

**Sportello Regionale APRE  
VENETO**  
**Unioncamere Veneto**  
*Relazione delle attività 2020*



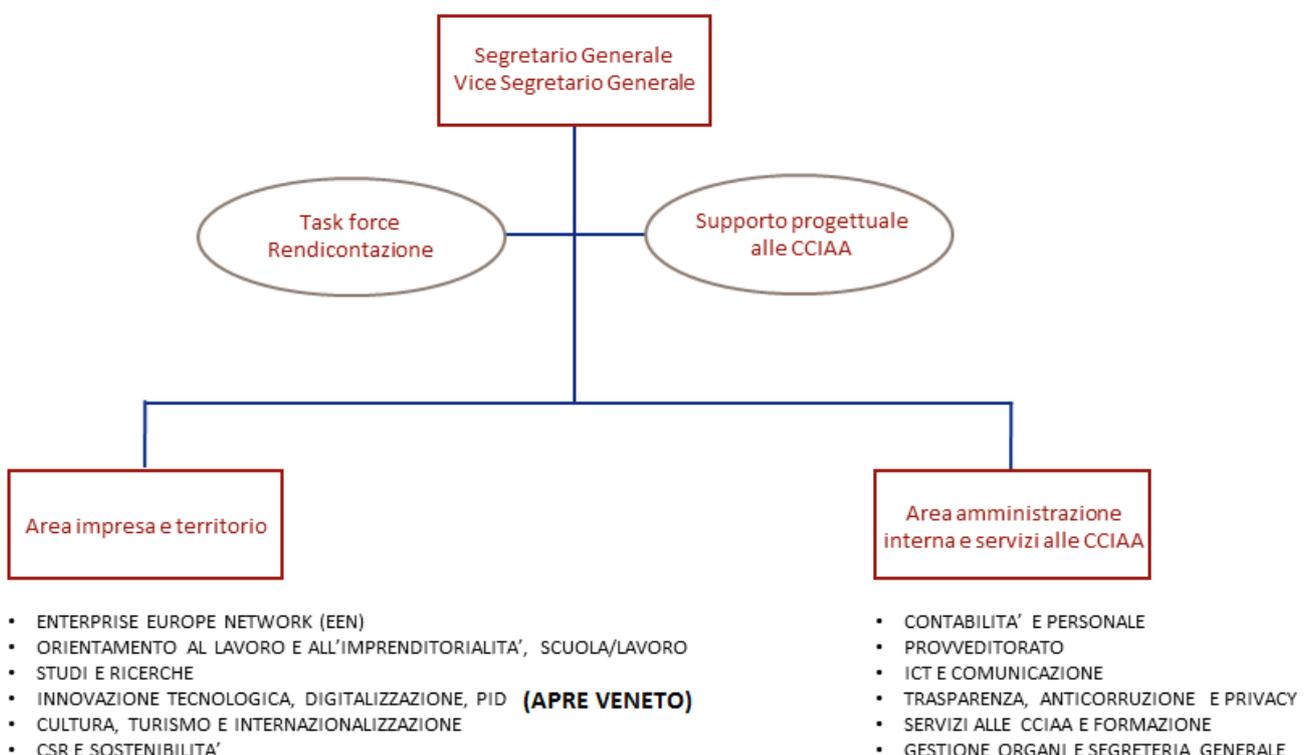
## Introduzione

L'avvento della pandemia di COVID-19, se da un lato ha fortemente limitato le attività precedentemente svolte in presenza, dall'altro ha permesso uno sfruttamento più intenso delle tecnologie digitali, con risultati positivi specie nelle attività legate alla comunicazione, al coordinamento progettuale e all'organizzazione di webinar ed altre attività formative od informative a distanza.

## 1. ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DELLO SPORTELLO

### 1.1 FUNZIONE DEGLI SPORTELLI SUL TERRITORIO

Lo Sportello APRE VENETO è incardinato all'interno dell'“Area Impresa e Territorio” di Unioncamere Veneto e si identifica con le funzioni svolte dal Gruppo di Lavoro “Innovazione Tecnologica, Digitalizzazione, PID”. Le attività dello Sportello – regolate dalla convenzione sottoscritta tra Unioncamere Veneto ed APRE e rinnovata anche per il 2020 - sono coordinate con quelle di Enterprise Europe Network (EEN), dato il ruolo di UCV quale coordinatore del consorzio FRIEND EUROPE per il Nordest italiano. Gli obblighi derivanti dall'appartenenza alle reti comunitarie e nazionali - tra cui APRE - sono sinergici alle direttive strategiche decise dalla Giunta dell'Ente Camerale, che trovano concretizzazione nel piano di attività annuale e in quello triennale periodicamente approvati.



## **1.2 STRATEGIE ED OBIETTIVI DELLO SPORTELLO REGIONALE**

### 1.2.1 Descrizione qualitativa degli obiettivi

Nel settore dell'innovazione tecnologica, della digitalizzazione e dei PID, le competenze dello Sportello APRE VENETO sono finalizzate a:

- Promuovere la partecipazione del 'Sistema Veneto' ai programmi comunitari HORIZON 2020, COSME, Erasmus+ nonché ai programmi regionali di finanziamento nell'ambito della ricerca e dell'innovazione.
- Informare sulle possibilità di finanziamento, sulle opportunità di cooperazione scientifica e tecnologica a livello europeo e sui risultati della ricerca comunitaria attualmente disponibili attraverso eventi specifici, reti tematiche dedicate e gruppi di lavoro.
- Documentare, assistere e supportare le PMI e gli enti interessati a presentare progetti di R&I anche attraverso un servizio di verifica preliminare ed incontri individuali e collettivi con aziende, associazioni e centri di ricerca.
- Rafforzare i legami a livello istituzionale con altre regioni europee per una fattiva cooperazione nell'ambito della ricerca e sviluppo tecnologico, soprattutto per quanto riguarda la ricerca di partner per i progetti e la redazione di progetti comuni.

### 1.2.2 Personale impegnato

Responsabile: Filippo Mazzariol – 90 g/u

Dipendenti/collaboratori: Chiara Bianchini - 30 g/u

Segreteria: Alessandra Vianello – 30 g/u

### 1.2.3 Strumenti a disposizione

- Banche dati: Infocamere, Istituzionale, BDU, EEN, POD, TTD
- E-mail: contatti diretti e liste di distribuzione
- Siti web istituzionali: [www.ven.camcom.it](http://www.ven.camcom.it), [www.eurosportelloveneto.it](http://www.eurosportelloveneto.it)
- Sito web APRE VENETO dedicato alla gestione dei Gruppi di Lavoro H2020 per PMI e Centri di Ricerca operanti sul territorio: [www.eurosportelloveneto.it/apreveneto](http://www.eurosportelloveneto.it/apreveneto)
- Altro: pagina Facebook Eurosportello-Unioncamere Veneto, account Twitter

## **2. ATTIVITÀ RELAZIONALI DELLO SPORTELLO**

### **2.1 COLLABORAZIONE DELLO SPORTELLO REGIONALE CON APRE**

#### 2.1.1 Partecipazione alle riunioni ed iniziative APRE

- Consiglio Direttivo APRE, 21.04.2020, virtuale
- Riunione Sportelli APRE, 19.06.2020, virtuale
- Webinar Roadmap "Verso Horizon Europe" di APRE, 15.07.2020, virtuale
- Webinar Roadmap "Verso Horizon Europe" di APRE, 21.07.2020, virtuale

- Webinar Roadmap "Verso Horizon Europe" di APRE, 27.07.2020, virtuale
- Consiglio Direttivo APRE, 29.09.2020, virtuale
- Assemblea ordinaria dei soci APRE, 21.10.2020, virtuale
- Consiglio Direttivo APRE e CD-CTS, 12.11.2020, virtuale
- 
- Riunione Sportelli APRE, 10.07.2019, Roma
- Tavolo dei soci APRE in Veneto, 16.09.2019, Venezia Mestre
- Info day APRE, 17.09.2019, Venezia Mestre
- Consiglio Direttivo APRE, 12.11.2019, Roma
- Riunione soci APRE in Veneto, 15.11.2019, Venezia Mestre

#### 2.1.2 Report di programmazione e di resoconto delle attività

- Invio rapporto di resoconto delle attività APRE VENETO 2019

#### 2.1.3 Collaborazione con APRE nell'organizzazione di eventi o altre iniziative

- Serie di eventi organizzati da Unioncamere Veneto, APRE Veneto, Enterprise Europe Network Friend Europe – Eurosportello Veneto e CCAA di Padova con la partecipazione di colleghi di APRE nazionale e degli Ordini professionali di Ingegneri, Commercialisti, Architetti e Periti della Provincia di Padova:
- 1° incontro APRE "Indicazioni Operative sulla Programmazione 2018-2020 in materia di Sicurezza Alimentare, Agricoltura Sostenibile e Rinascimento Rurale", 15.01.2019, Padova
- 2° incontro APRE "Indicazioni Operative sulla Programmazione 2018-2020 in materia di Salute, Cambiamento Demografico e Benessere", 12.02.2019, Padova
- 3° incontro APRE "Indicazioni Operative sulla Programmazione 2018-2020 in materia di Nanotecnologie, Materiali Avanzati, Biotecnologie e Manufacturing", 19.03.2019, Padova
- 4° incontro APRE "Indicazioni Operative sulla Programmazione 2018-2020 in materia di Società Inclusive, Innovative e Riflessive (Cultura, Sociale, Beni Culturali)", 19.04.2019, Padova

#### 2.1.4 Realizzazione del twinning con altri Sportelli

- Supporto per via telefonica e telematica allo sportello APRE Calabria.

## **2.2 COLLEGAMENTO/CONTATTI CON IL TERRITORIO E LE ISTITUZIONI**

### 2.2.1 Organizzazione di Tavoli Regionali APRE e/o partecipazione a tavoli regionali di coordinamento delle politiche a favore della ricerca e dell'innovazione

- Collaborazione tra EEN e NCP per attività formative inerenti H2020
- Tavolo Regionale dei soci APRE in Veneto, 16.09.2019, Venezia Mestre

### 2.2.2 Collaborazioni/contatti sul territorio

Lo Sportello APRE Veneto, in sinergia con l'ente ospitante Unioncamere Veneto, mantiene e promuove una serie considerevole di rapporti, collegamenti e contatti con il territorio e le istituzioni; tra questi, senza pretesa di esaustività, si ricordano:

- Sistema delle Camere di Commercio I.A.A. veneto, italiano, europeo ed internazionale

- Rete Enterprise Europe Network del Nordest, italiana, europea ed internazionale
- Sector Group Sustainable Construction della rete EEN
- Commissione Europea, specie DG Imprese e Ricerca, EASME
- Soggetti europei, italiani e veneti di varia natura, partner in molteplici progetti comunitari
- Regione del Veneto, specie Assessorato Sviluppo economico ed energia e Programmazione Fondi UE
- Rete della Comunità Veneta nel Mondo ed Imprenditori Veneti nel Mondo
- Associazioni di categoria
- Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e dell'Università e della Ricerca (MIUR)
- Imprese, in particolare PMI e start-up innovative
- Università, centri di ricerca - CITT, fondazioni e parchi scientifici veneti e non, oltre alle aziende speciali camerali e regionali
- Organizzazioni finanziarie pubbliche (come Veneto Sviluppo) e private (istituti di credito)
- Società di consulenza
- Stampa (Gazzettino, Corriere del Veneto, Arena di Verona, IlSole24Ore NordEst) e media locali (tv e radio locali)

Le collaborazioni sul territorio includono, senza pretesa di esaustività, l'organizzazione o la partecipazione ad eventi, iniziative comuni, programmi a favore delle imprese e dei soggetti operanti nell'economia regionale, tavoli di consultazione e monitoraggio, partecipazione a progetti comuni anche comunitari, campagne di sensibilizzazione e lobbying, gemellaggi, scambio di buone prassi e prese di posizione comuni, partecipazione e promozione di consultazioni e molto altro.

### **3. I SERVIZI EROGATI**

#### **3.1 PROMOZIONE ED INFORMAZIONE SUL PROGRAMMA QUADRO E SU ALTRI PROGRAMMI A FAVORE DELLA RICERCA E DELL'INNOVAZIONE**

##### 3.1.1 Materiale informativo: newsletter, informative mirate, brochure, articoli, pubblicazioni

*(Il logo Apre è presente in tutte le pubblicazioni cartacee e online, ove possibile)*

- *Bollettino Eurosportello Informa – Sportello APRE*, newsletter online contenente approfondimenti, articoli e segnalazioni di bandi inerenti la ricerca e l'innovazione, quindicinale, 22 numeri pubblicati nel 2019, inviato online a circa 20.000 PMI ed Istituzioni.
- *Guida ai Finanziamenti Europei 2019-2020*, pubblicata sul sito web [www.eurosportelloveneto.it](http://www.eurosportelloveneto.it), destinata alle PMI, agli enti locali, alle università e ai centri di ricerca.
- Brochure *APRE*, regolarmente distribuite in occasione di numerose manifestazioni ed eventi riguardanti la ricerca e l'innovazione (per la lista completa, si veda qui di seguito).

##### 3.1.2 Organizzazione di eventi informativi

*(programmi delle giornate disponibili su richiesta; il tipo di eventi informativi è specificato alle singole voci)*

- Incontro internazionale del Sector Group Sustainable Construction di EEN in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (Venezia, 17-18 febbraio)
- Conferenza "EEN: servizi alle imprese e supporto alle Camere", in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 12 maggio)

- Conferenza internazionale organizzata nell'ambito del progetto Interreg Central Europe REEF 2W di cui siamo partner, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 26 giugno)
- Webinar "E-commerce: strategie e modelli di successo" organizzato nell'ambito della Convenzione PMI - Azione 2 PID con UNIPD DSEA e Regione Veneto, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 28 luglio)
- Focus group sull'Economia Circolare organizzato nell'ambito del progetto "Economia Circolare" del Fondo Perequativo, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 15 settembre)
- Webinar "Introduzione all'economia circolare", in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 18 settembre)
- Webinar "E-commerce, B2B e digitalizzazione del prodotto" organizzato nell'ambito della Convenzione PMI - Azione 2 PID con UNIPD DSEA e Regione Veneto, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 23 settembre)
- Corso di Euroformazione "Programmi a supporto di Ricerca e Innovazione: H2020 e EIC Accelerator" (29 settembre)
- Webinar "Manifattura digitale: un focus sulla manifattura additiva" (virtuale, 7 ottobre)
- Webinar "H2020 & Horizon Europe Programme" con Confartigianato Veneto (26 novembre)
- Incontro internazionale del Sector Group Sustainable Construction di EEN in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 2 dicembre)
- Moderatore all'evento di partenariato "SGSC EEN European Green Tech" (virtuale, 9 dicembre)
- Focus group sull'Economia Circolare organizzato nell'ambito del progetto "Economia Circolare" del Fondo Perequativo, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 14 dicembre)
- Roadshow Water Europe "Acqua: il suo valore nella gestione efficiente e sostenibile dei processi in ogni settore economico" (virtuale, 16 dicembre)
- Relatore per "Progetto legalità nelle scuole: Modulo 3 Ambiente" (virtuale, 23 dicembre)
- Campagne di sensibilizzazione mirata in occasione di eventi e non, attraverso l'uso di vari media, mailing, interviste e pubblicazioni
- Sito web Eurosportello del Veneto, Unioncamere del Veneto e dei singoli progetti o iniziative in tema di RST
- Attività di lobbying assieme alla nostra Delegazione di Bruxelles
- Formazione agli ordini professionali che li richiedono

### 3.1.3 Partecipazione a fiere e convegni

*(programmi delle giornate disponibili su richiesta; il tipo di fiere e convegni è specificato alle singole voci)*

- Incontro della rete Europe Direct Venezia Veneto di cui siamo partner, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (Venezia, 11 febbraio)
- Incontro internazionale "EEN SGSC meets Eco-House" organizzato nell'ambito della Fiera "Eco-House" di Verona, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (Venezia, 19 febbraio)
- Convegno "COVID-19: la risposta dell'UE e delle Camere europee", in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 24 aprile)
- Incontro del Comitato Tecnico Scientifico della Rete Innovativa Regionale "VENETIAN GREEN BUILDING CLUSTER (RIR – VEGBC)", in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 4 maggio)

- Convegno “Strumenti finanziari alternativi per le PMI”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 5 maggio)
- Intervento a “Master in Integrazione Europea - MIE” organizzato dall’Università degli Studi di Padova, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 8 maggio)
- Incontro degli *stakeholders* organizzato nell’ambito del progetto comunitario S3HUbsinCE, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 12 maggio)
- Convegno “I sistemi camerali europei: natura e servizi”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 19 maggio)
- Intervento a “webinar su strumenti di finanziamento comunitari”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 22 maggio)
- Webinar organizzato nell’ambito del progetto comunitario S3HUbsinCE da ECIPA, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 23 luglio)
- Evento "Incontro operativo sulle sinergie tra i Fondi Strutturali di Investimento europei, Horizon 2020 e altri Programmi europei legati all'Innovazione" (virtuale, 17 settembre)
- Workshop “ERINN - Horizon 2020 European Green Deal Call Info Day” (virtuale, 23 settembre)
- Intervento su Green Deal in webinar “FIRECE” per CCIAA VE-RO (virtuale, 24 settembre)
- Giornata per la trasparenza “ARPAV ascolta il territorio” (virtuale, 30 settembre)
- Workshop di presentazione del concorso “Economia Circolare - Buone Prassi a Padova” (virtuale, 5 ottobre)
- Incontro “Protocollo Green Public Procurement”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 13 ottobre)
- Workshop Eurochambres “A renewed Trade Strategy to drive the European economic recovery post COVID” (virtuale, 14 ottobre)
- Working Group REACH, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 22 ottobre)
- Incontro 2020 “Consulta delle parti sociali: LM European and Global Studies” (virtuale, 28 ottobre)
- Incontro del Tavolo Tecnico di Confronto per il Settore Primario e t2i “Economia circolare e sostenibilità” (virtuale, 29 ottobre)
- Webinar “PAC 2021-2027 - La proposta veneta per il Piano Strategico Nazionale” (virtuale, 30 ottobre)
- Webinar “Protocollo Green Public Procurement”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 5 novembre)
- Webinar “Tecnologie industria 4.0 e sostenibilità ambientale” (virtuale, 5 novembre)
- Incontro del Comitato Tecnico Scientifico della Rete Innovativa Regionale “VENETIAN GREEN BUILDING CLUSTER (RIR – VEGBC)”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 13 novembre)
- Webinar NEC "Quale mercato e quale industria delle costruzioni serve al Nord Est?" (virtuale, 18 novembre)
- Webinar organizzato nell’ambito del progetto comunitario S3HUbsinCE da ECIPA, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 11 dicembre)
- Tavolo “Bandi GPP Verde Pubblico”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 15 dicembre)
- Incontro del Comitato Tecnico Scientifico della Rete Innovativa Regionale “VENETIAN GREEN BUILDING CLUSTER (RIR – VEGBC)”, in cui sono state presentate anche le attività dello Sportello Apre (virtuale, 18 dicembre)

#### 3.1.4 Utilizzo del logo APRE

- Il logo APRE viene regolarmente utilizzato in occasione dell'organizzazione di eventi riguardanti il tema della ricerca, sia sui *volantini* che sul sito *web* o su eventuali *pubblicazioni* o *articoli* in tema di innovazione e ricerca.
- Il logo APRE è stato apposto sia come *vetrofanìa* sulle vetrate esterne dell'edificio che ospita lo Sportello APRE Veneto, sia all'*ingresso*, sia anche all'*interno* dello Sportello stesso.
- Il logo APRE VENETO viene utilizzato per dare maggiore visibilità ai servizi territoriali offerti dallo sportello regionale. Il suo utilizzo avviene alle stesse condizioni del logo APRE nazionale per eventi che hanno sede sul territorio di competenza dello sportello o, in base ad accordi di collaborazione o gemellaggio, sul territorio di competenza di altri sportelli o di APRE centrale.

### 3.2 SERVIZIO DI PRIMO ORIENTAMENTO

L'assistenza ai proponenti sulle modalità di partecipazione e accesso ai fondi di ricerca e innovazione è fornita tramite incontri individuali, consulenze telefoniche e telematiche, e l'organizzazione di gruppi di lavoro dedicati alla progettazione.

Tipo di consulenza	Numero	Ore	Enti	Aziende	Persone	Veneto	Italia
Incontri individuali	185	210	5	180	5	90%	10%
Telefonica	960	185	40	820	15	90%	10%
Telematica (email)	380	152	42	307	25	90%	10%

I soggetti destinatari dell'attività di consulenza/assistenza sono prevalentemente aziende, (specie PMI), enti pubblici e privati, associazioni profit e no-profit, centri di ricerca e anche persone fisiche.

#### 3.2.1 Aree tematiche più richieste

Le aree tematiche più richieste (ca. 80%), non legate necessariamente ad H2020, sono state le seguenti: ambiente, impiantistica per smaltimento ed impianti idraulici, energia, elettromeccanica, ICT, salute e biotecnologie, trasporti, agroalimentare, agricoltura, salute, bioeconomia e biomateriali, edilizia. In misura minore (ca 20%): beni culturali, nanotecnologie, spazio, sicurezza sociale. Nella maggior parte dei casi, è stata richiesta assistenza su più tematiche spesso collegate tra loro.

È stata data informazione, consulenza ed assistenza sui seguenti programmi europei, nazionali, regionali:

- HORIZON 2020
- COSME
- LIFE+
- Erasmus+
- POR Veneto 2014-2020 Parte FESR

#### 3.2.2 Dati quantitativi per tipologia di consulenza

- 1) Pre-screening dell'idea progettuale e match con wp e bandi: **50%**
- 2) predisposizione della documentazione necessaria alla preparazione della proposta: **45%**
- 3) verifica di ammissibilità/eleggibilità: **40%**
- 4) supporto nella fase progettuale e nella gestione dei progetti: **20%**

- 4.a supporto nell'organizzazione della proposta (es. organizzazione del management e del partenariato, costruzione e distribuzione del budget, consortium agreement, gestione della proprietà intellettuale, utilizzo del Funding & Tenders Portal): **10%**
- 4.b supporto nella gestione del progetto (form e modalità di compilazione dei report, utilizzo dei sistemi elettronici di gestione dei progetti): **50%**
- 5) ricerca partner: **30%**
- 6) organizzazione di incontri con NCP, Ministero, P.A. locali, funzionari Commissione, funzionari della REA: **40%**
- 7) supporto nell'organizzazione/gestione dei servizi per la ricerca: **5%**
- 8) attività di sign-posting (rinvio degli utenti verso apre o altre reti es. EEN etc.): **60%**
- 9) altro (specificare): *attività di lobbying nella fase pre- e post-presentazione dei progetti*: **5%**

### 3.2.3 Servizi ad hoc per gli utenti nell'ambito delle attività di ricerca e innovazione

*(programmi delle giornate disponibili su richiesta; il tipo di servizi è specificato alle singole voci)*

- *Portale APRE VENETO H2020*. Il portale permette di registrare le aziende interessate ai finanziamenti europei, di individuare i loro interessi ed il settore in cui operano. Considerato il numero rilevante di aziende che contattano e che chiedono informazioni allo Sportello, il portale permette di mantenere più agevolmente i rapporti con loro e di fornire un servizio ancora migliore ed attento alle esigenze di ciascuno. L'attività consiste nel monitorare le aziende, fornire le informazioni che richiedono, tenerle aggiornate circa i settori di loro interesse, attivare ricerche partner e allo stesso tempo informarle circa le ricerche partner ricevute dall'esterno, a livello nazionale ed estero. Questo meccanismo permette di incrementare gli incontri e le collaborazioni in modo trasversale e sta stimolando molte aziende a presentare progetti SME Instrument. Il calendario dei lavori e le attività sono consultabili sul sito dedicato [www.eurosportelloveneto.it/apreveneto](http://www.eurosportelloveneto.it/apreveneto)  
Attualmente sono iscritti al portale Apre Veneto 553 utenti, di cui 269 piccole e medie imprese, e 284 utenti appartenenti al mondo della ricerca (tra cui i Soci APRE)
- *Sportello Informativo Regionale SIT REACH VENETO* – Obiettivo del SIT è quello di fornire informazioni alle imprese venete che rientrano nella normativa sulla registrazione, valutazione ed autorizzazione delle sostanze chimiche REACH. A tal proposito si segnala la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra i SIT REACH nazionali – tra cui il nostro - con il MISE. Nel corso del 2019, 15 aziende hanno contattato il nostro help desk REACH per avere informazioni e chiarimenti in materia.
- *Steering Group Sustainable Construction*. Lo scopo principale di questo gruppo europeo di coordinamento è quello di promuovere eventi, iniziative e progetti per diffondere la cultura dell'eco-sostenibilità nel settore manifatturiero con particolare attenzione al campo della bioedilizia. Vengono inoltre elaborati documenti strategici sul tema da sottoporre alle istituzioni comunitarie. Al gruppo partecipa solo un numero ristretto di partner della rete *Enterprise Europe Network*. Nell'ambito del gruppo, il Responsabile di APRE Veneto è stato nominato *Vice-Chair*, nel corso del 2019. Egli ricopre anche la carica di *Enterprise Europe Network Contact point for the relations with NCPs in the FRIEND EUROPE consortium and in the SG Sustainable Construction*. 2 riunioni nel corso del 2019.
- *Rete Innovativa Regionale VENETIAN GREEN BUILDING CLUSTER (RIR – VEGBC)*. Obiettivo di questa rete innovativa regionale è quella di favorire la collaborazione tra le principali associazioni di categoria, le CCIAA, le università del Veneto ed altri portatori d'interesse operanti nel settore della bio-edilizia. Tra le attività è compresa quella di lobbying presso il governo regionale, la predisposizione di documenti di indirizzo strategico e il coinvolgimento delle imprese socie a progetti espressamente dedicati, finanziati dal POR FESR Veneto. Nell'ambito della RIR, il Responsabile di APRE Veneto è stato nominato Consigliere del Comitato Tecnico Scientifico (CTS) nel corso del 2019.

- *EUROPE DIRECT*. Rete che favorisce il coordinamento delle iniziative di diffusione su tematiche comunitarie, coordinata dalla Città Metropolitana di Venezia ed altri stakeholders.
- *Gruppo PID – Punti di Innovazione Digitale*. Gruppo inter-camerale che favorisce la diffusione dell'innovazione digitale nelle imprese e negli enti pubblici e privati, favorendo iniziative, progetti ed attività formative, informative e di supporto e condivisione delle conoscenze sul territorio (Riunioni: 14.01, 23.04, 24.06,

### **3.3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

*(programmi delle giornate disponibili su richiesta; il tipo di formazione è specificato alle singole voci)*

- Info day sul programma di finanziamenti comunitari alla ricerca H2020 in collaborazione con APRE nazionale e tavolo dei soci (Venezia Mestre, 16 settembre). Circa 50 partecipanti.

## **4. ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE**

### **4.1 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

I servizi erogati vengono costantemente monitorati attraverso un questionario di gradimento mirato agli utenti, interviste telefoniche a campione e/o mailing specifici. La valutazione ed eventuali correttivi vengono effettuati dal responsabile di progetto assieme ad un comitato di colleghi e prevedono l'adozione di azioni mirate in vista sia del miglioramento del servizio che del miglioramento di immagine dello stesso.

### **4.2 SVILUPPO DI PROGETTI NELL'AMBITO EUROPEO, NAZIONALE E REGIONALE**

Si riportano qui di seguito i soli progetti maggiormente significativi ai fini dell'attività APRE. Per un elenco completo dei progetti a cui APRE VENETO e la struttura ospite partecipano e per maggiori dettagli circa i le risorse impiegate dallo Sportello in termini di budget si veda il link: [http://www.eurosportelloveneto.it/pubblicazioni/PROJECTS\\_GrandFinal.pdf](http://www.eurosportelloveneto.it/pubblicazioni/PROJECTS_GrandFinal.pdf)

- TCBL – Textile & Clothing Business Lab (H2020)
- SharON – Opportunities for entrepreneurs in the sharing economy (COSME)
- PELAGOS – Promoting innovative nEtworks and cLusters for mArine renewable energy synerGies in mediterranean cOasts and iSlands (Interreg Mediterranean)
- REEF 2W – Increased renewable energy and energy efficiency by integrating, combining and empowering urban wastewater and organic waste management systems (Interreg Central Europe)

Nel corso del 2019 sono stati presentati i seguenti progetti:

- MIMM – My InnoMED Market (Interreg MED) in tema di acquacoltura e pesca
- FISH – Food and Innovative actionS to enhance cultural Heritage (UIA)

\*\*\*\*\*

*Last update FM, 27.02.2020*