaching system (including an online tutorial) for citizens and civil servants.

### Results:

- Sample of «pilot municipalities» as well as the description of the current situation in these municipalities and their administrations.
- Classification of the 6 local administrations by domains and sub-domains.
- Detailed state of the art on inter-municipal collaborations and mergers between municipalities as well as on technologies used in this context.
- Description of the stakeholders needs regarding online administrative transactions and (virtual) collaborations.
- Inventory of already realized collaborations/ mergers in the 6 municipalities of the Anniviers valley.
- Inventory of ongoing or planned collaborations, collaborations in the IT field, the factors favoring an online-collaboration, the obstacles and conditions for a future collaboration, the stakeholder expectations related to the inter-municipal collaboration.
- Definition of the priorities and propositions for each domain.

- Evaluation of the potential in terms of (e-)collaboration by sub-domains.
- State of digitization of the municipalities in the Anniviers valley.
- Methodology for the analysis of administrative services and processes.
- Inventory and detailed description of the current processes for the entire domain "general administration"; classification of these processes into:
  - Easily digitizable processes with advantages;
  - Hardly digitizable processes with advantages;
  - Processes involving complications in case of digitization;
- Inventory of redefined processes in the context of the ICTs and detailed description of the future (digitized) processes for the entire domain "general administration".
- Inventory of selected domains and process to be realized remotely in priority in the context of the inter-municipal collaboration.
- Several propositions for an IT service solution for the local administration of Anniviers.
- Development of a conceptual basis for a virtual government platform for the Anniviers valley, including a separate access for citizens, businesses and administration.
- Conceptualization and organization of postgraduate course (16ECTS) in e-Government (e-Administration and e-Democracy).

## IL PROGETTO QUALIMA

### Quality of life improvement by supporting public and private services in the rural areas of the Alps

La progressiva marginalità sociale ed economica delle aree montane è legata all'offerta decrescente di beni e servizi a disposizione degli abitanti (specialmente per le categorie più deboli).

Questo trend causa una diminuzione progressiva delle attività commerciali così come dei servizi sociali offerti, mentre la crescente età degli abitanti tende a creare un incremento nella domanda di servizi sociali e sanitari.

Questa tendenza contrasta con l'obiettivo della sostenibilità economica necessaria a garantire la fornitura del servizio sociale come di quello commerciale.

La composizione della partnership include diverse tipologie di operatori: Servizi pubblici regionali e locali, associazioni pubbliche (Comuni valle di Blenio), partners privati (Ticino Informatica), Gruppo di Azione Locale (GAL Appennino Genovese) sia da stati membri UE, sia non UE (Italia, Austria, Svizzera, Slovenia).

#### Obiettivi

Il progetto propone di effettuare sistemi coordinati di zona che rinforzano le reti strutturali ed infrastrutturali attuali abbinandole con le risorse umane e le potenzialità territoriali. Questo obiettivo dovrebbe essere realizzato tramite la creazione dei centri multifunzionali o dei servizi mobili controllati con le modalità innovatrici e sostenuti dalle applicazioni dell'ICT come e-commerce, e-government, ed includere modalità di trasporto dedicato.

#### Attività principali e risultati attesi

L'obiettivo del progetto è contrastare il processo di marginalizzazione e spopolamento delle aree rurali delle Alpi, così si intende affrontare la situazione definendo un approccio innovativo di gestione e offerta di beni e servizi. Questo tipo di approccio sarà portato avanti mediante queste attività principali:

- Analisi del contesto che porterà ad una profonda conoscenza della situazione.
- Situazione economica.
- Domanda/offerta attuale di beni e servizi, rete logistica esistente, strutture ed attività esistenti, pubbliche istituzioni che potrebbero essere coinvolte.
- Analisi SWOT.

#### Implementazione

- Convenzioni ed accordi con differenti operatori pubblici e privati fornitori di beni e servizi e di possibile sostegno logistico.
- Creazione di una rete dedicata.
- Adattamento delle infrastrutture dei locali esistenti.
- Avvio di centri multifunzionali.
- Controllo e diffusione dei risultati.

#### Risultati previsti

- Facilitare la popolazione nell'utilizzo di servizi pubblici e sociali;
- Garantire l'offerta dei beni di prima necessità;
- Ridurre le necessità di spostamento dei residenti dalle zone rurali al fondo valle o alla città;
- Promozione di nuove possibilità di impiego;
- Fornire alla popolazione locale la possibilità di un utilizzo facilitato e supportato di ICT.

Tutti questi risultati dovrebbero portare ad un miglioramento del livello di qualità di vita e, di conseguenza, contrastare gli spostamenti della popolazione e sostenere la conservazione del territorio.

## REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)

Con l'attuazione del Progetto QUALIMA la Regione del Veneto ha inteso perseguire l'obiettivo di contrastare il fenomeno del progressivo spopolamento delle aree montane, promuovendo iniziative finalizzate ad ampliare l'offerta di beni e servizi a disposizione della popolazione ivi residente.

Allo scopo sono state selezionate, attraverso Bando Pubblico, 5 imprese pilota operanti in centri a minore consistenza demografica (comuni, o frazioni o altre aree con popolazione inferiore ai 3000 abitanti)

con carenza di distribuzione commerciale locale (rapporto tra popolazione residente e numero totale di esercizi commerciali autorizzati superiore a 80), interessate a diventare "Esercizi polifunzionali", vale a dire esercizi che, negli stessi locali, oltre a porre in vendita prodotti di primaria necessità forniscono anche servizi da gestire eventualmente attraverso il convenzionamento con enti pubblici o società di servizio anche private. Il tutto nel rispetto della legislazione regionale in materia di commercio.

Dette imprese sono così localizzate:

Provincia	Belluno	Belluno	Belluno	Belluno	Verona
Comune	Ponte nelle Alpi	Pieve di Alpago	Vallada Agordina	Sovramonte	Badia Calavena
Altitudine - m	397	694	1.023	610	470
Popolazione	8.222	2.025	227	1.663	2.461
Frazione	Quantin	Tignes	Sachet	Faller	Spert
Altitudine - m	763	546	1.080	811	878
Popolazione	341	473	175	176	86
Com. Montana	Belluno Nevegal	Alpago e Cansiglio	Agordina	Feltrina	Lessinia

La Regione pertanto ha focalizzato le proprie attività nell'ambito del progetto, fornendo una risposta alle esigenze e ai bisogni della popolazione residente in dette aree marginali emersi a seguito di specifici studi e indagini preliminari e cercando, nel contempo, di garantire alle imprese pilota selezionate un supporto in termini di redditività in un'ottica di sostenibilità economica.

In particolare, per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, la Regione Veneto ha indirizzato le imprese pilota ad assumere il ruolo di punto di riferimento nella comunità locale anche attraverso la valorizzazione delle potenzialità turistiche del territorio.

La Regione Veneto ha inoltre avviato un percorso formativo destinato ai titolari, gestori e collaboratori delle 5 imprese pilota, con l'intento di fornire un valido sostegno nella fase del cambiamento e della trasformazione del punto vendita tradizionale in esercizio polifunzionale.

Le tematiche trattate riguardano aspetti relativi alla gestione ottimale dell'Esercizio Polifunzionale, quali comunicazione e promozione del punto vendita, animazione del territorio, contabilità e fiscalità.

Dal punto di vista del sostegno finanziario alle imprese per la riqualificazione in Esercizio Polifunzionale, la Regione Veneto ha previsto contributi per investimenti mirati al rinnovo ed all'ampliamento dei locali nonché all'acquisto di nuove attrezzature necessarie per l'attività.

A conclusione del progetto si può affermare che, nonostante la presenza di alcune difficoltà che caratterizzano il contesto socio economico in cui si inseriscono le imprese pilota, il territorio interessato dalla sperimentazione di Qualima ha risposto positivamente alla nuova tipologia di esercizio commerciale introdotta, facendo ben sperare sulla possibilità di proporre tale modello innovativo anche in altre realtà.

In particolare si segnala l'interesse da parte di alcuni Comuni che, in fase di rivisitazione della propria programmazione commerciale, hanno previsto esplicitamente la possibilità di trasformare i punti vendita tradizionali in Esercizi Polifunzionali.

## COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)

---

La quasi totalità delle attività commerciali partecipanti al Progetto QUALIMA ha completato le infrastrutture e le dotazioni necessarie all'attivazione dei servizi previsti dai rispettivi progetti-pilota.

Attualmente vengono già erogati numerosi servizi, rilevanti per la vita delle piccole realtà locali, quali: internet point, servizio fax e fotocopie, rivendita generi alimentari e di prima necessità, rivendita giornali quotidiani e periodici, ricariche telefoniche, biglietterie dei trasporti pubblici locali.

La fase di completamento si è svolta nello scorso periodo invernale (caratterizzato da scarso o inesistente afflusso turistico) ed è in fase di imminente conclusione.

Si prevede che tutte le strutture saranno pienamente operative per la prossima stagione estiva.

Si stanno inoltre perfezionando le Convenzioni con gli Enti e le Istituzioni coinvolti nel Progetto (Poste Italiane, Farmacie di zona, Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio).

Ciò consentirà l'entrata a regime di tutti i servizi e delle attività previste a partire dalla stagione estiva 2006.

I singoli progetti-pilota attivati nelle 12 strutture sono stati pubblicizzati anche mediante l'apposizione di targhe esterne indicative della partecipazione della struttura stessa al Progetto QUALIMA.

Entro brevissimo tempo verranno posizionate bacheche informative con la medesima impostazione presso tutte le strutture - in sostituzione di quelle esistenti e realizzate provvisoriamente da ciascuna attività commerciale - per la diffusione di informazioni e notizie riguardanti i servizi erogati, nonché per la segnalazione di iniziative, eventi e servizi organizzati da Enti ed Istituzioni, a livello sia locale sia mandamentale.

Sono anche allo studio brochures informative che verranno distribuite all'interno degli esercizi per l'informazione degli utenti residenti e dei turisti.

Una volta attivati tutti i servizi previsti dai progetti pilota verrà completata la fase informativa e pubblicitaria, individuando - con la collaborazione delle strutture partecipanti - i contenuti più significativi e la veste grafica più efficace.

## GAL APPENNINO GENOVESE

Il GAL Appennino Genovese, nell'attuazione del progetto QUALIMA, ha tentato di far conciliare le esigenze della popolazione con le risorse finanziarie degli enti locali, studiando un progetto innovativo e necessario per le aree scarsamente popolate e disagiate.

Si individua a livello comunale l'incidenza della popolazione attiva teoricamente occupata fuori dal comune di residenza. Questo permette di dare una prima rappresentazione al fenomeno della mobilità per motivi di lavoro.

Il Comune nel quale è più alta (oltre il 75%) l'incidenza della popolazione attiva in condizione professionale non occupata nel comune di residenza è Rondanina. Seguono con incidenze comunque superiori al 50% alcuni Comuni della Val Trebbia (Propata 52.9%, Fascia 53.5%), i territori montani di Rezzoaglio (52.8%), Borzonasca (65%) e Mezzanego (60%).

Il settore primario comprende: Agricoltura, caccia, silvicoltura; Pesca, piscicoltura e servizi connessi; Estrazione di minerali. Il settore secondario: Attività manifatturiere, Costruzioni. Il settore terziario è il settore di produzione: Commerciale, Turistico-Ricettivo

Nella Comunità Montana Alta Val Trebbia, il numero complessivo di aziende agricole è 79; il Comune con il maggior numero di aziende è Montebruno. L'ubicazione di Montebruno ha condizionato lo sviluppo del borgo che si differenzia dagli altri sia per la diversa struttura urbana, sia per l'importanza delle attività economiche rivolte verso interessi commerciali e agricoli.

Nel territorio della Comunità montana Valli Aveto-Graveglia-Sturla le aziende agricole sono in totale 759. Il Comune di Ne è quello con il maggior numero di aziende; Ne è quarto in estensione nella Provincia di Genova e occupa la maggior parte del territorio della Val Graveglia; la vicinanza alla costa permette al territorio un buon sviluppo.

Per quanto concerne gli altri settori (Industria, Commercio, Istituzioni, e altri servizi), nel territorio della Val Trebbia, il Comune maggiormente sviluppato è Torriglia; il settore con più unità locali è il commercio, infatti la popolazione del centro è dedicata in gran parte al commercio, mancando nella zona realtà industriali rilevanti, mentre nelle frazioni l'agricoltura è ben sviluppata, benché il trend degli ultimi anni mostri un

continuo calo degli occupati in questo settore dovuto per lo più al ricambio generazionale.

Nel territorio delle Valli Aveto-Graveglia-Sturla, Ne è il Comune con il settore industriale meglio avviato.

I servizi alla popolazione, sebbene scarsi e poco organizzati, esistono e la cittadinanza sa sfruttarli adeguatamente.

Gli aspetti socio-economici sono infatti strettamente connessi con lo sviluppo sostenibile che non è composto solo dalla componente ambientale, ma anche da quella economica e sociale.

Rispetto all'analisi condotta sul territorio, si può concludere che i servizi alla popolazione, sebbene scarsi e poco organizzati, esistono e la cittadinanza sa sfruttarli adeguatamente. Le risorse degli enti locali sono molto esigue, e ciò non consente di far sopravvivere nuovi servizi, introdotti da progetti pilota, oltre la durata del progetto stesso, poiché gli enti locali non possono far fronte alle spese che ne possono derivare. Pertanto il GAL Appennino Genovese, nell'attuazione del progetto QUALIMA, ha tentato di far conciliare le esigenze della popolazione con le risorse finanziarie degli enti locali, studiando un progetto assolutamente innovativo e necessario per le aree scarsamente popolate e disagiate.

L'analisi della situazione:

Il problema principale delle aree poco popolate di Comunità Montane di Valle di Trebbia è la mancanza dei servizi sanitari e sociali.

Obiettivi:

- Promuovere l'economia locale e telemedicina.

Valutazioni:

- Costruire la rete ADSL intranet e collegamento ADSL per i privati enti pubblici.
- Introduzione del sistema wireless (Wireless Local Loop).

Risultati:

- Comunicazione veloce fra gli abitanti, aziende e altri enti di Comunità Montana di Valle di Trebbia;
- Miglioramento della qualità di vita;
- È stata formata la base per offrire servizi sanitari e sociali agli abitanti;
- È stato creato il supporto all'economia e commercio locale.



## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Con determinazione del dirigente del Servizio Commercio della Provincia di Trento n. 2127 di data 20.12.2002, modificata con determinazione n. 167 di data 13.2.2003, è stato conferito alla società Oficina d'Impresa S.r.l. con sede in Carpi, Via A. Moro, 9/C l'incarico per la formulazione di un progetto denominato "Multiservizio – Progetto per la divulgazione e sviluppo del concetto di punto vendita dotato di servizio collocato in comuni minori/ svantaggiati", al fine di verificare lo stato di attuazione della normativa provinciale (L.P. 8.5.2000, n. 4, articolo 24) e di valutare le potenzialità e lo sviluppo dell'iniziativa multiservizio in relazione all'obiettivo di favorire l'insediamento, il ripristino o la permanenza di attività nei comuni privi o carenti di servizi commerciali. A suo tempo era emersa la necessità di terminare l'indagine in tempi brevi al fine di realizzare "l'evento intorno alla realtà del multiservizio" coinvolgendo operatori a livello provinciale, nazionale ed europeo iniziando così un'attività di raccolta dati ed informazioni.

Tale progetto, in sintesi, partendo dal quadro normativo di riferimento vigente (L.P. nr. 10 del 7 luglio 1997 Misure per la razionalizzazione della finanza provinciale art. 22 – Interventi per favorire l'insediamento di attività economiche in zone montane e n. 4 dell'8 maggio 2000 Disciplina dell'attività commerciale in provincia di Trento art. 24 - Interventi per favorire l'insediamento di attività economiche in zone montane) ha fatto il punto degli interventi posti in essere e dei risultati che tali interventi hanno prodotto quantitativamente e qualitativamente per ricostruire un quadro delle problematiche risolte/irrisolte.

Considerando il gruppo di punti vendita e dei pubblici esercizi multiservizio, il territorio e il contesto sociale, il progetto di ricerca ha avuto l'obiettivo di offrire elementi per valutare le iniziative di legge attuate e di mettere a punto una o più proposte al fine di sviluppare e divulgare il concetto di attività commerciali dotate di servizi, collocate in località/ comuni minori svantaggiati.

La ricerca è stata suddivisa in due parti:

- A) analisi esplorativa in cui sono stati raccolti dati ed informazioni inerenti la realtà multiservizio per valutare il contesto e le possibilità rispetto agli obiettivi, ricostruendo il quadro normativo con i diversi regolamenti attuativi, alcune esperienze analoghe in altri contesti territoriali e il contesto sociale e le problematiche salienti legate alla permanenza della popolazione nelle zone montane;
- B) proposta in cui sono stati esplicitati suggerimenti ed indicazioni secondo quanto rilevato nella fase esplorativa. In questa fase sono state messe a punto proposte al fine di:
- promuovere l'iniziativa multiservizio attraverso iniziative di marketing (informazione e comunicazione);
  - sviluppare e sostenere il ruolo sociale dei Multiservizio attraverso agevolazioni più mirate;
  - individuare servizi alternativi offerti dai Multiservizio;
  - individuare attività di sostegno e di professionalizzazione dei gestori dei Multiservizio fra cui ipotizzabili la formazione professionale e la creazione di network con sostegno consulenziale;
  - mettere a punto un sistema di monitoraggio permanente delle attività Multiservizio che consenta di verificare periodicamente l'applicazione della legge e la valenza degli interventi.

Il Servizio Commercio della Provincia Autonoma di Trento, tenuto conto anche dei risultati della ricerca, ha elaborato un aggiornamento dei vigenti criteri di attuazione della L.P. 8/5/2000 n. 4, articolo 24 che saranno a breve approvati dalla Giunta provinciale con apposita deliberazione.

## REGIONALFORUM PONGAU

Partner del Progetto: Regionalforum Pongau,  
Bahngasse 12, 5500 Bischofshofen, Austria  
www.pongau.org.

Partner locale per QUALIMA in regione: SBS  
SBS: La rete di 3 città Associazioni Marketing di St. Johann, Bischofshofen e Schwarzach.

Obiettivi all'interno di QUALIMA:  
Migliorare le attrazioni di queste città, fermare la fuoriuscita del potere d'acquisto.

Ricerche svolte:

- Studie su mix di settore commerciale;
- Analisi diverse;
- SWOT di SBS;
- Strategia di sviluppo per SBS e piano di azioni al interno di QUALIMA.

Obiettivi delle attività svolte:

- Costruire forte cooperazione fra i partner di SBS;
- Informazioni, workshops, eventi gratuiti;
- Concentrazione su IT e su qualificazione;
- Implemento di forme nuove di management rapporto clienti.

Progetti realizzati:

1. Il Sistema di Ricompensa Pongau Bon con Database Regionale;
2. Programma di Qualità con "controlli senza preavviso";
3. "Vita senza barriere" controllo di negozi;
4. Piattaforma internet per informazioni e commercializzazione;
5. Sistema di management di negozi non occupati basato su internet;
6. Programma di sviluppo di risorse umane iniziato;
7. Analisi e piano di azione per miglioramento di trasporto pubblico a negozi.

PR progetto:

- Informazioni su eventi;
- Campagne promozionali in giornali e riviste.

Organizzazione di lavoro

- Personale assunto per coordinazione continua;
- Visite personali di assistente di progetto in negozi per fornire informazioni e motivazione;

Detagli a progetto realizzato:

1. Pongau Bon, Database  
Pongau Bon – Sistema di ricompensa: Sistema di rimborso per clienti leali.  
I clienti ottengono la cartella per etichette e un'etichetta per ogni spesa superiore a 10 € (due etichette per 20 € e così via). La cartella completata con tutte le etichette vale 10 €. La cartella con nome, cognome e indirizzo può essere rimborsata presso tutti i negozi "Pongau-Bon Partnerstore". Tutti i negozi partner di sistema sono segnati con cartellino all'entrata.  
90 negozi partecipano, 425.000 etichette vendute, 6 milioni d'euro di potere d'acquisto rimasto in regione.  
Database regionale: Tutte le cartelle Pongau-Bon vengono raccolte nell'ufficio SBS. Tutti i dati sono documentati in database dove tutti i partner di SBS possono usare informazioni per motivi di commercializzazione.  
2000 indirizzi fino a febbraio 2006.  
Strumento utile per commercializzazione ai gruppi target (tailor-made).
2. Programma di qualità – Controlli senza preavviso  
È stato creato un modello per controllare e sorvegliare qualità.  
Criteri di successo essenziali sono i negozi attraenti con assortimento attraente, con impiegati e imprenditori ben allenati, orientamento verso clienti e CRM. Realizzazione di questi criteri è stata controllata da acquirenti misteriosi che hanno controllato ciascun negozio tre volte.  
In seguito sono state fatte le valutazioni delle esperienze di shopping e sono state fatte le proposte su come migliorare la situazione. Sono stati controllati e consultati 17 negozi.  
Il feedback dai negozi era eccellente, il controllo misterioso e supporto di consulenza era molto apprezzato.

### 3. Vita senza barriere Controllo Negozi

Le persone disabili e anziani sono un gruppo target molto importante. Per rispondere alle loro esigenze è stato lanciato il progetto Vita senza barriere.

Tutte e tre città (100 negozi) sono state controllate per quanto riguarda i bisogni di gruppi target, proposte da migliorare le barriere sono state fatte ed è stato svolto il processo di comunicazione con gruppi target.

Il controllo dei negozi si svolge secondo i criteri di ÖNORM e YOU-TOO Europeo  
"www.you-too.net" linee guida.

### 4. Piattaforma internet & 5. management di negozi non occupati

La pagina web e info forum forniscono informazioni su tutti gli esercizi e negozi.

Il cliente ottiene le informazioni aggiornate sui risultati dei progetti di SBS e (collegamento a scaricamento di [www.qualima.org](http://www.qualima.org)).

La soluzione internet si usa anche come uno strumento per gestire i posti non occupati / negozi vuoti.

[www.sbsshopping.at](http://www.sbsshopping.at)

### 6. Sviluppo di Risorse Umane

Dopo i controlli misterii dei negozi gli imprenditori hanno cominciato il programma dello sviluppo di risorse umane e d'allenamento. Il programma è stato co-finanziato da ESF e Servizio di Lavoro Austriaco. La persona responsabile di coordinazione è stata eletta da QUALIMA. Sviluppo di risorse umane rappresenta l'intervento vitale per il successo di rapporto clienti e campagna di qualità finanziata da QUALIMA a lungo termine.

## REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)

La Regione ha incaricato il Dipartimento di Ingegneria Civile dell'Università degli Studi di Udine di predisporre uno studio propedeutico all'avvio degli interventi previsti dal progetto.

Lo studio partendo dall'assunto progettuale volto al sostegno in territorio montano dei servizi di prossimità, generalmente intesi, sia attraverso la promozione di forme di multiattività nei piccoli esercizi commerciali (sperimentandone una possibile evoluzione quali siti multiservizio), sia mediante l'allestimento di centri polifunzionali consentendo di testare nuove modalità di fornitura e di fruizione di servizi, che consentano una gestione economica degli stessi ed un loro avvicinamento alla popolazione residente, anche grazie all'utilizzo e alla diffusione delle moderne tecnologie dell'informazione, formula, in sintesi, le seguenti considerazioni.

L'idea guida è quella di individuare modalità di gestione sostenibili per salvaguardare, sostenere ed, eventualmente, reintrodurre i servizi di prossimità mediante un intervento pubblico di start-up perseguendo poi l'obiettivo dell'autosostentamento dei medesimi. Dal punto di vista metodologico lo studio si articola su tre livelli:

1. La "scala territoriale della montagna",
2. La "scala territoriale locale",
3. La "scala dei servizi di prossimità innovativi".

La Regione Friuli Venezia Giulia ha suddiviso il territorio montano, seguendo criteri predefiniti, in tre aree omogenee che fotografano il diverso grado di svantaggio socio economico di questi territori rurali. Ciò è stato realizzato con un'apposita norma legge (art. 3, LR 13/2000) a cui è stata data attuazione con un atto deliberativo della Giunta (Delibera n. 3303 del 31 ottobre 2000), pubblicata sul BUR n. 47 del 22/11/2000). Le tre tipologie territoriali sono state così definite:

- zona "A", corrispondente ai comuni o ai centri abitati con svantaggio basso;
- zona "B", corrispondente ai comuni o centri abitati con svantaggio medio;
- zona "C", corrispondente ai comuni o centri abitati con svantaggio alto.

Tra il 1991 ed il 2001 la provincia di Udine ha subito un calo della popolazione. Il fenomeno più grave e marcato interessa proprio i comuni della zona montana C, a più elevato svantaggio.

Per agevolare la comprensione dei fenomeni in atto, sono stati fatti alcune significative comparazioni di trends relativi alle tre zone omogenee montane, come sopra definite, e alle due province di Udine e Pordenone. Peraltro, si precisa che i dati relativi alle zone A\* e B\* sono comprensivi sia dei rispettivi valori relativi ai comuni parzialmente montani che di quelli dei centri abitati riclassificati in zona B o in zona C. Almeno un quarto della popolazione attiva è pendolare e lavora in centri esterni alla propria comunità montana, questo provoca l'abitudine a fare acquisti in modo delocalizzato, creando il crollo delle attività commerciali interne con una serie di rapide chiusure di negozi e altre attività di servizio, dai distributori di benzina agli ambulatori medici, agli esercizi commerciali di base e i bar; per questi abitanti l'insediamento residenziale diventa un puro e semplice dormitorio, dove le esigenze primarie vengono assolte principalmente all'esterno.

I fenomeni in atto nell'area marginale evidenziano un dinamismo localizzativo di segno negativo con chiusura indifferenziata delle attività non attribuibile esclusivamente ai modelli di offerta commerciale moderni (ipermercati e centri commerciali, cash&carry, centri di distribuzione) che sono in crescita e si attestano nella fascia centrale e inferiore della regione. Tali considerazioni non contraddicono l'istanza già espressa della necessità di politiche di sostegno e rilancio in termini di compensazione dello svantaggio localizzativo con incentivi di tipo fiscale per le aree della montagna marginale friulana, istanza sempre espressa da amministratori locali e dagli operatori economici del settore del commercio, ma queste politiche travalicano senza dubbio le competenze della Regione Friuli Venezia Giulia e richiedono il riconoscimento del problema nelle sedi opportune: Unione Europea e Repubblica italiana.

Al tempo stesso alla scala della Regione Autonoma si può immaginare di consentire di far cadere alcune limitazioni che ancora permangono con interventi legislativi ad hoc; ad esempio rispetto le tabelle delle licenze commerciali, in modo da consentire ai negozianti e agli esercenti più dinamici di ampliare l'offerta di prodotti intercettando in modo migliore la domanda.

1. Qualima e-servizi.
2. Call Center Qualima & Telesoccorso.
3. Aggregazione bambini (5-13 anni).

I "casi pilota":

- "E-Services in the mountain areas": concernente la predisposizione di una piattaforma telematica digitale comune per la fornitura di servizi e prodotti da parte di soggetti convenzionati;
- "Healthcare and social home services in the mountain areas": concernente la sperimentazione in area montana di forme di assistenza e cura domiciliare innovative rivolte alle persone più "fragili", come anziani e persone malate, mediate interventi di Teleassistenza, Telemedicina ed altri servizi di varia utilità.

Attività principali e risultati sperimentali dei "casi pilota".

1. "E-Services in the mountain areas": (Sperimentazione di una sorta di mercato virtuale, con modalità assistite anche presso il domicilio dell'utente, per l'ordinazione e la consegna di merci (realizzazione affidata all'Alpecom S.r.l. – Tarvisio): area coinvolta Val Canale/Canal del Ferro (provincia di Udine).

Partendo dall'analisi delle problematiche esistenti sul territorio, famiglie sempre meno numerose, anziani in aumento, lavoro sempre più lontano dai comuni montani, servizi sempre meno reperibili, si è pensato ad internet, uno strumento diffuso e relativamente facile da usare, come ad una delle opportunità atte ad alleviare tali problematiche.

L'obiettivo era quello di fornire un "contatto amichevole", un "computer visto come amico" per entrare in un Centro Commerciale Virtuale, quasi una linea diretta, una vetrina con tanti servizi sulla rete, dotata di un'interfaccia semplice, con offerte commerciali divise per Comuni di competenza, una grafica colorata e piacevole e un chiaro percorso di navigazione.

A tal fine sono stati creati una piattaforma software dedicata ed un sito web ([www.amicoweb.org](http://www.amicoweb.org)) tramite i quali porre in rete varie attività commerciali di diversi comuni della zona coinvolta, in particolare

- negozi alimentari (Comuni coperti da questo servizio: Malborghetto-Valbruna, Tarvisio, Moggio, Chiusaforte),
- negozi sportivi (specializzati in fornitura di bike ed accessori),\*
- negozi di giardinaggio (per manutenzione di giardini esterni e piante interne),\*
- cartolerie (fornitura di libri),\*
- negozi di stufe (fornitura di stufe e prodotti per il riscaldamento biologico).\*

\*(Comuni coperti da questo servizio: Tarvisio, Malborghetto-Valbruna, Pontebba, Dogna, Moggio, Chiusaforte.)

#### Conclusioni e continuità del "caso pilota":

Con il progetto "AMICO WEB" si sono, quindi, voluti fornire nuovi servizi alla popolazione residente, ai lavoratori fuori comune, ai possessori di una residenza turistica, ai residenti anziani, a chi non può uscire dalla propria abitazione e, in definitiva, anche a chi desidera più tempo libero.

L'iniziativa ha avuto risultati contraddittori: da un lato ne sono state apprezzate le potenzialità ed il carattere innovativo, dall'altro è spesso prevalsa la diffidenza degli operatori e degli utenti verso uno strumento (l'informatica) ancora poco familiare, in particolar modo per i clienti ed operatori di una certa età.

La sperimentazione sul campo dei prodotti software e telematici, attivata a ottobre 2005, si è conclusa al 31/03/2006. I moduli dinamici forniti agli operatori aderenti alla sperimentazione stessa sono a disposizione dei medesimi, ma in assenza di ulteriori finanziamenti e, soprattutto, di un allargamento dei soggetti coinvolti che comprenda anche il livello istituzionale locale difficilmente le attività progettuali avranno una continuità futura.

#### 2. "Healthcare and social home services in the mountain areas":

(Sperimentazione di forme innovative di teleassistenza e telemedicina presso il domicilio dell'utente – realizzazione affidata a Tesantelevita s.r.l. – Udine).

L'obiettivo generale del "caso pilota" era quello di migliorare l'assistenza socio - sanitaria mediante il ricorso a innovative tecnologie telematiche, che consentissero di favorire l'avvicinamento dei servizi ai cittadini, semplificare l'accesso ai servizi territoriali e promuovere la cultura della prevenzione. L'area interessata dalle attività sperimentali comprende due vallate della Carnia: Val Degano e Val Pesarin comprendenti 7 Comuni: (Comeglians, Forni Avoltri, Lauco, Rigolato, Raveo, Ovaro, Prato Carnico) con 7.000 abitanti di cui 1.800 ultra sessantacinquenni. Il progetto, avviato a fine novembre 2004; si è formalmente concluso alla fine del mese di aprile 2006 con lusinghieri risultati: oltre 280 utenti collegati con un sistema di telemonitoraggio a domicilio per la fornitura di servizi di telecontrollo dei parametri fisiologici vitali, di telecardiologia, di teleassistenza/telesoccorso ed di trasporto dedicato a chiamata verso i centri di cura e diagnostica di fondovalle.

#### I Servizi:

- Numero verde gratuito 800 422 800 (attivo 24 ore su 24);
- Monitoraggio telefonico delle persone a rischio;
- Agenda farmaci e follow-up;
- Telemonitoraggio con bracciali di rilevamento dei parametri vitali e Telesoccorso;
- Telecardiologia con ecg portatile e refertazione della Cardiologia dell'Ospedale di Tolmezzo;
- Servizio di trasporto e accompagnamento.

#### Conclusioni e continuità del "caso pilota":

In particolare per quanto riguarda i servizi di teleassistenza/telesoccorso e di trasporto a chiamata, che attualmente sono i soli mantenuti attivi con gli ultimi fondi disponibili a carico del progetto, si è verificata una domanda molto elevata da parte dell'utenza con numerose richieste di contatti ed interventi settimanali.

In considerazione della comprovata utilità di detti servizi e del loro positivo rapporto costi benefici, all'esaurimento dei fondi attualmente disponibili, previsto per la fine del mese di luglio 2006, i servizi in questione verranno posti a carico del bilancio regionale con un finanziamento straordinario di € 100.000,00 al fine di consentire il loro mantenimento fino al 31 dicembre 2006.

Successivamente a tale data l'obiettivo è quello di reperire ulteriori fonti di finanziamento nell'ambito della nuova programmazione comunitaria 2007/2013 prevedendo fin d'ora la predisposizione di un nuovo progetto sperimentale che prosegua nel solco tracciato dal Progetto QUALIMA.

## REGIONE PIEMONTE

Al Piemonte è affidato il compito, da un lato, di articolare e mettere in atto forme possibili di cooperazione tra la grande distribuzione e il «piccolo commercio», per giungere a modelli innovativi di servizio commerciale e, dall'altro, di delineare e sperimentare percorsi formativi in grado di supportare tale innovazione.

Nello specifico – a partire da un'indagine conoscitiva dell'offerta commerciale e del sistema distributivo a scala territoriale e locale che utilizza, oltre le fonti statistiche tradizionali, le interviste a «testimoni privilegiati» – la Regione individuerà e proverà «sul campo» un modello innovativo di ristrutturazione del commercio rurale e montano, articolato su più livelli territoriali, funzionali a mitigare la criticità direttamente discendenti dalla diversa localizzazione dei servizi.

Ruolo importante giocheranno il coinvolgimento dei residenti, dei soggetti istituzionali pubblici e di quelli economici, il loro guidato orientamento al «nuovo» e la specifica formazione alla gestione di attività che inducano il pareggio tra domanda e offerta mediante la creazione di servizi che, nell'assolvere una funzione prioritariamente sociale di lotta alla marginalità, siano al tempo stesso finanziariamente sostenibili.

L'area di sperimentazione:

Poiché le risorse finanziarie a disposizione inducono a focalizzare l'attenzione su un'area di dimensioni necessariamente limitate, ma tutta via in grado di assicurare un'adeguata rappresentatività delle problematiche comuni allo Spazio alpino, la scelta della Direzione Commercio e Artigianato è caduta sulla Comunità Montana Valli Antigorio, Divedro e Formazza (provincia del Verbano Cusio Ossola), valutata ottimale per la sperimentazione del progetto. Le sue caratteristiche geomorfologiche hanno infatti acuito la criticità dell'accessibilità e favorito il possibile deficit logistico; il suo assetto socio-economico e, in particolare, lo svilupparsi di industrie nell'area di fondovalle – se pure oggi in fase di contrazione – ha nel tempo agito da catalizzatore sia dell'impiego che della residenzialità; l'espansione del turismo lacustro e ha, da ultimo, assorbito la residua forza lavoro delle alte vallate: questi insintesi i fattori emblematici dell'aumento del tasso di invecchiamento della popolazione, del saldo negativo di immigrazione, del depauperamento del reddito, dell'inadeguatezza dei servizi e del pendolarismo verso il fondo valle, sintomi della patologia che accomuna le aree rurali montane.

Ai fini del perseguimento in ambito locale degli obiettivi progettuali generali, la Regione Piemonte ha voluto attivare un servizio di domiciliazione della spesa per il momento solo di prodotti in scatola, di recapito di farmaci e referti medici e di «navetta» per persone in difficoltà che devono ad esempio recarsi dal medico o semplicemente andare dal parrucchiere.

In sintesi le attività si sono strutturate come segue:

- 1) Individuazione dell'area sperimentale: Comunità Montana di Antigorio, Divedro e Formazza;
- 2) Studi sulla suddetta area;
- 3) Definizione del modello di servizio da erogare col supporto delle organizzazioni locali
- 4) Identificazione del soggetto cui assegnare l'implementazione del progetto pilota:  
"Consorzio Rinascita della Montagna" di Crodo ( VB ) di cui la Comunità Montana di Antigorio, Divedro e Formazza è socia;
- 5) Individuazione dell'area su cui condurre il progetto pilota : area montana a monte e due villaggi che non hanno più alcun esercizio commerciale, con priorità alle necessità delle persone anziane;
- 6) Campagna pubblicitaria mirata per promuovere il servizio presso ASL, Comuni, ... e sui giornali locali;
- 7) Accordi con i commercianti e la GDO che hanno applicato sconti variabili dal 5 al 10%;
- 8) Attivazione del numero verde al quale possono rivolgersi gli utenti per ordinare la spesa e prenotare i servizi di cui hanno bisogno;
- 9) Creazione di un software dedicato per processare gli ordini e organizzare le spedizioni domiciliari e gli altri tragitti ottimizzando il rapporto costi-benefici;
- 10) Affitto di un piccolo automezzo per trasportare i prodotti e le persone interessate ad usufruire del "servizio navetta";
- 11) Erogazione del servizio stesso;
- 12) Definizione di una nuova figura professionale: il gestore e l'animatore dei centri polifunzionali;
- 13) Redazione del piano di formazione;
- 14) Seminari di formazione per gli addetti al servizio;
- 15) Realizzazione di workshops con la partecipazione degli amministratori delle Comunità Montane, delle ASL e delle associazioni di categoria presso le province piemontesi per diffondere i risultati del progetto e formare le nuove figure professionali che continueranno ad offrire il servizio agendo non solo come commercianti ma come operatori sociali e promotori del territorio;
- 16) Realizzazione di servizi intranet per comuni montani e collaborazione con le scuole.



## RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)

L'obiettivo del progetto internazionale Qualima è di diminuire la depopolazione in campagna e di assicurare le condizioni essenziali e supplementari per la vita nelle zone marginali. Le zone rurali di ciascun paese sono al diverso livello di sviluppo. Il progetto prevede la formazione del modello dei servizi potenziali che sarà applicato nelle diverse regioni considerando gli adattamenti per ogni regione.

La regione marginale dell'altopiano Trnovsko Banjška è discriminata per causa dello sviluppo non omogeneo di regione Goriška. Esistono infatti grandi differenze fra lo sviluppo delle città e zone rurali. Gli investimenti si concentrano sulle città mentre sulla campagna quasi niente. In questo momento la situazione è negativa; si evidenzia l'inclinazione di depopolazione delle zone rurali. Esistono solo poche piccole imprese, il limite d'età aumenta, i negozi (anche alimentari) si chiudono, esistono solo due negozi mobili, non esistono i servizi di sanità, i collegamenti internet sono scarsi, alcuni villaggi non hanno l'acqua potabile. L'attività più sviluppata è l'artigianato ma non esiste la commercializzazione organizzata dello stesso. Una delle attività essenziali è l'avviamento della produzione e coltivazione delle erbe. Sono stati organizzati pure i corsi per la popolazione locale, la quale ha mostrato l'interesse oltre le aspettative. Sono state svolte anche le tavole rotonde dove gli abitanti locali hanno avuto la possibilità di esprimere le loro visioni sulla regione e sulle esigenze d'educazione. Secondo gli abitanti la base dello sviluppo possono essere e-business e turismo.

### Obiettivi:

- Diminuire la depopolazione;
- Stimolare la popolazione giovane e famiglie giovani per rimanere in campagna;
- Assicurare il lavoro in campagna;
- Incitare l'imprenditoria;
- Promuovere l'uso delle tecnologie informatiche (internet).

### Valutazioni:

- Istituire il sistema wireless (Wireless Local Loop);
- Sviluppare i modelli innovativi di turismo, telecomunicazione, e-shops, servizi sanitari e sociali.

### Risultati:

- Comunicazione più veloce fra gli abitanti, imprese e altri enti;
- Migliore e più veloce fornitura dei servizi, in particolare e-servizi;
- Ricerca sulle esigenze d'educazione della popolazione;
- Supporto all'imprenditoria e l'artigianato locale.

## TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)

---

L'obiettivo principale è di presentare la tecnologia, organizzazione e know-how attraverso i quali le aree montane potrebbero diventare più efficaci e competitive possibile sia nel senso trans-cantonale che internazionale. L'internet dovrebbe essere a disposizione a tutti gli abitanti indipendentemente dal loro livello d'istruzione e sociale. Sarà presentato l'accesso broadband ai e-servizi, come all'esempio e-istruzione, e-governo, e-business. Le debolezze dell'area sono soprattutto geografiche. Inoltre il percentuale della popolazione che possiede il computer con l'accesso all'internet continuo è molto basso. Gli fornitori dei servizi internet non hanno l'interesse di investire in queste aree poco popolate. Tutto questo potrebbe essere risolto creando l'accesso all'internet senza filo (wireless) e usando altre tecnologie moderne. L'obiettivo del progetto era di creare e conseguire il concetto di e-governo particolare per tutti i comuni coinvolti dell'area.

## HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)

L'obiettivo principale è di verificare come potrebbe essere introdotta la tecnologia in comuni e in collaborazione inter-comunale.

### Obiettivi:

- Classificare le amministrazioni locali in domini e sub-domini.
- Identificare e descrivere i processi amministrativi previsti per la realizzazione prioritaria nel futuro remoto.
- Analizzare e identificare i bisogni dei azionisti di 6 comuni. Questi azionisti sono: cittadini, impiegati statali e leader politici (presidenti).
- Determinare il potenziale per quanto riguarda la collaborazione elettronica tra i 6 comuni di valle di Anniviers.
- Controllare l'infrastruttura tecnologica disponibile in amministrazioni locali.
- Selezionare il dominio e sub-dominio corrispondente per digitazione e realizzazione remota.
- Organizzare "Spazio Internet" per i cittadini con l'accesso ai servizi IT dell'amministrazione locale nei comuni selezionati.
- Sviluppare il sistema didattico (incluso il sistema d'istruzione tutoriale online) per i cittadini e impiegati statali.

### Risultati:

- Esempio di "comuni piloti" con anche delle descrizioni della situazione attuale di questi comuni e loro amministrazioni.
- Classificazione delle 6 amministrazioni locali tramite i domini e sub-domini.
- Avanguardia dettagliata sulle collaborazioni e fusioni fra i comuni e sulle tecnologie usate in questo contesto.
- Descrizione dei bisogni dei azionisti per quanto riguarda le transazioni amministrative online e collaborazioni virtuali.
- Inventario delle collaborazioni/fusioni già realizzate nei 6 comuni di valle di Anniviers.
- Inventario delle collaborazioni in corso e previste, collaborazione in settore IT, i fattori che favoriscono la collaborazione online, gli ostacoli e condizione per la collaborazione futura, le aspettative dei azionisti legate alla collaborazione inter-comunale.
- Definizione delle priorità e proposte per ogni dominio.
- Valutazione del potenziale in termini di (e-) collaborazione tramite sub-domini.
- Stato di digitazione dei comuni di valle Anniviers.
- Metodologia per analizzare i processi e servizi amministrativi.
- Inventario e descrizione dettagliata dei processi attuali per il totale dominio "amministrazione generale", classificazione di questi processi in:
  - Processi facili da digitare con vantaggi;
  - Processi difficili da digitare con vantaggi;
  - Processi che includono complicazioni nel caso di digitizzazione.
- Inventario di processi ridefiniti nel contesto di ICTs e descrizioni dettagliate dei processi futuri (digitizzati) per l'intera "amministrazione generale".
- Inventario dei domini selezionati e processi previsti per la realizzazione come priorità nel futuro remoto nel contesto della collaborazione inter-comunale.
- Diverse proposte per la soluzione del servizio IT per l'amministrazione locale di Anniviers.
- Sviluppo della base concettuale per la piattaforma del governo virtuale per la valle di Anniviers, inclusi gli accessi separati per i cittadini, business e amministrazione.
- Concettualizzazione e organizzazione del corso post universitario (16ECTS) in e-governo (e-Amministrazione e e-Democrazia).

## DAS PROJEKT QUALIMA

### Quality of life improvement by supporting public and private services in the rural areas of the Alps

Im Fokus stehen die sozialen und ökonomischen Herausforderungen in peripheren Gebieten des Alpenraums. Insbesondere ein hochqualitatives Waren- und Dienstleistungsangebot muss der Bevölkerung zur Verfügung stehen, um Abwanderung zu vermeiden.

Die Abwanderung verursacht in diesen Randregionen einen Rückgang sowohl von Einzelhandelsbetrieben und Gewerbetreibenden als auch von Sozialdienstleistungen. Das steigende Alter der Bevölkerung bedingt aber eine wachsende Nachfrage nach Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen.

Aufgrund dieser Herausforderungen und Tendenzen wurden im Rahmen von QUALIMA umfassende Aktivitäten geplant, die sowohl Anliegen von Privaten als auch von öffentlichen Institutionen berücksichtigt.

QUALIMA ist aufgebaut als eine Partnerschaft unterschiedlicher Akteure: regionale und lokale öffentliche Behörden, öffentliche Gesellschaften, private Partner (zB Ticino Informatica), LAG (GAL Appenino Genovese). Insgesamt sind Institutionen aus Italien, Österreich, der Schweiz und Slowenien involviert.

**Ziele:**  
QUALIMA hat zum Ziel, bestehende strukturelle und infrastrukturelle Netze zu stärken, in Verbindung mit der Entwicklung von Humanressourcen und der Nutzung des endogenen Potenzials der Regionen. Ein Hauptziel ist der Aufbau von multifunktionalen Servicedienstleistungsbetrieben. Vor allem neue Technologien (zB on-line Reservierungen, E-Geschäfte, E-Governance) kommen zum Einsatz bzw. werden im Experiment getestet.

Ziel des Projektes ist es auch, Methoden und Innovationen zu entwickeln, um den Prozess der Abwanderung im Alpenraum einzudämmen. Neue Formen der Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen werden getestet. Ablaufplan:

- Kontextanalyse zur Problemdefinition;
- Forschungsarbeiten hinsichtlich der ökonomischen Situation;
- Analyse der derzeitigen Situation hinsichtlich Lieferung von Waren und Bereitstellung von Dienstleistungen, vorhandene logistische Netze, vorhandene Strukturen, betreffende öffentliche Institutionen;
- SWOT Analyse.

**Umsetzung des Projektes:**

- Vereinbarungen mit verschiedenen öffentlichen und privaten Anbietern von Waren und Dienstleistungen, logistische Unterstützung;
- Aufbau von integrierten Netzwerken;
- Analyse der infrastrukturellen Eignung von bestehenden Unternehmen;
- Aufbau von multifunktionalen Dienstleistungszentren;
- Evaluation und Information betreffend der Ergebnisse.

**Erwartete Ergebnisse:**

- Erleichterung des Zugangs zu öffentlichen und sozial-medizinischen Leistungen;
- Erweiterung bzw. Sicherung des Angebots von Waren- und Dienstleistungen;
- Verringerung der Verkehrs verursacht durch Pendel- und Einkaufsbewegung von Randgebieten in die Städte;
- Förderung und Entwicklung neuer Beschäftigungsmöglichkeiten;
- Unterstützung von anwenderfreundlichen IT-Lösungen.

Diese Aktivitäten haben zum Ziel, die Lebensqualität in den peripheren Regionen im Alpenraum zu verbessern, der Abwanderung entgegenzuwirken und damit diesen Lebensraum zu erhalten.

## REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)

Mit der Ausführung des Projektes QUALIMA wollte die Region Veneto mit Hilfe von Promotionsinitiative, die in das vergrößerten Angebot von Waren und Dienstleistungen, das der Bevölkerung zur Verfügung stand, orientiert wurde, das Phänomen der Entvölkerung der Gebirgsgebieten zu konfrontieren.

Mit dem Absicht hatte die Region durch ein öffentliches Ausschreiben fünf Pilotunternehmen ausgewählt, die in den marginalen Gebieten mit wenig Population (Gemeinde, Dörfer oder andere Gebiete mit der Bevölkerung bis zu 3000) arbeiten,

die wenige Geschäfte und Unternehmen haben (wohnhafte Population/authorisierte Unternehmen, wo die Nummer von authorisierten Unternehmen höher als 80 ist) und die Interesse haben »Mehrzweckunternehmen« zu werden. Das sind die Unternehmen, die neben der Lebensmittel auch die Dienstleistungen liefern würden. Sie würden mit Hilfe der Absprachen von öffentlichen Organen oder Agenturen für die Lieferung der Dienstleistungen (öffentlichen und privaten) in demselben Gebäude geleitet. All das sollte gemäß der regionalen Handelsgesetzgebung verlaufen.

Die erwähnte Unternehmen sind so loziert:

Provinz	Belluno	Belluno	Belluno	Belluno	Verona
<b>Gemeinde</b>	<b>Ponte nelle Alpi</b>	<b>Pieve di Alpago</b>	<b>Vallada Agordina</b>	<b>Sovramonte</b>	<b>Badia Calavena</b>
Meereshöhe - M	397	694	1.023	610	470
Bevölkerung	8.222	2.025	227	1.663	2.461
<b>Dorf</b>	<b>Quantin</b>	<b>Tignes</b>	<b>Sachet</b>	<b>Faller</b>	<b>Spert</b>
Meereshöhe - M	763	546	1.080	811	878
Bevölkerung	341	473	175	176	86
<b>Gebirgsgemeinde</b>	Belluno Nevegal	Alpago e Cansiglio	Agordina	Feltrina	Lessinia

Die Region hat ihre Aktivitäten in das Projekt so orientiert, dass sie alle Bedürfnisse und Forderungen der Bevölkerung in den marginalen Gebieten befriedigen konnte. Die Bedürfnisse und Forderungen sind erst durch die Studien und Forschungen sichtbar geworden. Die Region bemüht sich darum - den ausgewählten Unternehmen – eine Unterstützung im Rahmen von Einkommen zu versichern, unter dem Aspekt der positiven Ökonomie.

Was den späteren Aspekt angeht, hatte sich die Region Veneto an die Pilotunternehmen mit einer Bitte gewendet: die Rolle des lokalen Leiters zu übernehmen für die Verbesserung des territorialen touristischen Potentials.

Die Region Veneto hatte auch mit den Lehrgängen für die Besitzer, Leiter und Mitarbeiter der Pilotunternehmen begonnen, mit dem Absicht, eine starke Unterstützung bei der Umwandlung in die Mehrzweckunternehmen zu versichern. Das vorliegende Thema steht in Verbindung

zu den Aspekten der besseren Leitung von Mehrzweckunternehmen, als zum Beispiel, Kommunizieren, Promotion, Belebung des Gebietes, Rechnungsführung und Zahlung von Steuern.

Vom Aspekt der finanziellen Unterstützung für die Verwandlung in die Mehrzweckunternehmen, hat die Region Veneto Beiträge für die Erneuerungsinvestitionen als auch neuen Aparaturen vorgesehen.

Am Ende des Projektes können wir sagen, dass trotz bestimmten Schwierigkeiten, die den sozialen und ökonomischen Kontext des Gebietes kennzeichnen, das einbezogene Gebiet positiv auf die neue vorgestellte Unternehmen reagiert hat, was von großer Bedeutung für das innovative Modell spricht. Ebenso wollen wir die Öffentlichkeit an Interessen von einigen Gemeinden aufmerksam zu machen, die in ihrem Hushaltungsausgleich die Verwandlungsmöglichkeiten von traditionellen Geschäften vorgesehen haben.

## COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)

Handelsaktivitäten, die in das Projekt QUALIMA eingebunden sind, ergänzen fast vollständig die Infrastruktur und die Ausrüstung, für den Beginn der Dienstleistungen notwendig sind, die in entsprechenden Pilotprojekten vorgesehen werden.

Zum diesen Zeitpunkt werden schon mehrere Dienstleistungen ausgeführt, die für das Leben der kleineren örtlichen Einheiten notwendig sind, z.B.: Internet-Punkt, Fax und Fotokopieren, Verkauf von Nahrungs- und anderen wichtigen Artikeln, Verkauf von Zeitungen und Magazinen, Fernsprechstellen, Verkauf von Karten für den öffentlichen Verkehr...

Phase der Ergänzung fand im vorigen Frühling statt (gekennzeichnet durch fast vollständigen Ausfall der Touristen) und steht kurz vor dem Ende.

Es wird prognostiziert, dass alle Strukturen in der nächsten Sommersaison voll funktionsfähig werden. Außerdem finden Gespräche mit Institutionen und Behörden, die im diesen Projekt mitwirken (Post, Regionalapotheken, Sanitätsdienst der Provinz Sondrio) statt.

Diese Aktivitäten werden den Beginn aller vorausgesehenen Dienstleistungen in der Sommersaison 2006 ermöglichen.

Einzige Pilotprojekte, die in 12 Strukturen eingeführt wurden, waren auch an den äußeren Tafeln veröffentlicht, die bezeichneten, dass die Struktur ins Projekt QUALIMA einbezogen ist. Hierfür werden in kürzester Zeit auch Informationsstände bei allen Strukturen aufgestellt (sie werden schon vorhandene, provisorische Ständer für einzelne Handelstätigkeit ersetzen), die der Distribution der Informationen und Neuigkeiten im Bezug auf Dienstleistungen, die zur Verfügung stehen, als auch für Veröffentlichung der Initiativen, Ereignissen und Dienstleistungen, die von verschiedenen Behörden und Institutionen sowohl auf dem örtlichen Niveau als auch breiter organisiert werden, dienen werden.

Es werden auch Informationsbroschüren vorbereitet, in Geschäftstellen für die Informierung der Bevölkerung und der Besucher zur Verfügung stehen werden.

Wenn alle Dienstleistungen des Pilotprojektes aktiviert werden, wird auch die Phase der Auskunftserteilung und des Marketing ergänzt werden. In Zusammenarbeit mit eingeschlossenen Strukturen werden nämlich die wichtigsten Inhalte und die wirksamste Werbekampagne bestimmt.

## GAL APPENNINO GENOVESE

GAL Appenino Genovese versuchte während der Ausführung des Projektes QUALMA Bedürfnisse der Einwohner mit den Einnahmenquellen der örtlichen Gemeinschaften unter einen Hut zu bringen. Er entwickelte ein innovatives Projekt für dünnbesiedelte und schwachentwickelte Gebiete.

Auf dem Niveau der Gemeinde fand man heraus, dass viele Berufstätige außerhalb der Gemeinde des Wohnsitzes angestellt sind, was auf die Erscheinung der Mobilität wegen der Arbeit zeigt.

Gemeinde, in der der Anteil der Berufstätigen, die außerhalb ihrer eigenen Gemeinde angestellt sind, am größten ist (mehr als 75%), ist Rondaine. Es folgen einige Gemeinde der Val Trebia (Propata 52,9%, Fascia 53,5%), Gebirgsorte um Rezzoaglia (52,8%), Borzonasca (65%) und Mezzanago (60%) mit noch immer Hohen Anteilen (mehr als 50%).

Primärsektor beinhaltet: Landwirtschaft, Jagd, Forstwesen, Fischerei, Fischzucht und damit verbundene Dienstleistungen, Gewinnung der Minerale. Sekundärsektor: Gewerbetätigkeiten, Bauwirtschaft. Tertiärsektor ist der Herstellungssektor: Handel, Tourismus und Gastgewerbe.

In der Gemeinde Montana Alta Val Trebbia gibt es zusammen 79 Bauernhöfe, Gemeinde mit den meisten Bauernhöfen ist aber Montebruno. Die Lage von Montebruno ist die Voraussetzung für die Entwicklung des Gebietes, das sich sowohl nach der Bevölkerungsstruktur als auch nach der Bedeutung der Wirtschaftstätigkeiten, die sich auf kommerzielle und landwirtschaftliche Interesse orientieren, von anderen unterscheiden.

Auf dem Gebiet der Gebirgsgemeinde Valli Aveto-Graveglia-Sturla gibt es zusammen 759 Bauernhöfe. Gemeinde, die größte Zahl der Bauernhöfe hat, ist die viertgrößte in der Provinz Genua und umfasst den größten Teil von Val Graveglia. Auch die Nähe der Küste ermöglicht gute Entwicklung.

Was die andere Sektore (Industrie, Handel, Institutionen und andere Dienstleistungen) angeht, ist auf dem Gebiet von Val Trebbia die Gemeinde Torrighia am besten entwickelt. Sektor mit den meisten örtlichen Einheiten ist der Handel, mit dem sich die Einwohner aus dem Zentrum beschäftigen, wogegen auf der Peripherie Landwirtschaft gut entwickelt ist. Doch trotzdem ist die Tendenz der letzten Jahren ganz klar und zwar sind immer weniger Leute in diesem Sektor beschäftigt, vor allem wegen des Generationswechsel. In der Zone mangelt es an den entsprechenden Industriekapazitäten.

Auf dem Gebiet von Valli Aveto-Graveglia-Sturla ist eine Gemeinde mit dem besser entwickelten Industrie Sektor.

Es gibt Dienstleistungen für die Bevölkerung und obwohl sie mangelhaft und schlecht organisiert sind, wissen sie die Einwohner gut zu gebrauchen.

Sozialwirtschaftliche Aspekte sind eng mit der dauerhaften Entwicklung verbunden, die nicht nur aus Umgebungsfaktoren bestehen, sondern auch aus Wirtschafts- und Sozialfaktoren.

Aus der Analyse, die in diesem Gebiet gemacht wurde, kann man erschließen, dass es Dienstleistungen für die Bevölkerung gibt und dass sie trotz der Mangel und schlechter Organisation von der örtlichen Bevölkerung auch gut benutzt werden. Quellen der örtlichen Gemeinschaften sind sehr begrenzt, was keine Einführung neuer Dienstleistungen auf der Basis von Pilotprojekten erlaubt, denn die Gemeindebehörden können sich die Kosten bei solchen Projekten nicht leisten. Deswegen versuchte GAL Appennino Genovese bei der Ausführung des Projektes QUALIMA die Bedürfnisse der Einwohner mit den Einnahmequellen der örtlichen Gemeinschaften unter einen Hut zu bringen, so dass er ein innovatives Projekt entwickelte, das für dünnbesiedelte und schwachentwickelte Gebiete bestimmt ist.

Die Analyse der gegenwärtigen Situation:  
Die größte Schwierigkeit des schwachbesiedelten Gebietes der Bergsgemeinden des Trebbia Tales liegt an dem Mangel der Gesundheits- und Sozialdienstleistungen.

Ziele:

- Die Unterstützung von lokalen Unternehmen und „Telemedizin“.

Maßnahmen:

- Die Errichtung des ADSL Netzwerks, sowie die Errichtung der ADSL Verbindung für die Einzelpersonen;
- Die Einführung des Funksystems (Wireless Local Loop).

Ergebnisse:

- Schnellere Kommunikation zwischen der Bevölkerung, den Unternehmen und anderen Organen im Trebbia Tal;
- Die Verbesserung von Lebensbedingungen;
- Eine Grundlage für die Gesundheits- und Sozialdienstleistungen ist gesetzt worden;
- Die Unterstützung der lokalen Unternehmen und Geschäfte ist versichert worden.



## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Mit der Bescheidigung der Exekutionsbehörde für die Kommerzialdienstleistungen der Provinz Trento, Nr. 2127 vom 20.12.2002, ergänzt mit der Bescheidigung Nr. 167 vom 13.2.2003, wurde dem Unternehmen Officina d'impresa GmbH., mit dem Sitz in Capri, A. Moro 9/c, die Aufgabe zugeteilt, das Projekt »Mehrzweckzentren« - ein Projekt für die Erweiterung und die Entwicklung des Kozeptes mit den Dienstleistungen der unterstützten Verkaufsstelle in »kleineren/benachteiligten« Gemeinden, mit dem Absicht, die Durchbildung der Provinzrichtgröße (L.P. 8.5.2000, Nr. 4, Art. 24) zu überprüfen, und das Potential und die Entwicklung von Mehrzweckzentren, die zur Erlangung der Ziele beibringen könnten zu überprüfen. Vor Zeit hat sich Bedürfniss nach schnelleren Beendigung der Forschung gezeigt, so dass das Ereignis durchgeführt werden könnte und die Arbeiter auf den provinziellen, nationalen und europäischen Niveau miteinbeziehen zu können.

Wenn wir aus geltenden Richtgrößen (L.P. Nr. 10 vom 7.7.1997, Maßnahmen für die Realisierung von Provinzfinanzen Art. 22 - Maßnahmen für die Beschleunigung von ökonomischen Tätigkeiten in Gebirgsgebieten und Nr. 4 vom 8.5.2000 Fachgebiet für die Kommerzialaktivitäten in Provinz Trento Art. 24, Maßnahmen für die Beschleunigung von ökonomischen Tätigkeiten in Gebirgsgebieten) ausgehen, bedeutet dieses Projekt eine Beendigung einer Reihe von Maßnahmen und Ergebnissen, die quantitative und qualitative Vorteile gebracht haben; so für die erlöbte als auch für die nicht erlöbte Problematiken.

Unter Bedachtnahme von einer Gruppe der Verkaufsstellen und öffentlichen Mehrzweckunternehmen, dem Gebiet und dem Sozialkontext, war das Ziel des Projekts Elemente für die Bewertung von gesetzlichen Initiativen anzubieten, und einen oder mehrere Vorschläge für die Entwicklung von Kommerzialaktivitäten mit der Unterstützung von Dienstleistungen in kleineren und benachteiligten Gemeinden zu geben..

Die Forschung wurde auf zwei Teile geteilt:

- A. Eine Forschungsanalyse, wobei alle Daten und Informationen über Mehrzweckzentren gesammelt worden sind, mit dem Absicht den Kontext und Möglichkeiten zum Ziel zu kommen zu bewerten; so ist ein Rahmen von Normativen mit verschiedenen Maßnahmen entstanden, die ausgeführt werden können; ein Vergleich der Gebiete in Hinsicht auf die Erfahrungen; eine Forschung des Sozialgebietes und Problematik in Verbindung mit dem Verbleiben in den Gebirgsgebieten.
- B. Mehrere Vorschläge sind vorgestellt worden mit dem Absicht:
  - Promovieren von Initiativen der Mehrzweckzentren mit Hilfe von Informations- und Kommunikationsinitiativen;
  - Entwicklung und Instandhaltung der Sozialrolle von Mehrzweckzentren;
  - Entwicklung von Möglichen Strategien um die Überlebensmöglichkeit der Mehrzweckzentren zu vergrößern;
  - Bestimmung von alternativen Leistungsmöglichkeiten;
  - Bestimmung von Wartungsaktivitäten und die Professionalität der Leiter der Mehrzweckzentren, für denen eine professionelle Ausbildung und Herstellung des Beratungsnetzes vorgesehen ist;
  - Ausklammerung des Systems für die ständige Kontrolle von Tätigkeiten der Mehrzweckzentern.

Die Abteilung für die Kommerzialdienstleistungen der Provinz Trento hat unter der Bedachtnahme von Forschungsergebnissen die geltende Kriterien modernisiert, mit Inkrafttreten der Verordnung L.P. 8/5/2000 Nr. 4, Art. 24, die der Provinzausschuß bald genehmigen wird.

## REGIONALFORUM PONGAU

Projektpartner: Regionalforum Pongau  
Bahngasse 12, 5500 Bischofshofen, Österreich,  
www.pongau.org.

Lokale Umsetzungs-Partner im Pongau:  
Einzelhandels-Werbegemeinschaft SBS  
SBS: Netzwerk der 3 Werbegemeinschaften von St. Johann, Bischofshofen und Schwarzach.

Ziele von QUALIMA im Pongau

- Verbesserung der Lebensqualität im Pongau durch Sicherung der Nahversorgung,
- Bremsen des Kaufkraftabflusses in Richtung Großraum Stadt Salzburg, sowie
- Stärkung des Wirtschaftsraums im Pongauer Salzsachtal.

Durchgeführte Studien:

- Studie betreffend der Struktur der Einzelhandelsbetriebe und Kaufkraft im Pongau bzw. in den SBS-Orten mit SWOT von SBS;
- Strategieentwicklung für SBS mit Maßnahmenplan.

Zielsetzungen der Umsetzungsaktivität en:

- Kooperationsaufbau zwischen den SBS-Partnern, mit:
- Einführung eines Kaufanreizsystems;
- Information, Weiterbildung, Veranstaltungen;
- Fokus auf IT und Qualifizierungsmaßnahmen;
- Umsetzen innovativer Kundenbindungs-Systeme.

Umgesetzte Projekte:

1. Pongau Bon Card mit regionaler Datenbank;
2. Qualitätsoffensive Mystery Checks;
3. Projekt Barrierefreiheit im Einzelhandel;
4. Internetportal, Information, Marketing;
5. Internet-basiertes Leerflächenmanagement;
6. Initiierung eines MitarbeiterInnen-Weiterbildungsprogrammes;

Öffentlichkeitsarbeit:

- Informationsveranstaltungen;
- Informationskampagne in regionalen Medien und SBS-Magazin.

Organisation der Betreuung:

- Fixanstellung für kontinuierliche Betreuung des Projektes;
- Intensive persönliche Betreuung der Einzelhandelsbetriebe zur Information und Motivation.

Details zu den umgesetzten Projekten:

1. Pongau Bon, Datenbank

Der Pongau Bon ist ein Kauf-Anreizsystem für loyale Kunden und Kundinnen basiert auf dem System des Sammelns von Bonus-Punkten. Pro Einkauf können Bonus-Punkte auf einer Karte gesammelt werden. Die ausgefüllte Karte kann in allen gekennzeichneten Partnerbetrieben in bar abgelöst werden. 90 Geschäfte nehmen bis heute an dieser Aktion teil, 425.000 Aufkleber wurden verkauft, dies entspricht einer Kaufkraft von € 6 Mio, welche in der Region gehalten werden konnte!

Die Kunden-Datenbank: Das SBS-Büro sammelt und verarbeitet alle Pongau-Bon-Karten. Hier erfolgt die Dateneingabe und -verarbeitung. SBS-Partner können die Daten für Marketingzwecke nutzen. 2000 Adressen konnten bis Februar 2006 gesammelt werden. Der Pongau Bon wird als praktisches Instrument für Zielgruppen-Werbung eingesetzt.

2. Qualitätsoffensive – Mystery Checks

Ein umfassendes Modell für Store-Checks wurde entwickelt und durchgeführt.

Neben der attraktiven Geschäftseinrichtung zählen das ansprechende Sortiment, gut ausgebildete MitarbeiterInnen und UnternehmerInnen sowie Kundenbindungsprogramme zu den Erfolgsfaktoren im Einzelhande.

Mystery Shopper kontrollierten jeden Betrieb dreimal. In Folge wurde konstruktives Feedback bezüglich des Einkaufserlebnisses mit Verbesserungsvorschlägen gegeben. Insgesamt konnten 17 Einzelhandelsbetriebe kontrolliert und beraten werden. Die Rückmeldungen der Geschäfte war sehr positiv: die Mystery Checks mit den anschließenden Beratungsgesprächen wurden als wichtige Maßnahme zur Qualitätsverbesserung beurteilt.

### 3. Projekt Barrierefreiheit – Store Checks

Menschen mit Behinderungen bzw. ältere gebrechliche Personen sind eine wichtige Zielgruppe im Einzelhandel. Im Pongau werden seit mehreren Jahren Schwerpunkte für eine optimale Integration dieser Zielgruppen gesetzt.

In Bischofshofen, St. Johann und Schwarzach wurden 100 Geschäfte auf ihre Ausstattung hinsichtlich Behinderter oder gebrechlicher Personen überprüft. Es wurden bestehende Kriterien (ÖNORM, YOU-TOO [www.you-too.net](http://www.you-too.net)) in die Beurteilung einbezogen. Diese Untersuchung gilt als Basis für zukünftige Maßnahmen in diesem Bereich.

### 4. Internetplattform & 5. Leerflächenmanagement

Eine Internetplattform wurde aufgebaut, welche als ein aktives Informationsforum für alle Unternehmen und Geschäfte konzipiert ist. Kunden können neben den Informationen zu Projektfortschritt, geplante Aktionen, Weiterbildungsveranstaltungen, etc. sich weiters über die transnationalen Ergebnisse von QUALIMA informieren (Link zu [www.qualima.org](http://www.qualima.org)). Die Internetplattform bietet als zusätzliches Tool ein Leerflächenmanagement-System für SBS. [www.sbsshopping.at](http://www.sbsshopping.at)

### 6. Qualifizierungsmaßnahmen

Aufbauend auf den Ergebnissen der Mystery Checks in den Einzelhandelsgeschäften wurde ein Personalentwicklungsprogramm initiiert. Schwerpunkt liegt auf Aus- und Weiterbildung. Die Qualifizierungsmaßnahmen werden durch ESF und Arbeitsmarktservice kofinanziert. Die Koordination dieses Personalentwicklungsprogrammes wurde durch QUALIMA kofinanziert.

Die Entwicklung der Humanressourcen wurde als wichtiger Faktor für die Kundenbindung im Handel und Gewerbe identifiziert. Durch QUALIMA konnten wichtige Maßnahmen finanziert werden, die diese Qualitätsverbesserung vor allem im Einzelhandel unterstützten.

## REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)

Vor dem Anfang der Aktivitäten des Pilotprojektes hatte die Region eine Vorstudie durchgeführt.

Das Grundziel der der Forschungsarbeit kommt aus dem Akronym QUALIMA, das zum Erwerb verschiedenes Wissen führte, die auf Planung schon existierender gesellschaftsverantwortlicher Dienstleistungen in der Mitte des Wohnsystems auf den entfernten Gebirgsgebiete, die am meisten gefährdet sind, gerichtet sind.

Die Hauptidee ist spätere Planung von Fondmanagement zu ermöglichen, um gesellschaftsverantwortliche Dienstleistungen auf solche Weise zu erhalten, unterstützen und wenn es möglich ist, auch wiederherzustellen und vorzustellen, die den Maßnahmen der öffentlichen Unterstützung folgen würde. Ziel ist auch die Selbsterhaltung dieser Dienstleistungen. Aus dem Gesichtspunkt der Methodologie ist die Forschungsarbeit auf drei Stufen strukturiert:

1. »Territoriale Skala der Gebirgsgebiete«.
2. »Örtliche territoriale Skala«.
3. »Skala der innovativen Dienstleistungen«.

Die Tatsache ist bekannt, dass die Provinz FVG ihr Gebirgsgebiet – gemäß den vorher bestimmten Kriterien – auf drei ähnliche Gebiete, die auf verschiedene Stufen von sozialen und wirtschaftlichen Mangel der ländlichen Gebiete zeigen. Das ermöglichte ein Sondergesetz (Artikel 3, Regionalgesetz 13/2000), das der Regionalrat einleitete. Erwähnte drei Gebiete waren auf folgende Weise eingeteilt:

- Gebiet »A« mit der niedrigen Stufe der Mangel.
- Gebiet »B« mit der durchschnittlichen Stufe der Mangel.
- Gebiet »C« mit der hohen Stufe der Mangel.

Das Bild des Gebirgsgebietes in der Provinz Friula, die auf drei Gebiete mit verschiedenen Stufen der Mangel geteilt ist, bestätigen auch sozialökonomische Daten und momentane Tendenzen. Die durchgeführte Forschungsarbeit hebt hervor, wie sich die Stufen der Entwicklung und momentane Tendenzen im Sektor mit der Zugehörigkeit den traditionellen territorialen Gebieten, die aus Provinzen bestehen, die noch immer eine wichtige Organisationseinheit bilden, verbinden.

Demographische Erscheinung, die die meisten Sorgen bereitet (in Jahren 1991 bis 2001), betrifft Gemeinden in sog. Gebiet „C“. Diese Erscheinung äußert sich in der Praxis noch viel mehr, als das die offiziellen statistischen Daten zeigen. Es genügt schon die Tatsache, dass mehr als ein Viertel der aktiven Bevölkerung täglich zur Arbeit in die urbanen Zentren außerhalb des Gebirgsgebietes fährt. Nachfolgeerscheinung ist, dass die Güter im Tal eingekauft werden (wöchentlicher Einkauf in größeren Supermärkten), was den Kollaps der örtlichen Händler, Schließung der Geschäfte und anderer Dienstleistungen (Tankstellen, medizinische Dienstleistungen, Bars, etc.) verursacht. Für die Einwohner dieser Gebiete werden das Schlafstädte, denn sie befriedigen ihre Bedürfnisse außerhalb des Wohnsitzes.

Objektive und subjektive Schwierigkeiten der Bevölkerung werden auf verschiedene Weisen wahrgenommen – das hängt von dem Alter und den allgemeinen Problemen des Alltags ab. Die Forschungsarbeit erfasst in diesem Sinn verschiedene Profile der Bevölkerung. Es taucht das Bedürfnis nach der Entwicklung der Produkte und Dienstleistungen, die örtliche Aktionen für verschiedene Tätigkeiten (Förderung der Beziehungen zwischen den öffentlichen Dienstleistungen, Ausführung der örtlichen Promotionsprojekten, Einführung der Informations- und Ausbildungsdienstleistungen und Gründung des Netzes für soziale Mitarbeit) fördern würden, auf.

Im Hinblick auf die Forschungsarbeit sollte die Bevölkerung einen „Sonderstatus“ haben – Region könnte die Maßstäbe vermindern, was den Unternehmen eine schnellere Entwicklung ermöglichen würde, aber das übertrifft die Vollmächte der Region. Um das Problem zu überwinden, sollten EU und Italien in die Lösung solcher Probleme eingeschaltet werden.

Die Forschungsarbeit bezieht drei Modelle der „innovativen Dienstleistungen“ ein, die in folgenden Abschnitten des Projektes ausgebaut werden:

1. Qualima e-service.
2. Qualima Rufzentrum und »telerescue«.
3. Zusammenführung der jüngeren Bevölkerung (Kinder zwischen 5 bis 13 Jahre).

Die Region Friuli Venezia Giulia hatte entschieden zwei „Pilotbeispiele“ auszuprobieren. Ihr Ziel ist der Verminderung von Kleinunternehmen (Kleinverkauf) und Gesundheits- und Sozialdienstleistungen widersprechen besonders weil die Alter der Bevölkerung immer größer ist und damit steigt auch die Nachfrage nach diesen Dienstleistungen.

Die zwei „Pilotbeispiele“:

- „E-Dienstleistungen in Gebirgsgebieten“: sie betreffen die Vorbereitung von einer digitalen telemetrischen Plattform für die Lieferung von Waren und Dienstleistungen seitens der Vertragsausführenden;
- „Gesundheits- und Sozialdienstleistungen (Heimbetreuung) in Gebirgsgebieten“: sie betreffen die Erprobung von innovativen Formen der Assistenz und Heimbetreuung bei schwächeren Population mit Hilfe von „Tele-Assistenz“, „Tele-Medizin“ und anderen nutzbaren Dienstleistungen.

Hauptaktivitäten und Testergebnisse von „Pilotbeispielen“:

1. „E-Dienstleistungen in Gebirgsgebieten“: (testen von einem Virtuellmarkt mit Möglichkeiten der Assistenz außen und im Haus (ältere Population) und die Lieferung von Waren (die Ausführung wurde dem Alpecom Ltd. – Tarvisio anvertraut): das Gebiet umfasst Val Canale/Canal del Ferro (Provinz Udine). Zuerst wurde eine Analyse von Problemen durchgeführt: immer kleinere Familien, die Bevölkerung wird immer älter, die Beschäftigung ist nur im Tal zu finden, immer weniger Dienstleistungen stehen zur Verfügung. Eine mögliche Lösung ist Internet, das relativ einfach für die Verbraucher ist und ist gleichzeitig weitverbreitet.

Das Ziel war einen „freundlichen Kontakt“ zu ermöglichen, damit die Leute problemlos in das virtuelle Handelszentrum einsteigen könnten mit Hilfe von einer direkten Verbindung, dem Schaufenster mit einem Dienstleistungsnetzes und bietet verschiedene Waren an und hat eine schöne und bunte Graphik, die zum „Surfen“ einlädt.

Hierfür sind Software und eine Website hergestellt worden ([www.webamico.org](http://www.webamico.org)), die ein Netz von verschiedenen Unternehmen aus mehreren Gemeinden einschließen, besonders:

- Lebensmittel (Gemeinden mit diesen Dienstleistungen: Malborghetto-Valbruna, Tarvisio, Moggio, Chiusaforte),
- sportliche Geschäfte (fürs Radfahren spezialisiert),\*
- Gartenbau (für die Instandhaltung von Gärten und inneren Pflanzen),\*
- Papierwarenhandlungen (für die Lieferung der Bücher),\*
- Heizeinrichtung (Lieferung von Heizeinrichtungen und Produkten für die biologische Heizung).\*

\*(Gemeinden mit diesen Dienstleistungen: Tarvisio, Malborghetto-Valbruna, Pontebba, Dogna, Moggio, Chiusaforte)

Die Schlüsse und die Projektfortsetzung:  
Die Absicht des Pilotprojektes „AMICO WEB“ („WEB FRIEND“) ist neue Dienstleistungen für die ganze Population des Gebietes und den Touristen zu liefern.

Die Initiative hat verschiedene Ergebnisse gegeben: Einerseits haben die Leute das Potenzial und die innovative Charakteristiken sehr geschätzt, andererseits hat sich aber gezeigt, dass besonders die ältere Population wenig Vertrauen zu Computern hat.

Das Experimentieren im Bereich von Software und telematischen Produkten, das im Oktober 2005 angefangen ist, ist am 31. März 2006 beendet worden. Den Benutzern ist ein dynamischer Modul zur Verfügung gestellt worden, in der Zukunft wird aber wegen der Geldknappheit schwer das Projekt weiterzuführen.

2. „Gesundheits- und Sozialdienstleistungen (Heimbetreuung) in Gebirgsgebieten“:

(testen von innovativen Formen von „Tele-Hilfe“ und „Tele-Medizin“ - die Ausführung wurde dem TesanTelevita Ltd. – Udine anvertraut).

Das Hauptziel des „Pilotbeispiels“ ist die Sozialassistentz und die Gesundheitsdienstleistungen mit Hilfe von innovativen Technologien zu verbessern, die Dienstleistungen den Verbrauchern anzunähern, den Zugang zu territorialen Dienstleistungen zu vereinfachen und die Vorsorge zu promovieren. Das Gebiet, das in die experimentale Aktivitäten eingeschlossen ist, umfasst zwei Täler: Val Degano und Val Pesarin, die 7 Gemeinden umfassen (Comeglians, Forni Avoltor, Lauco, Rigolato, Raveo, Ovaro, Prato Carnico) mit 7000 Bewohnern, von denen 1800 über 65 Jahre alt sind. Das Projekt, das Ende November 2004 angefangen hat, ist Ende April 2006 offiziell beendet worden. Die Ergebnisse waren erfreulich: mehr als 280 Benutzer ist in das System von „Tele-Kontrolle“ für die Lieferung von Dienstleistungen der „Tele-Kontrolle“ von lebenswichtigen Parametern einbezogen.

Dienstleistungen:

- kostenlose Telefonnummer 800 422 800 (rund um die Uhr);
- telefonische Überwachung von Gefährdeten;
- medizinisches Tagebuch und medizinische Kontrolle;
- „Tele-Kontrolle“ mit Armbändern, die Daten verbuchen und lebenswichtige Parametern vermitteln;
- „Tele-Kardiologie“ mit transportablen EKG und Berichten des Kardiologiedienstes aus Tolmezzo Krankenhaus;
- Transportdienstleistungen und Begleitungsdienstleistungen.

Die Schlüsse und die Projektfortsetzung:

Solange das Projekt im Laufe war und mit letzten verfügbaren Mitteln ausgeführt wurde, haben die Leute viel nach der Dienstleistungen nachgefragt, die zur Verfügung standen.

Wenn man die Verwendbarkeit der Dienstleistungen und das positive Verhältnis Preis/Vorteile in Betracht ziehen sieht man, dass die Mittel voraussichtlich Ende Juli 2006 verbraucht werden. Nach der Periode werden die erwähnte Dienstleistungen den regionalen Haushalt für zusätzliche 100.000 € belasten, damit könnten sich die Dienstleistungen wenigstens bis den 31. Dezember 2006 erhalten könnten. Nach dem Datum wird das Hauptziel des Projektes andere Finanzierungsquellen in der Programmperiode 2007/2013 der EU zu versichern. Das Ziel sieht auch die Vorbereitung des neuen experimentalen Projektes vor, das die Fortsetzung des QUALIMA Projektes versichern wird.

## REGIONE PIEMONTE

Region Piemonte hatte die Aufgabe systematisch die großen Handelsketten und „kleine Händler“ zu verbinden und mögliche Formen der Zusammenarbeit auszuführen, um einen innovativen Modell der Handelsdienstleistungen zu erreichen, als auch Ausbildungsseminare zu entwerfen und auszuführen, die erwähnte Innovation unterstützen würden.

Projekt basierte auf der Studie der Handelsversorgung und des Distributionssystems auf der territorialen und örtlichen Skala, wo als Hinzufügung neben den traditionellen statistischen Quellen auch Befragung der örtlichen Bevölkerung berücksichtigt wurde. Region wird in der Praxis bestimmen und das innovative Modell der Restrukturierung der gebirgländlichen Handelstätigkeit testen mit dem Nachdruck auf der Zahl der territorialen Niveaus. Damit wird Verminderung der kritischen Züge ermöglicht, die unmittelbar aus unterschiedlicher Bestimmung Dienstleistungen herausgehen.

Wichtige Rolle wird auch die Einbindung der örtlichen Bevölkerung und ihre Orientierung sowohl in „neue“ und spezifische Ausbildungen als auch zum ideellen Marketing, wo Angebot und Nachfrage äquivalent sind, spielen. Das würde man mit dem Schaffen der Dienstleistungen erreichen, die überwiegende soziale Funktion im Kampf gegen Randseitigkeit haben und gleichzeitig finanziell selbständig sind.

Bereiche der Forschungsarbeit:

Im Hinblick darauf, dass vorhandene finanzielle Quellen zur Konzentrierung auf ein Gebiet, das begrenzte Dimensionen hat, stellen sie uns trotzdem geeignete Darstellung der Schwierigkeiten bereit, die allen solchen Gebieten gemeinsam sind. Handels- und Gewerbeverwaltung suchte als die geeigneten für eine Projektforschung Gebirgsgemeinden Antigorio, Divedro und Formazza (Provinz Verbana Cusio Ossola) aus. Ihre geomorphologischen Charakteristiken vertieften noch die kritische Betrachtungsweise im Hinblick auf Zugänglichkeit und beschleunigten eventuelles logistisches Defizit. Ihre sozialökonomische Struktur und vor allem ihre Industrieentwicklung an den Alpen (auch wenn sie derzeit Stagnation auf diesem Bereich erleben). Entwicklung vom Seetourismus bezog endlich auch die Arbeitskraft aus den höher liegenden Gebieten. Das sind alles eigentlich Faktoren der Erhöhung der Altersstruktur der Bevölkerung. Negative Immigrationszahlen, Verringerung der Einkommen, Unzulänglichkeit der Dienstleistungen und tägliches Gehen ins Tal sind Anzeichen der Pathologie, die allen gebirgländlichen Gebieten gemeinsam ist.

Die Region Piemonte wollte mit der Dienstleistung der Heimbetreuung anfangen, so dass sie an der lokalen Ebene allgemeine Ziele des Projekts erreichen würde; am Anfang nur mit den Artikeln in Schafteln, Medikamenten, Medizinbehelfen und der Dienstleistung »Shuttle« für den Transport von Personen, die solche Dienstleistung brauchen.

Die Aktivitäten sind so aufgeteilt worden:

- 1) Die Feststellung des Forschungsgebietes: Gebirgsgemeinde Antigorio, Divedro und Formazza;
- 2) Studien auf dem erwähnten Gebiet;
- 3) Eine Definition des Dienstleistungsmodells, das lokale Organisationen unterstützen würden;
- 4) Die Feststellung des Trägers, dem die Aufgabe der Ausführung des Pilotprojekts angetraut würde; »Der Verein für die Wiederbelebung von Gebirgen« aus Crodo (VB), dessen Mitglied auch die Gebirgsgemeinde Antigorio, Divedro und Formazza ist;
- 5) Die Bestimmung des Gebietes, wo das Projekt ausgeführt wird: das Gebirgsgebiet und Zwei Dörfer, die keine Kommerzialaktivität haben; den Vorteil haben die Bedürfnisse der Älteren;
- 6) Eine Werbekampagne, die der Promotion von Dienstleistungen gewidmet ist – lokale Zeitungen, Gesundheitszentren, Gemeinden, ...;
- 7) Gespräche mit den Händlern und GDO (organisierte Großverkaufsdistribution), die Nachlässe von 5 bis 15% gegeben haben;
- 8) Die Herstellung der Informationsnummer für die Bestellungen oder Reservierungen der Dienstleistungen;
- 9) Die Herstellung von Software für die Bearbeitung der Bestellungen und der Lieferorganisation sowie auch für andere Dienstleistungen;
- 10) Die Mietung von einem kleineren Transportmittel – »Shuttle« Dienstleistungen;
- 11) Die Ausführung der Dienstleistung selbst;
- 12) Die Feststellung eines neuen Arbeitsplatzes; der Leiter und der Promotor der Mehrzweckzentren;
- 13) Die Herstellung des Ausbildungsplans;
- 14) Ausbildungsseminare für die Ausfühler der Dienstleistungen;
- 15) Organisation von Workshops mit der Teilnahme der Verwalter von Gebirgsgemeinden, lokalen Gesundheitszentren und allen interessierten Vereinen in der Region Piemonte, mit dem Absicht die Projektergebnisse zu verbreiten und neue professionelle Profile zu formen, die das Dienstleistungsangebot weiterführen würden, nicht nur als Verkäufer, sondern auch als Sozialarbeiter und Promotor;
- 16) Realisierung von Internetdienstleistungen für die Gebirgsgemeinde und der Mitarbeit mit den Schulen.



## RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)

Das Ziel des internationalen Projektes Qualima ist vor allem die Verminderung der Entvölkerung auf dem Lande und die Versicherung von grund- und zusätzlichen Bedingungen für das Leben auf den marginalen Gebieten. Die Landgebiete jeden Staates sind an verschiedenen Entwicklungsstufen. Im Rahmen des Projektes wird ein innovatives Modell für mögliche Dienstleistungen vorbereitet, das an verschiedene Umwelten transportiert wird, natürlich unter Bedachtnahme von Anpassungen an Einzelgebieten.

Das marginale Gebiet von Trnovsko Banjška Plateau ist wegen der ungleichen Entwicklung der Goriška Region benachteiligt. Es bestehen riesengroße Entwicklungsunterschiede zwischen den Städten und marginalen Gebieten. Die Investitionen sind auf die Städte konzentriert. Zur Zeit ist die Situation negativ; die Tendenz der Entvölkerung ist im Laufe. Es bestehen nur ein paar kleine Unternehmen, das Alter der Bevölkerung wird immer höher, die Geschäfte (mit den Lebensmitteln) werden geschlossen. Es gibt zwei Wanderläden und keine Gesundheitsdienstleistungen, die Internetverbindungen sind schlecht. Einige Dörfer haben kein Leitungswasser. Das Handwerk ist am meisten entwickelt, es gibt aber keine organisierten Vermarktung des Handwerks. Eine sehr bedeutende Tätigkeit ist bestimmt die Einführung von Kräuternzucht. In Verbindung damit sind Workshops für die Bevölkerung organisiert worden. Das Interesse dafür war sehr groß. Im Rahmen von Workshops hatte die Bevölkerung die Möglichkeit, eigene Vision des Gebietes und andere Wünsche (verschiedene Kurse – Training) zu äußern. Die Bevölkerung sieht die Entwicklung vor allem in E-business und Tourismus.

### Ziele:

- Die Verminderung der Entvölkerung;
- Die Jugend und junge Familien dazu stimulieren, auf dem Lande zu bleiben;
- Die Versicherung der Beschäftigung auf dem Gebiet;
- Die Unternehmen zu stimulieren;
- Promovieren die Benutzung von Informationstechnologien (Internet).

### Maßstab:

- Das Einführen von einem Funkssystem (Wireless Local Loop);
- Die Entwicklung von einem innovativen Modell im Gebiet des Tourismus, Fernmeldewesen, E-Handel, Gesundheits- und Sozialdienstleistungen.

### Ergebnisse:

- Schnelleres Kommunizieren zwischen der Bevölkerung, den Unternehmen und anderen Organen;
- Schnellere und bessere Dienstleistungslieferung, vor allem E-Dienstleistungen;
- Eine vorbereitete Studie über die Ausbildungsbedürfnisse der Bevölkerung;
- Die Unterstützung des lokalen Unternehmens und Handwerks.

## TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)

---

Das Grundziel des Projektes ist eine Technologie, Organisation und Know-how vorzustellen, die die Gebirgsgebiete wirksamer und konkurrenzfähiger machen würden, sowie im internationalen als auch im trans-kantonalen Sinne. Das Internet sollte allen Leuten zur Verfügung stehen, abgesehen von ihrem Ausbildungs- oder Sozialhintergrund. Ein breiter Zugang zu E-Leistungen, wie zum Beispiel E-Lernen, E-Regierung und E-Business, sollte vorgestellt sein. Nachteile des Gebietes sind vor allem geographisch. Außerdem hat nur kleiner Prozent der Bevölkerung einen Computer zu Hause oder sogar einen ständigen Zugang zum Internet. Die Anbieter des Fernmeldewesens haben keine Interessen, in dünnbesiedelte Gebiete zu investieren. Jedoch könnte alles mit einem Fernmeldewesenssystem (Wireless Local Loop) oder anderen modernen Technologien erlöst werden. Das Ziel war ein einzigartiges Konzept der E-Regierung für alle einbezogenen Gemeinden erst herzustellen und dann auch durchzuführen.

## HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)

Die Hauptabsicht war die mögliche Einführung und Verwendung der Technologie in die Gemeinden und die interkommunale Mitarbeit zu überprüfen.

Ziele:

- Die Ortsverwaltung in die Domänen und Sub-Domänen zu klassifizieren;
- Administrative Prozesse festzustellen und zu beschreiben, die in der ferneren Zukunft ausgeführt werden sollten;
- Die Bedürfnisse der Aktionären in 6 Gemeinden zu analysieren und festzustellen;
- Diese Aktionäre sind: Staatsbürger, Verwaltungsarbeiter und politische Führern (Präsidenten);
- Das Potenzial der elektronischen Mitarbeit zwischen 6 Gemeinden des Annivierts Tales festzustellen;
- Die Liste von verfügbaren technologischen Infrastruktur der Ortsverwaltung herzustellen;
- Die Domäne und entsprechende Sub-Domänen für die Digitalität und die Prioritätsrealisation über weite Entfernungen zu wählen;
- Einen „Internet Raum“ für die Bevölkerung herzustellen, mit dem Zugang zu lokalen IT Dienstleistungen in gewählten Gemeinden;
- Ein Bildungssystem zu entwickeln (einschließlich mit „online Tutoring“) für die Staatsbürger und Verwaltungsarbeiter.

Ergebnisse:

- Ein Beispiel der „Pilotgemeinde“, als die Beschreibung der gegenwärtigen Situation in diesen Gemeinden und ihren Administrationen;
- Eine Klassifikation von 6 Administrationen nach Domänen und Sub-Domänen;
- Genauer Zustand von technologischen Leistungen im Bereich der interkommunalen Mitarbeit und Zusammenführung von Gemeinden wie auch von verwendeten Technologien;
- Eine Beschreibung von Bedürfnissen der Aktionären in Hinsicht auf die administrative Transaktionen und die virtuelle Mitarbeit;
- Eine Liste von schon ausgeführten Mitarbeit/Zusammenführungen in 6 Gemeinden des Annivierts Tales;

- Eine Liste von laufenden und geplanten Mitarbeit, Mitarbeit in Bereich von IT, die Faktoren, die „Online“ Mitarbeit ermutigen, Hindernisse und Bedingungen für die zukünftige Mitarbeit, Erwartungen der Aktionären in Hinsicht auf die interkommunale Mitarbeit;
- Die Feststellung von Prioritäten und Vorschlägen für jede Domäne;
- Die Bewertung des Potenzials im Sinne der E-Mitarbeit mit Sub-Domänen;
- Der Zustand der Digitalität der Gemeinden im Annivierts Tal;
- Die Methodologie der Analyse von administrativen Dienstleistungen und Prozessen;
- Das Inventarverzeichnis und genaue Beschreibung von laufenden Prozessen für die ganze Domäne der „allgemeinen Administration“, eine Klassifikation von Prozessen in:
  - Ein einfacher digitalisierter Prozess mit Vorteilen;
  - Ein schwererer digitalisierter Prozess mit Vorteilen;
  - Ein Prozess, der Komplikationen im Falle der Digitalität einschließt;
- Das Inventarverzeichnis von wieder definierten Prozessen im Kontext ICT und eine genaue Beschreibung von zukünftigen (digitalisierten) Prozessen für die ganze Domäne „allgemeine Administration“;
- Das Inventarverzeichnis von gewählten Domänen und Prozessen, die über weite Entfernungen ausgeführt worden sind, nach der Priorität des Kontextes über der interkommunalen Mitarbeit;
- Verschiedene Vorschläge für die Rettung der IT Dienstleistung für die Ortsverwaltung Annivierts;
- Die Entwicklung von einer Konzeptgrundlage für die Plattform der E-Regierung für das Annivierts Tal, einschließlich die getrennte Zugänge für die Bevölkerung, das Geschäft und die Administration;
- Eine Konzepterstellung und Organisation von Postdiplomstudium und E-Regierung (E-Administration und E-Demokratie).

## PROJEKT QUALIMA

### Quality of life improvement by supporting public and private services in the rural areas of the Alps

Progresivna socialna in ekonomska marginalnost gorskih področij sovпада z zmanjšano ponudbo blaga in storitev, ki so prebivalcem na voljo (posebej za najšibkejšo kategorije).

Trend povzroča tudi vpadanje trgovinske dejavnosti in ponujenih socialnih storitev, višanje starostne meje prebivalstva pa pomeni večje povpraševanje po socialnih in zdravstvenih storitvah. Glede na trenutno stanje socialnih in trgovskih storitev je trend v nasprotju z njihovo dolgoročno vizijo poslovanja.

Zaradi obsežnosti problema je ta projekt namenjen interesom več javnih in privatnih operaterjev in pokriva velik del alpskega prostora. Prav tako se bo, v sklopu projekta, raziskalo možne načine, kako odgovoriti na postavljeno vprašanje.

Partnerstva vključujejo različne akterje: regionalne in lokalne javne oblasti, javna združenja, privatni partnerji (Ticino Informatica), lokalno akcijsko skupino (GAL Appenino Genovese) iz držav članic EU in ostalih držav (Avstrija, Italija, Švica in Slovenija).

Cilji:

Projekt ponuja sistem koordiniranih območnih sistemov, ki krepijo obstoječe strukturne in infrastrukturne mreže v povezavi s človeškimi viri in potenciali območja. Rezultati bodo temeljili na ustvarjanju premičnih storitev v večnamenskih centrih, kjer bodo dejavnosti koordinirane tudi s pomočjo ICT-ja (on-line rezervacija, e-trgovina in e-vlada).

Cilj projekta je primerjati proces marginalizacije in depopulacijo podeželskega območja Alp. Prvi ukrep, ki je potreben, je s pomočjo primerne managementa določiti inovativni pristop dobave blaga in storitev na prizadeta območja.

Tovrsten cilj bo dosežen s pomočjo naslednjih glavnih aktivnosti:

- Analiza konteksta, ki bo vodil k boljšemu razumevanju situacije.
- Ekonomska situacija.
- Dejanska dobava/povpraševanje po blagu in storitvah, obstoječe logistične mreže, obstoječe dejavnosti/strukture, javne institucije, ki se lahko vključijo.
- SPIN analiza.

Izvajanje projekta:

- Sporazumi z različnimi javnimi in zasebnimi ponudniki blaga in storitev ter omogočanje logistične podpore dobaviteljem;
- Ustvarjanje ustrezne mreže;
- Infrastrukturna ustreznost obstoječih podjetij;
- Tagon večnamenskih centrov;
- Evaluacija in informiranje o rezultatih.

Pričakovani rezultati:

- Poenostavljena uporaba javnih in zdravstvenih storitev;
- Zagotavljanje potrebne dobave blaga in storitev;
- Zmanjšanje prometa iz podeželskih območij v doline ali mesta;
- Promoviranje novih možnosti zaposlovanja;
- Podpiranje uporabnikom prijaznih IT – rešitev.

Vsi ti rezultati naj bi vodili k izboljšani stopnji kvalitete življenja in posledično nasprotovali izseljevanju prebivalstva ter podpirali ohranitev teh območij.

## REGIONE VENETO – DIREZIONE COMMERCIO (I)

Z izvedbo projekta QUALIMA se je regija Veneto želela s pomočjo promocijske pobude, ki je bila usmerjena v ponudbo blaga in storitev, ki so prebivalstvu bile na voljo, soočiti s pojavom naraščajočega izseljevanja prebivalstva iz gorskih območij.

V ta namen je regija z javnim razpisom izbrala 5 pilotnih podjetij, delujočih v redko poseljenih območjih (občine, vasi ali druga območja, katerih

prebivalstvo ne presega števila 3000) z lokalnim pomanjkanjem trgovin in storitev (stanujoča populacija/prijavljen delež podjetij, kjer je skupno število prijavljenih podjetij višje od 80), ki pa imajo interes postati »Večnamenska podjetja«, torej podjetja, ki poleg osnovnih potrebščin nudijo tudi storitve, ki bi bile s pomočjo dogovorov (pogodb) vodene s strani javnih organov ali agencij za dobavo storitev (tako javnih kot privatnih) v isti stavbi. Vse to bi potekalo v skladu z regijsko zakonodajo o trgovini.

Zgoraj omenjena podjetja se nahajajo:

Provincia	Belluno	Belluno	Belluno	Belluno	Verona
Občina	Ponte nelle Alpi	Pieve di Alpago	Vallada Agordina	Sovramonte	Badia Calavena
Nadmorska višina - m	397	694	1.023	610	470
Prebivalstvo	8.222	2.025	227	1.663	2.461
Vas	Quantin	Tignes	Sachet	Faller	Spert
Nadmorska višina - m	763	546	1.080	811	878
Prebivalstvo	341	473	175	176	86
Gorska občina	Belluno Nevegal	Alpago e Cansiglio	Agordina	Feltrina	Lessinia

Regija je svoje aktivnosti usmerila v projekt tako, da je zadovoljila zahteve in potrebe lokalnega prebivalstva v teh odročnih predelih, ki so se pojavile kot rezultat specifičnih študij in raziskav. Regija se obenem trudi zagotoviti – izbranim pilotnim podjetjem – podporo v okviru prihodkov iz vidika pozitivne ekonomije.

Kar se kasnejšega vidika tiče, pa se je Regija Veneto obrnila na pilotna podjetja s prošnjo, da prevzamejo vlogo voditelja v lokalnih skupnostih, tudi s pomočjo nadgradnje/izboljšanja teritorialnih turističnih potencialov.

Regija Veneto je prav tako začela z izvajanjem tečajev za lastnike, vodje in sodelavce petih pilotnih podjetij z namenom zagotavljanja trdne podpore med njihovo preobrazbo v večnamenska podjetja.

Obravnavana tema zadeva vidike, ki se nanašajo na boljše upravljanje (menedžment) večnamenskih podjetij kot so, na primer komuniciranje in promocija podjetij, poživitev območja, računovodstvo in plačevanje davkov.

Iz vidika finančne podpore podjetjem za preobrazbo v večnamenska podjetja je Regija Veneto predvidela prispevke za investiranje v obnovo in razširitev stavb kot tudi novih naprav, ki bi bile potrebne za nemoteno delovanje.

Ob zaključku projekta lahko rečemo, da se je kljub določenim težavam, ki označujejo socialni in ekonomski kontekst območja, v katerem morajo podjetja delovati, vključeno območje pozitivno odzvalo na nov tip predstavljenih podjetij, kar je velik obet za tako inovativen model.

Prav tako želimo nakazati interes nekaterih občin, ki so v fazi prestrukturiranja trgovine, izrecno predvidele možnost preobrazbe tradicionalnih trgovin v večnamenska podjetja.

## COMUNITÀ MONTANA VALTELLINA DI MORBEGNO (I)

Trgovske aktivnosti, vključene v Projekt QUALIMA, so skoraj v celoti dopolnile infrastrukturo in opremo potrebno za zagon storitev, ki jih predvidevajo ustrezni pilotni projekti.

V tem trenutku se izvaja že večje število storitev, potrebnih za življenje manjših lokalnih enot, kot so: internet točka, faks in fotokopiranje, prodaja prehrabnih in drugih nujno potrebnih artiklov, prodaja revij in časopisov, telefonske govorilnice, prodaja vozovnic javnega prevoza, itd.

Faza dopolnitve se je izvajala v lanskem spomladanskem času (zaznamovanem s skoraj popolno odsotnostjo turističnega obiska) in je v fazi skorajšnjega zaključka.

Predvideva se, da bodo vse strukture polno delujoče v naslednji poletni sezoni. Poleg tega potekajo dogovori z institucijami in organi, vključenimi v projekt (Italijanske pošte, Področne lekarne, Lokalna sanitarna služba province Sondrio).

Te aktivnosti bodo omogočile pričetek delovanja vseh predvidenih storitev v poletni sezoni 2006.

Posamezni pilotni projekti, uvedeni v 12 strukturah, so bili objavljeni tudi na zunanjih tablah, ki so označevale, da je struktura vključena v projekt QUALIMA. V ta namen bodo v zelo kratkem času postavljena tudi informacijska stojala pri vseh strukturah (zamenjale bodo že obstoječe provizorično izdelane za posamezno trgovsko dejavnost) za distribucijo informacij in novic v zvezi z storitvami, ki so na voljo pa tudi za objavo pobud, dogodkov in storitev, ki jih organizirajo različni organi in institucije, bodisi na lokalnem nivoju kot tudi širše.

V pripravi so tudi informacijske zgibanke, ki bodo na voljo v informacijskih centrih, namenjenih prebivalcem in obiskovalcem.

Ko bodo aktivirane vse storitve pilotnega projekta, bo dopolnjena tudi faza informiranja in oglaševanja. V sodelovanju z vključenimi strukturami bodo namreč določene najpomembnejše vsebine in najučinkovitejša celostna grafična podoba.

## GAL APPENNINO GENOVESE

GAL Appenino Genovese je med izvajanjem projekta QUALIMA poskušal združiti potrebe prebivalcev s finančnimi viri lokalne skupnosti. Izdelan je bil inovativen projekt za redko poseljena in slabše razvita območja.

Na občinskem nivoju se je ugotovilo, da je precej aktivnega prebivalstva zaposlenega izven občine bivanja, kar kaže na pojav mobilnosti zaradi dela.

Občina, v kateri je delež delovno sposobnega aktivnega prebivalstva, ki ni zaposlen v lastni občini najvišji (več kot 75%), je Rondanine. Sledijo s še vedno visokimi odstotki (več kot 50%) nekatere občine Val Trebbie (Propata 52,9%, Fascia 53,5%), gorska področja Rezzoaglia (52,8%), Borzonasca (65%) in Mezzanego (60%).

Primarni sektor vključuje: kmetijstvo, lov, gozdarstvo, ribolov, ribogojništvo in s temi povezane dejavnosti ter pridobivanje mineralov. Sekundarni sektor: obrtniške dejavnosti in gradbeništvo. Terciarni sektor je proizvodni sektor: trgovina, turizem in gostinstvo. V občini Montana Alta Val Trebbia je skupno število kmetij 79, občina z največjih številom kmetij pa je Montebruno. Lokacija Montebruno je pogojevala razvoj predela, ki se razlikuje od ostalih tako po strukturi prebivalstva kot po pomembnosti ekonomskih dejavnosti, ki se usmerjajo v komercialne in kmetijske interese.

Na območju gorske občine Valli Aveto-Graveglia-Sturla je skupaj 759 kmetij. Občina ima največje število kmetij, je četrta po velikost v provinci Genova in obsega pretežni del ozemlja Val Graveglie. Dober razvoj omogoča tudi bližina obale.

Glede ostalih sektorjev (industrija, trgovina, institucije in ostale storitve), je na področju Val Trebbie najbolj razvita občina Torriglia. Sektor z največ lokalnimi enotami je trgovina, s katero se pretežno ukvarjajo prebivalci centra, medtem ko je na periferiji dobro razvito kmetijstvo. Kljub temu pa je trend zadnjih letih konstanten upad zaposlenih v tem sektorju predvsem zaradi generacijskega preskoka. Na območju primanjkuje ustreznih industrijskih kapacitet.

Na območju Valli Aveto-Graveglia-Sturla je občina z bolj razvitim industrijskim sektorjem.

Storitve za prebivalstvo obstajajo in kljub temu, da so pomanjkljive in slabo organizirane, jih znajo prebivalci dobro izkoristiti.

Socialno-ekonomski aspekti so tesno povezani s trajnostnim razvojem, ki ni sestavljen samo iz okoljskih, temveč tudi ekonomskih in socialnih faktorjev.

Iz analize, izvedene na območju, lahko ugotovimo, da storitve za prebivalstvo so in jih, kljub temu da so pomanjkljive in slabo organizirane, zna lokalno prebivalstvo dobro izkoristiti. Viri lokalnih skupnosti so zelo omejeni, kar ne dovoljuje uvajanje novih storitev na osnovi pilotnih projektov, saj si lokalni organi ne morejo privoščiti stroškov, ki pri tem nastanejo. Zaradi tega je GAL Appennino Genovese pri izvajanju projekta QUALIMA poskušal združiti potrebe prebivalstva s finančnimi viri lokalnih skupnosti, tako da je razvil inovativen projekt namenjen redko poseljenim in nerazvitim območjem.

Analiza trenutne situacije:

Največja težava v redko poseljenem območju gorskih občin doline Trebbia je pomanjkanje socialnih in zdravstvenih storitev.

Cilj je spodbujanje lokalnega podjetništva in določenih vrst zdravstvenih storitev.

Merila:

- Uspostavitev tako mrežne internetne povezave ADSL kot tudi ADSL povezave za posamezna gospodinjstva;
- Uvajanje brezžičnega sistema (Wireless Local Loop).

Rezultati:

- Hitrejša komunikacija med prebivalstvom, podjetji in ostalimi organi v dolini Trebbia;
- Izboljšanje življenjskih pogojev;
- Postavljene so bile osnove zdravstvenih in socialnih storitev za prebivalca;
- Zagotovljena je bila podpora lokalnemu podjetništvu in trgovini.

## PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Z odločbo izvršilnega organa Komercialnih storitev pokrajine Trento št. 2127 z dne 20.12.2002, dopolnjeno odločbo št. 167 z dne 13.2.2003, je bila podjetju Oficina d'Impresa d.o.o. s sedežem v Carpiju, ulica A. Moro 9/c, dodeljena naloga oblikovanja projekta imenovanega "Večnamenski storitveni center – Projekt za širitev in razvoj koncepta s storitvami podprtega prodajnega mesta v "manjših/zapostavljenih" občinah, z namenom, da bi se preverilo izoblikovanje pokrajinske normative (L.P. 8.5.2000, št. 4, člen 24) in ovrednotilo potencial ter razvoj iniciative večnamenskih storitvenih centrov, ki bi pripomogli k doseganju ciljev za pospeševanje stabiliziranja, ponovne vrnitve in obstoja aktivnosti v občinah brez ali z le malo komercialnimi storitvami. Pred časom se je pokazala potreba po hitrem dokončanju raziskave, zato da bi se izvedel "dogodek znotraj realnosti večnamenskih storitvenih centrov" vključujoč delavce na pokrajinskem, nacionalnem in evropskem nivoju. Tako se je začela aktivnost zbiranja podatkov in informacij.

Če izhajamo iz veljavnih normativov (L.P. št. 10 z dne 7. julij 1997 Mere za racionalizacijo pokrajinskih financ čl. 22 – Ukrepi za pospeševanje obstoja ekonomskih dejavnosti v gorskih področjih in št. 4 z dne 8. maj 2000 Stroka komercialnih aktivnosti v pokrajini Trento čl. 24 - Ukrepi za pospeševanje obstoja ekonomskih dejavnosti v gorskih področjih), je ta projekt pomenil zaključek v vrsti izvedenih ukrepov in rezultatov, ki so jih ti ukrepi prinesli v kvalitativnem in kvantitativnem smislu za določanje razrešenih in nerazrešenih problematik.

Upoštevajoč skupino prodajnih mest in javnih večstoritvenih podjetij, teritorij in socialni kontekst, je bil cilj projekta ponuditi elemente za ovrednotenje podanih zakonskih pobud in izpostaviti enega ali več predlogov za razvoj komercialnih dejavnosti s storitveno podporo v manjših zapostavljenih občinah.

Raziskava je bila razdeljena na dva dela:

- A) Raziskovalna analiza, v kateri so se zbirali podatki in informacije o večnamenskih storitvenih centrih za določitev konteksta in možnosti glede na cilje. Tako je nastal normativni okvir z različnimi uredbami, ki se lahko izvajajo, nekaterimi primerljivimi izkušnjami, drugimi teritorialnimi in socialnimi konteksti in problematikami, ki se pojavljajo v zvezi z ostajanjem prebivalstva na gorskih področjih.
- B) Predlog, v katerem so predstavljene pobude in navodila glede na dejstva, ugotovljena v raziskovalni fazi. Namen predlogov je:
- Vzpodbuditi iniciativo za večnamenski storitveni center z marketinškimi pobudami (informacije in komunikacija);
  - Razviti in vzdrževati socialno vlogo večnamenskih storitvenih centrov z določenimi olajšavami;
  - Določiti alternativne storitve, ki jih večnamenski storitveni centri lahko ponudijo;
  - Določiti aktivnosti podpore in profesionalizacije administratorjev večnamenskih storitvenih centrov, med katerimi so najbolj izvedljivi profesionalna izobrazba in izdelava mreže s svetovalno podporo;
  - Izdelati trajni nadzorni sistem aktivnosti večnamenskih storitvenih centrov, ki bi omogočal periodično preverjanje uporabe zakona in značilnosti intervencij.

Oddelek Komercialne storitve Samostojne pokrajine Trento je z upoštevanjem rezultatov raziskave posodobil veljavne kriterije, da lahko stopi v veljavo uredba L.P. 8/5/2000 št. 4, člen 24, ki ga bo v kratkem odobril pristojen Pokrajinski odbor.



## REGIONALFORUM PONGAU

Partner v projektu: Regionalni forum Pongau,  
Bahngasse 12, 5500 Bischofshofen, Austria  
www.pongau.org

Lokalni partner za Qualimo v regiji: SBS  
SBS: Mreža treh tržnih združenj iz St. Johann-a,  
Bischofshofen-a in Schwarzach-a.

Cilji znotraj QUALIME:  
Izboljšati privlačnost teh mest, ustaviti »odtekanje«  
kupcev.

Izvedene študije:

- Študija o medpanožni organizaciji;
- Različne analize;
- SPIN analiza SBS-jev;
- Strateška študija z načrtom aktivnosti za SBS znotraj QUALIME.

Cilji izvedenih aktivnosti:

- Vzpostavitev trdnega sodelovanja med SBS-partnerji;
- Brezplačne informacije, delavnice, dogodki;
- Osredotočenje na IT in kvalifikacije;
- Izvedba nove oblike odnosov s strankami.

Projekti, ki so bili realizirani:

1. Pongau Bon sistem nagrajevanja z regionalno podatkovno bazo;
2. Kvalitativen program z »Nenapovedanimi obiski«;
3. »Življenje brez ovir« preverjanje trgovin;
4. Internetna platforma za informiranje in trženje;
5. Internetni sistem upravljanja nezasedenih trgovin;
6. Vpeljan razvojni program človeških virov;
7. Analiza in načrt aktivnosti za izboljšanje javnega prevoza do trgovin.

Stiki z javnostmi:

- Informiranje o dogodkih;
- Reklamne kampanje v revijah in časopisih.

Organizacija dela:

- Najeto osebje za neprestano koordinacijo;
- Osebni obiski projektnih asistentov v trgovinah za informiranje in motivacijo.

Podrobnosti o realizaciji projekta:

1. Pongau Bon, podatkovna baza  
Pongau Bon – sistem nagrajevanja: sistem popustov za zveste kupce

Stranka dobi kartico za nalepke - eno nalepko za vsak nakup nad 10 € (2 nalepki za nakup nad 20 € itd.). Takoj ko je kartica napolnjena, je vredna 10 €. Kartica z imenom in naslovom uporabnika se lahko unovči v vsaki »Pongau Bon partnerski trgovini«. Vse trgovine, ki v sistemu sodelujejo, imajo na vhodu vidno oznako.

Sodeluje 90 trgovin, prodanih je bilo 425.000 nalepk, v regiji je tako ostalo 6 milijonov Evrov!

Regionalna podatkovna baza: Vse kartice Pongau Bon so zbrane v uradu SBS. Vsi podatki so zabeleženi v podatkovni bazi, kjer lahko vsi partnerji SBS-ja te podatke uporabljajo za marketinške namene.

Do februarja 2006 je bilo zbranih 2000 naslovov. To je uporabno orodje za trženje pri ciljnih skupinah (po meri)!

2. Kvalitativen program z »Nenapovedanimi obiski«  
Izdelan je bil model za preverjanje in nadzorovanje kvalitete. Pomembni kriteriji uspešnosti so privlačne trgovine, privlačen asortiman, usposobljen kader in vodstvo, usmerjenost strank in CRM. Uresničitev uspešnosti kriterijev je bila nadzorovana s strani »nenapovedanih kupcev«, ki preverjajo vsako trgovino 3 krat, kasneje pa podrobnejši odziv na nakupne izkušnje in zagotovljen know-how za izboljšanje situacije. Preverjanje in svetovanje je potekalo v 17 trgovinah. Odziv trgovin je bil odličen, prav tako so bili visoko cenjeni »nenapovedani obiski« in svetovanje.

### 3. Življenje brez ovir

Ker so osebe s posebnimi potrebami in starejši občani pomembna ciljna skupina, se je, za zagotavljanje njihovih potreb, začel izvajati projekt Življenje brez ovir.

Vsa tri mesta (100 trgovin) so bila pod drobnogledom ali izpolnjujejo pogoje ciljne publike. Ponujeni so jim bili predlogi za izboljšanje storitev in komunikacijskega procesa med trgovinami in ciljno skupino.

Preverjanje trgovin sledi kriterijem ÖNORM in smernicam evropskega YOU-TOO »[www.you-to.net](http://www.you-to.net)«.

### 4. Internetna platforma in 5. Upravljanje nezasedenih trgovin

Internetna stran in info forum zagotavljata informacije o vseh podjetjih in trgovinah. Stranka tako dobi najnovejše informacije o SBS in rezultatih, ki so v povezavi s projektom Qualima ([www.qualima.org](http://www.qualima.org)). Internet se prav tako uporablja kot orodje za opravljanje z nezasedenimi/praznimi trgovinami. [www.sbsshopping.at](http://www.sbsshopping.at)

### 6. Razvoj človeških virov

Po »nenapovedanih obiskih« trgovin se je začel razvoj človeških virov z usposabljanjem, ki so ga vpeljali podjetniki, sofinanciran pa je bil s strani ESF in Avstrijskega zavoda za zaposlovanje. Qualima je finančno podprla tudi osebo, odgovorno za koordinacijo.

Razvoj človeških virov se smatra za dolgoročno in uspešno življenjsko intervencijo pri odnosih s strankami in za kvalitetno kampanjo, ki jo je finančno podprla Qualima.

## REGIONE AUTONOMA FRIULI-VENEZIA GIULIA - DIREZIONE CENTRALE DELLE RISORSE AGRICOLE, NATURALI E FORESTALI – SERVIZIO PER LA MONTAGNA (I)

Pred začetkom izvajanja aktivnosti pilotnega projekta, je regija FVG izvedla pripravljalno študijo.

Osnovni cilj raziskave izhaja iz akronima QUALIMA, ki je vodil do pridobivanja različnih znanj, usmerjenih v načrtovanje že obstoječih družbeno odgovornih storitev v osrčju poseljenih obrobnihs gorskih območij, ki so najbolj ogrožena.

Vodilna ideja je omogočanje prihodnjega načrtovanja metod skladnega managementa, da bi ohranili, podpirali in, če je mogoče, ponovno vzpostavili in predstavili družbeno odgovorne storitve na tak način, ki bi sledil ukrepom javne podpore. Nadalje je cilj tudi samo-vzdrževanje teh storitev. Iz metodološkega vidika je raziskava strukturirana na treh ravneh:

1. »teritorialna lestvica gorskih območij«;
2. »lokalna teritorialna lestvica«;
3. »lestvica inovacijskih družbeno odgovornih storitev«.

Znano je, da je pokrajina FVG svoje gorsko območje – v skladu s prej določenimi kriteriji – razdelila na tri podobna območja, ki kažejo različne stopnje socialnih in ekonomskih slabosti podeželskih področij. To je omogočil poseben zakon (čl. 3, Pokrajinski zakon 13/2000), ki ga je uvedel Pokrajinski svet. Omenjena tri področja so bila razvrščena na naslednji način:

- Področje »A« z nizko stopnjo slabosti.
- Področje »B« s povprečno stopnjo slabosti.
- Področje »C« z visoko stopnjo slabosti.

Sliko gorskega območja v pokrajini Friuli, ki je razdeljena na tri področja z različnimi stopnjami slabosti, potrjujejo tudi socialno ekonomski podatki in trenutni trendi. Izvedena analiza poudarja, kako se stopnje razvoja in trenutni trendi sektorja povezujejo s pripadnostjo tradicionalnim teritorialnim območjem, ki ga sestavljajo province katere še vedno predstavljajo pomembno organizacijsko celoto.

Najbolj zaskrbljujoč demografski pojav (v letih od 1991 do 2001) zadeva občine v tako imenovanem področju »C«. Pojav je praksi veliko bolj izražen kot to prikazujejo uradni statistični podatki. Dovolj je že dejstvo, da se več kot četrtina aktivnega prebivalstva dnevno vozi in dela v urbanih središčih izven gorskega območja. Posledično se dobrine kupujejo v dolini (tedensko nakupovanje v večjih trgovskih verigah), kar povzroča kolaps lokalnih trgovcev, zapiranje trgovin in drugih storitev (bencinske črpalke, zdravstvene storitve, bari, itd.). Za prebivalce teh področij le-ta postanejo spalna naselja saj svoje osnovne potrebe zadovoljujejo izven kraja bivanja.

Objektivne in subjektivne težave prebivalstva se dojemajo na različne načine – odvisno od starosti in splošnih pogojev vsakdanjega življenja. Raziskava v tem smislu zajema različne profile populacije. Pojavlja se potreba po razvijanju izdelkov in storitev, ki bi spodbujali lokalne akcije za različne dejavnosti (spodbujanje odnosov med javnimi storitvami, izvajanjem lokalnih promocijskih projektov, uvajanje informacijske in izobraževalne dejavnosti in ustanovitev mreže za socialno sodelovanje).

Glede na raziskavo bi prebivalstvo moralo imeti »posebni status« - regija bi lahko znižala merila, ki bi podjetjem omogočila hitrejši razvoj, vendar to presega pooblastila regije. Da bi problem premostili bi bilo potrebno vključiti Evropsko unijo in republiko Italijo pri reševanju tovrstnih problemov.

Raziskava vključuje tri modele »inovativnih storitev«, ki bodo v naslednjih fazah projekta nadgrajene:

1. Qualima e-service.
2. Qualima klicni center in »teleservice«.
3. Združevanje mlajše populacije (otroci od 5 do 13 let).

Regija FVG se je odločila preizkusiti dva „pilotna primera“, katerima cilj je kljubovati postopnemu upadanju števila majhnih podjetij (trgovine na drobno) in zdravstvenih in socialnih storitev medtem, ko se starostna meja prebivalstva vztrajno viša, kar povzroča večje povpraševanje po teh storitvah.

„Pilotna primera“:

- „E-storitve v gorskih območjih“: zadevajo pripravo običajne digitalne telematične platforme za dobavo blaga in storitev s strani pogodbenih strank;
- »Zdravstvo in socialne storitve na domu v gorskih območjih«: zadevajo preizkušanje inovativnih oblik asistenc in nege na domu pri bolj rizični populaciji kot so starejši ali bolani občani s pomočjo »asistenc na daljavo«, »medicine na daljavo« in drugih uporabnih storitev.

Glavne aktivnosti in eksperimentalni rezultati »pilotnih primerov«:

1. „E-storitve v gorskih območjih“:

(Preizkušanje virtualnega trga z možnostjo asistenc uporabnikom zunaj in na domu (starejši občani) ter dostava blaga (izvedba je bila zaupana Alpecom Ltd. – Tarvisio): območje vključuje Val Canale/Canal del Ferro (provinca Udine).

Najprej je bila izpeljana analiza težav na tem območju: nižanje števila družinskih članov (majhne družine), višanje starostne meje prebivalstva, zaposlitev je na voljo v oddaljenih območjih (dolina), na voljo je vedno manj storitev. Ena od možnih rešitev teh težav je internet, ki ga je relativno enostavno uporabljati in je zelo razširjeno.

Cilj je bil omogočiti „prijateljski stik“, „računalnik kot prijatelj“, da bi ljudje lahko vstopali v Virtualni trgovski center preko skoraj direktne povezave, izložbe z mrežo storitev, ki je opremljena z enostavnimi vmesnimi ploskvami in ponuja celo vrsto blaga v pisani in prijetni grafiki ki vabi k „deskanju“ po internetu.

V ta namen sta bili izdelani tako programska oprema kot tudi internetna stran ([www.amicoweb.org](http://www.amicoweb.org)), ki vključuje mrežo različnih podjetij iz več občin, še posebej pa:

- trgovine s prehrano (občine s temi storitvami: Malborghetto-Valbruna, Tarvisio, Moggio, Chiusaforte),
- športne trgovine (specializirane za kolesarjenje),\*
- vinarstvo (za vzdrževanje zunanjih rastlin – vrtovi kot tudi lončnic),\*
- trgovine s pisalnimi potrebščinami (za dobavo knjig),\*
- ogrevalne naprave (dobava ogrevalnih naprav in proizvodov za biološko ogrevanje).\*

\*(občine s temi storitvami: Tarvisio, Malborghetto-Valbruna, Pontebba, Dogna, Moggio, Chiusaforte.)

Zaključki in nadaljevanje projekta:

Namen pilotnega projekta "AMICO WEB" („WEB FRIEND“) je bil zagotoviti nove storitve prebivalcem tega področja, delavcem izven kraja bivanja, turistom, starejšim občanom, tistim, ki ne morejo iz hiše in nenazadnje tistim, ki si želijo več prostega časa.

Pobuda je dala nasprotujoče si rezultate: na eni strani so ljudje izredno cenili njen potencial in inovativne karakteristike, po drugi strani pa se je pokazalo veliko nezaupanje uporabnikov v računalnike, še posebej pri starejši populaciji.

Eksperimentiranje na področju programske opreme in telematičnih izdelkov, začeto oktobra 2005, je bilo končano 31. marca 2006. Uporabnikom so na voljo dinamični moduli, vendar pa bo zaradi pomanjkanja finančnih sredstev zelo težko nadaljevati projekt tudi v prihodnosti.

2. »Zdravstvo in socialne storitve na domu v gorskih območjih«:

(Preizkušanje inovacijskih oblik »pomoči na daljavo« na domu – izvedba je bila zaupana Tesanteleviti Ltd. – Udine).

Glavni cilj pilotnega primera je bil izboljšati socialno asistenco in zdravstvene storitve s pomočjo inovacijskih telematičnih tehnologij, približati storitve prebivalcem, poenostaviti dostop do teritorialnih storitev in promocija preventivne kulture. Območje, ki je vključeno v eksperimentalne aktivnosti, zajema dve dolini kranjskega področja: Val Degano in Val Pesarin, ki posebej vključujeta 7 občin (Comeglians, Forni Avoltri, Lauco, Rigolato, Raveo, Ovaro, Prato Carnico) s skupno 7000 prebivalci, od katerih jih je 1800 starih nad 65 let.

Projekt, ki se je začel konec novembra 2004, je bil uradno zaključen konec aprila 2006. Rezultati so bili razveseljivi: več kot 280 uporabnikov se je povežalo v sistem »nadzorovanja na daljavo« na domu za dobavo storitev »nadzora na daljavo« vitalnih fizioloških parametrov; kardiologija na daljavo«, »asistenca in pomoč na daljavo« ter prenos telefonskih klicev v zdravstvene domove v dolini.

Storitve:

- Brezplačna telefonska številka 800 422 800 (24 ur na dan);
- Telefonsko nadzorovanje najbolj ogroženih;
- Medicinski dnevnik in medicinska kontrola;
- »Nadzorovanje na daljavo« z zapestnicami, ki beležijo in pošiljajo vitalne parametre;
- »Kardiologija na daljavo« s prenosnimi EKG in poročili kardiološke službe bolnišnice v Tolmezzu;
- Prevozne storitve in storitve spremljanja.

Zaključki in nadaljevanje »pilotnega primera«:  
Omeniti je potrebno, da je, dokler je projekt bil v teku in se je izvajal z zadnjimi razpoložljivimi sredstvi, bilo po storitvah, ki so v okviru tega projekta bile na voljo, veliko povpraševanje.

Če upoštevamo preverjeno uporabnost vseh naštetih storitev in pozitivnega razmerja med stroški in prednostmi, bo sredstev zmanjkalo predvidoma konec julija 2006. Po tem obdobju bodo omenjene storitve regionalni proračun bremenile za dodatnih 100,000 €, da bi omenjene storitve obdržali vsaj do 31. decembra 2006. Po tem datumu bo glavni cilj projekta zagotoviti druge vire financiranja znotraj programskega obdobja 2007/2013 Evropske unije, ki predvideva pripravo novega eksperimentalnega projekta, ki bo zagotovil nadaljevanje projekta QUALIMA.

## REGIONE PIEMONTE

Naloga regije Piemonte je bila sistematično povezati in izvesti možne oblike sodelovanja med velikimi trgovskimi verigami in »malimi trgovci«, da bi dosegli inovativen model trgovinskih storitev kot tudi zasnovati in izvajati izobraževalne seminarje, ki bi podpirali omenjeno inovacijo.

Projekt je temeljil na raziskovalni študiji trgovinske oskrbe in distribucijskega sistema na teritorialni in lokalni lestvici, kjer se je, kot dodatek tradicionalnim statističnim virom, upoštevalo tudi anketiranje lokalnega prebivalstva. Pokrajina bo v praksi določila in testirala inovativni model restrukturiranja podeželsko-gorskega trgovinskega poslovanja s poudarkom na številu teritorialnih ravni. S tem bo omogočeno zmanjšanje kritičnih potez, ki neposredno izhajajo iz različne opredelitve storitev.

Pomembno vlogo bo imela vključitev lokalnih prebivalcev in njihova orientiranost v »nova« in specifična izobraževanja kot tudi k idealnemu trženju, kjer sta ponudba in povpraševanje ekvivalentna. To bi dosegli z ustvarjanjem storitev, ki imajo hkrati prevladujočo sociološko funkcijo v boju proti marginalnosti in so obenem finančno samostojne.

Področje raziskave:

Glede na to, da so razpoložljivi finančni viri osredotočeni na področje nujno omejenih dimenzij, nam kljub temu zagotavljajo primerno predstavitev težav, ki so skupne vsem alpskim primerom. Trgovsko obrtniška uprava je za projektno raziskavo, kot najprimernejše, izbrala gorske občine Antigorio, Divedro in Formazza (provinca Verbana Cusio Ossola). Njihove geomorfološke karakteristike so še poglobile kritičen vidik glede na dostopnost in pospešile eventualen logističen deficit, njihovo socio-ekonomsko strukturo in posebej njihov razvoj industrije ob vznožju Alp (čeprav se trenutno soočajo s stagnacijo na tem področju). Razvoj jezerskega turizma je končno vključil tudi delovno silo iz višje ležečih predelov. Vse to so v bistvu značilni faktorji povišanja starostne meje prebivalstva. Negativne imigracijske številke, znižanje prihodkov, nezadostnost storitev in dnevno odhajanje v dolino so simptomi patologije, ki je skupna vsem gorskim podeželskim območjem.

Regija Piemonte je, da bi na lokalni ravni dosegla splošne cilje projekta, želela začeti s storitvijo domače oskrbe, zaenkrat samo z artikli v škattlah, zdravili in medicinskimi pripomočki ter s storitvami »shuttle« prevozov za osebe, ki jih potrebujejo bodisi za obisk zdravnika ali enostavno samo frizerja.

Na kratko so bile aktivnosti razdeljene na:

- 1) Določitev raziskovalnega območja: Gorska občina Antigorio, Divedro in Formazza;
- 2) Študije na omenjenem območju;
- 3) Definicija storitvenega modela, ki bi ga podpirale lokalne organizacije;
- 4) Določitev nosilca, ki bi mu bila zaupana naloga izvedbe pilotnega projekta: »Združenje za ponovno oživitev gora« iz Croda ( VB ), katerega član je tudi Gorska občina Antigorio, Divedro in Formazza;
- 5) Opredelitev področja, na katerem se bo vodil pilotni projekt: gorsko področje na pobočju in dve vasici, ki nimata nobene komercialne aktivnosti, s prednostjo na potrebah starejših oseb;
- 6) Reklamna kampanja namenjena promociji storitev pri lokalnih zdravstvenih ustanovah, občinah, ... in v lokalnih časopisih;
- 7) Dogovori s trgovci in GDO (Organizirana distribucija na debelo), ki so priznali popuste med 5 in 15 %;
- 8) Vzpostavitev informacijske številke, na kateri bodo uporabniki lahko oddali naročilo za nakup ali rezervirali storitev, ki jo potrebujejo;
- 9) Izdelava software-a, potrebnega za obdelavo naročil in organizacijo dostave na dom ter ostalih storitev na način, da se optimizira odnos med stroški in koristjo;
- 10) Najem manjšega prevoznega sredstva za transport proizvodov in oseb, ki bi potrebovale »shuttle« storitve;
- 11) Izvedba same storitve;
- 12) Določitev nove delovnega mesta: vodja in promotor polifunkcijskih centrov;
- 13) Izdelava izobraževalnega načrta;
- 14) Izobraževalni seminarji za izvajalce storitev;
- 15) Organizacija delavnic z udeležbo upravljalcev gorskih občin, lokalnih zdravstvenih ustanov in zainteresiranih združenj v pokrajini Piemonte, z namenom razširjanja rezultatov projekta in oblikovanja novih profesionalnih profilov, ki bi nadaljevali ponudbo storitev, ne samo kot prodajalci, temveč tudi kot socialni delavci in promotorji območja;
- 16) Realizacija internet storitev za gorske občine in sodelovanje s šolami.

## RRA SEVERNE PRIMORSKE REGIJSKA RAZVOJNA AGENCIJA D.O.O. NOVA GORICA (SLO)

Cilj mednarodnega projekta Qualima je zmanjšati depopulacijo na podeželju in zagotoviti osnovne in dodatne pogoje za življenje na obrobni območjih. Podeželska področja vsake države so na različnih razvojnih stopnjah. V okviru projekta bo pripravljen inovativni model možnih storitev, ki bo prenešen na različna okolja upoštevajoč prilagoditve za posamezno območje.

Obrobno podeželsko območje Trnovsko Banjške planote je zaradi neenakomernega razvoja Goriške regije zapostavljeno. Obstajajo ogromne razlike med razvojem mest in podeželskega območja. Investicije se osredotočijo na mesta, na podeželje pa skoraj nič. Trenutna situacija je negativna; v teku je trend depopulacije podeželskega območja. Obstaja le nekaj majhnih podjetij, starostna meja povprečne populacije se viša, trgovine (tudi s osnovnimi živili) se zapirajo, obstajata dve potujoči trgovini, zdravstvene storitve ne obstajajo, prav tako so povezave z internetom slabe. Nekatere vasi nimajo urejene dobave vode, najbolj razvita je obrt, vendar organizirano trženje obrti ne obstaja. Ena od bistvenih dejavnosti je uvedba proizvodnje in gojenja zelišč. V zvezi s tem so bile, za lokalno prebivalstvo, organizirane delavnice, odziv zainteresiranih je bil nad pričakovanji. Izvedene so bile tudi delavnice kjer so lokalni prebivalci izrazili svojo vizijo o področju in izobraževalnih potrebah. Prebivalci razvoj vidijo v e-poslovanju (e-bussines) in turizmu.

### Cilji:

- zmanjšanje depopulacije;
- stimulirati mlado populacijo in mlade družine, da ostanejo na podeželju;
- zagotoviti zaposlitev na podeželju;
- spodbujati podjetništvo;
- razširjati uporabo informacijskih tehnologij (internet).

### Merila:

- uvajanje brezžičnega sistema (Wireless Local Loop);
- razvijanje inovativnih modelov turizma, telekomunikacij, e-trgovine, zdravstvenih in socialnih storitev.

### Rezultati:

- hitrejše komuniciranje med prebivalstvom, podjetji in ostalimi organi;
- boljša in hitrejša dobava storitev, večinoma e-storitve;
- pripravljena študija o izobraževalnih potrebah prebivalstva;
- podpora lokalnemu podjetništvu in obrtništvu.

## TICINO INFORMATICA - GAI&PARTNER (CH)

---

Osnovni cilj projekta je predstaviti tehnologijo, organizacijo in know-how, s pomočjo katerih bi gorska območja postala kar najbolj učinkovita in konkurenčna tako v trans-kantonalnem kot tudi mednarodnem smislu. Internet naj bi bil omogočen vsem prebivalcem, ne glede na njihovo izobrazbeno ali socialno ozadje. Predstavljen naj bi bil širok dostop do e-storitev kot so na primer, e-učenje, e-vlada in e-poslovanje. Slabosti območja so predvsem geografske. Poleg tega pa ima zelo nizek odstotek prebivalstva hišni računalnik oziroma dostop do stalne internetne povezave. Prav tako tudi ponudniki telekomunikacijskih storitev nimajo interesa investiranja v ta redko naseljena področja. Vse to bi bilo moč rešiti z uvedbo brezžičnega dostopa do interneta in drugimi modernimi tehnologijami. Cilj projekta je bil ustvariti in izvesti edinstven koncept e-vlade za vse vključene občine tega področja.



## HAUTE ECOLE VALAISANNE (CH)

Osnovni namen je bil preveriti, kako bi se lahko vpeljala in uporabila tehnologija v občine in medobčinsko sodelovanje.

### Cilji:

- Klasificirati lokalno upravo v domene in pod-domene;
- Določiti in opisati administrativne procese, ki naj bi se jih izvedlo v daljni prihodnosti;
- Analizirati in določiti potrebe delničarjev v šestih občinah. Ti delničarji so: državljani, upravni delavci in politični voditelji (predsedniki);
- Določiti potencial elektronskega sodelovanja med šestimi občinami doline Anniviers;
- Izdelati seznam razpoložljive tehnološke infrastrukture lokalne uprave;
- Izbrati domeno in ustrezne pod-domene za digitalizacijo in prioriteto realizacijo na daljavo;
- Vzpostaviti "Internetni prostor" za državljane z dostopom do lokalnih IT storitev v izbranih občinah;
- Razviti izobraževalni sistem (vključno z online tutorstvo) za državljane in upravne delavce.

### Rezultati:

- Primer "pilotne občine", kot tudi opis trenutne situacije v teh občinah in njihovih administracij.
- Klasifikacija šestih administracij po domenah in pod-domenah.
- Podrobno stanje tehnoloških dosežkov na področju medobčinskega sodelovanja in združevanja med občinami kot tudi uporabljenih tehnologij.
- Opis potreb delničarjev glede administrativnih transakcij in virtualnega sodelovanja.
- Seznam že izvedenih sodelovanj/združevanj v šestih občinah doline Anniviers.
- Seznam tekočih in načrtovanih sodelovanj, sodelovanj na področju IT, dejavniki, ki vzpodbujajo online-sodelovanje, ovire in pogoje za sodelovanje v prihodnje, pričakovanja delničarjev glede medobčinskega sodelovanja.
- Določitev prioritete in predlogov za vsako domeno.
- Ovrednotenje potenciala v smislu (e-)sodelovanja s pod-domenami.
- Stanje digitalizacije občin v dolini Anniviers .
- Metodologija analize administrativnih storitev in procesov.
- Popis in podroben opis tekočih procesov za celotno domeno "splošne administracije", klasifikacija procesov v:
  - enostaven digitaliziran proces s prednostmi;
  - težje digitaliziran proces s prednostmi;
  - proces, ki vključuje zaplete v primeru digitalizacije;
- Popis ponovno definiranih procesov v kontekstu ICTs in podroben opis bodočih (digitaliziranih) procesov za celotno domeno "splošna administracija";
- Popis izbranih domen in procesov, ki naj bi bile izvedene na daljavo po prioriteti v kontekstu medobčinskega sodelovanja;
- Različne predloge za rešitev IT storitev za lokalno upravo Anniviersa;
- Razvoj konceptualne osnove za platformo virtualne vlade za dolino Anniviers, vključno z ločenimi dostopi za prebivalce, posel in administracijo;
- Izdelava koncepta in organizacija podiplomskih študijev in e-Vlade (e-Administracija in e-Demokracije).





## RESULTS OF THE QUALIMA PROJECT

Publisher:

RRA severne Primorske d.o.o. Nova Gorica

Editor:

RRA severne Primorske d.o.o. Nova Gorica

Authors of the text:

Silva Podbršček, Jasmina Nikić in cooperation with Regione Veneto – Direzione Commercio, Comunità Montana Valtellina di Morbegno, GAL Appennino Genovese, Provincia Autonoma di Trento, Regionalforum Pongau, Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia - Direzione Centrale delle Risorse Agricole, Naturali e Forestali - Servizio per la Montagna, Regione Piemonte - Direzione Artigianato e Commercio, RRA severne Primorske d.o.o. Nova Gorica, Ticino Informatica - Gai&Partner, Haute Ecole Valaisanne Groupe de compétence économie et tourisme.

Translation by:

Silva Podbršček, Jasmina Nikić

Design:

A-media d.o.o., Šempeter pri Gorici

DTP and print:

A-media d.o.o., Šempeter pri Gorici

Printed in 1000 copies

Nova Gorica, June 2006