



IBM Italia S.p.A.

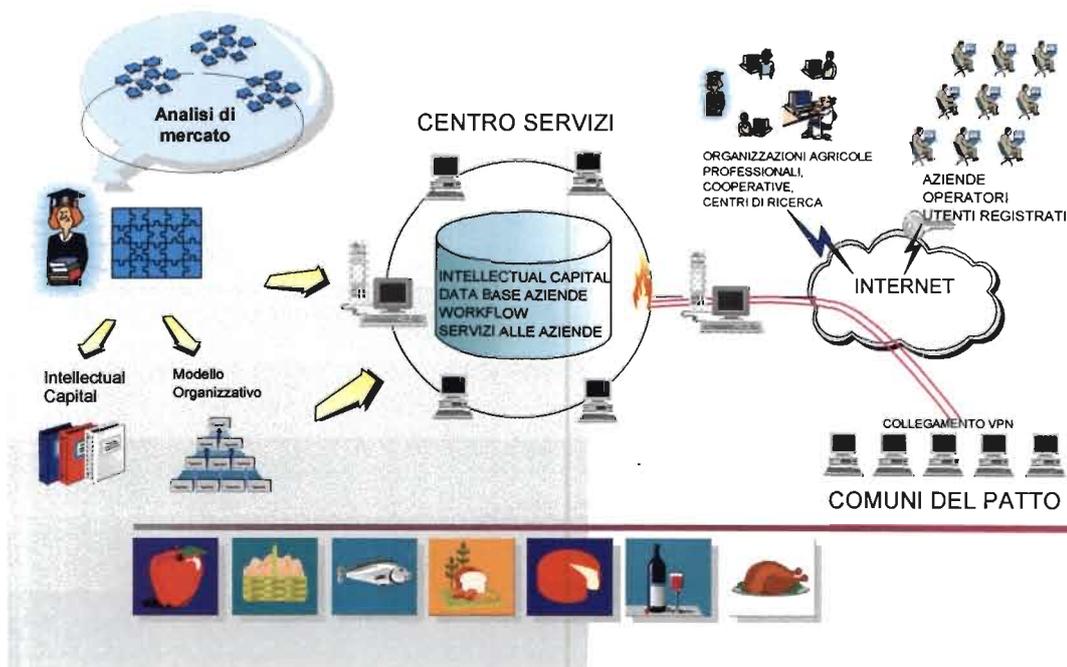


Parco Scientifico e Tecnologico  
della Sicilia S.C.P.A.



SPATA S.r.l.

## Raggruppamento Temporaneo di Impresa



Documento di "Progettazione della Service Line  
del Centro Servizi Agricoli"

a cura del Parco Scientifico e Tecnonologico della Sicilia

BOZZA



## INDICE

1. Premessa.....	3
2. La rilevazione dei fabbisogni del territorio.....	5
3. Ruolo strategico e Attività di animazione territoriale .....	11
4. L'offerta di servizi.....	13
5. Avvio di nuove attività.....	15
6. Finanza Agevolata.....	16
7. Produzione e Innovazione .....	19
8. Qualità e tracciabilità.....	23
9. Normative e Adempimenti per l'attività d'impresa.....	25
10. Promozione .....	27
11. Formazione .....	32

## **1. Premessa**

L'obiettivo strategico che ha spinto i decisori pubblici locali a promuovere la realizzazione di un Centro Servizi con funzione di sportello informativo per le attività agricole, è quello di dotare il comprensorio produttivo del Patto Territoriale "Eloro-Vendicari" di una struttura in grado, da un lato, di fornire notizie ed assistenza a tutti gli operatori della filiera agroalimentare e, dall'altro, di supportare le aziende agricole ed agroalimentari nelle sfide competitive imposte dalle moderne dinamiche dei mercati internazionalizzati.

L'iniziativa si propone quindi, oltre che di studiare e definire le più funzionali soluzioni organizzative e tecnologiche, di progettare e realizzare uno sportello informativo per le attività agricole, che soddisfi le plurime ed eterogenee esigenze degli operatori dell'Area del Patto.

Il Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia, partner assieme a Spata S.r.l. ed alla mandataria IBM Italia S.p.a., dell'ATS aggiudicatario del Bando di gara per la "Progettazione e fornitura di un insieme integrato di soluzioni organizzative, tecnologiche e formative per la realizzazione ed il funzionamento di un Centro Servizi Agricolo" (CSA), ha sviluppato in questa sede il progetto di *Service Line* del CSA.

Questo documento contiene l'idea consulenziale strutturata sulla base del capitolato tecnico del Bando di gara e segue una prospettiva realizzativa di medio-lungo periodo.

Il modello elaborato descrive i servizi di informazione e assistenza progettati per dare risposta alle esigenze degli operatori del territorio e che, a regime, potranno essere erogati agli utenti finali.

Questo modello rappresenta pertanto l'idea guida per i responsabili della struttura che, sulla base delle soluzioni organizzative, tecnologiche e formative

fornite e sulla base di valutazioni di opportunità e sostenibilità, sono chiamati ad assicurarne l'effettiva implementazione.

## 2. La rilevazione dei fabbisogni del territorio

Il progetto di Service Line del Centro Servizi Agricoli è basato sulle risultanze della fase di “*Analisi di mercato e del contesto di riferimento dell’area*” che ha portato alla definizione puntuale

- dell’Area obiettivo, fornendo una fotografia statistico-territoriale del bacino d’utenza potenzialmente interessato ai servizi erogati dallo Sportello;
- delle tipologie di utenti potenziali e relative esigenze specifiche in termini di servizio, delineando i fabbisogni di servizi espressi dai campioni di potenziali utenti intervistati nel corso dell’indagine statistica.

Questi documenti di analisi, con le elaborazioni che ne sono conseguite, rappresentano la base informativa principale sui fabbisogni di servizi del settore agricolo ed agroalimentare del comprensorio.

Inoltre, per lo sviluppo del progetto di Service Line delineato in fase di offerta tecnica, il RTI aggiudicatario ha ritenuto utile arricchire l’indagine territoriale, stimolando il coinvolgimento degli attori locali nel percorso di sviluppo dei servizi, in maniera da avere anche una verifica “*sul campo*” dell’effettivo allineamento dell’offerta del Centro Servizi Agricoli (CSA), alle necessità del territorio, emerse dall’analisi realizzata all’interno dello studio territoriale.

In questo modo è stato possibile ricostruire un quadro abbastanza oggettivo dei fabbisogni in termini di servizi di supporto per le aziende agricole ed agroalimentari del Patto Territoriale “Eloro Vendicari”.

Di seguito si riassumono i risultati delle attività di indagine territoriale.

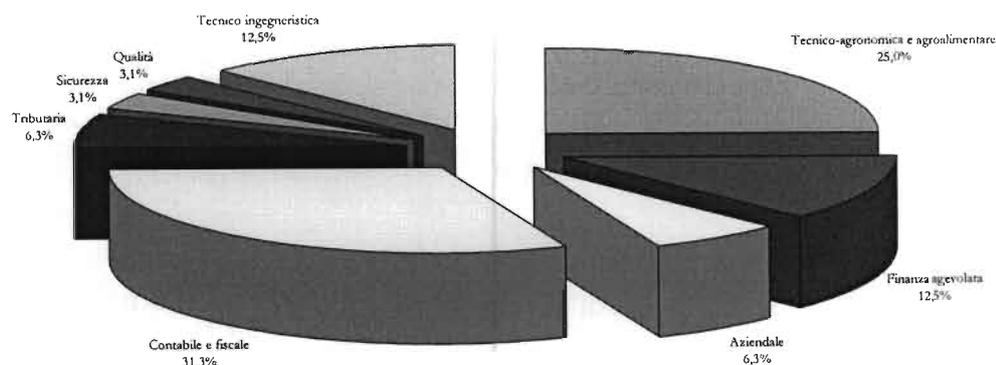
### ***I risultati dello studio sul territorio***

Per la definizione della Service Line del Centro Servizi particolare rilevanza assume l'analisi dei dati relativi ai fornitori di servizi operanti nell'area.

L'analisi dell'offerta dei servizi alle imprese operata sia da liberi professionisti che da società di servizi specializzate nella fornitura di differenti tipologie di attività, ha permesso di mettere in evidenza le prestazioni d'opera fornite, nell'ambito nei diversi settori di attività.

Con riferimento alle principali tipologie di servizi offerti dagli *stakeholders* intervistati, il grafico che segue evidenzia l'orientamento verso alcune tipologie rispetto ad altre.

**Distribuzione delle principali tipologie di servizi offerti dagli *stakeholders* nel comprensorio in esame**



In particolare, nell'area in esame i principali servizi offerti risultano nell'ordine quelli di natura contabile-fiscale con il 31,3%, quelli tecnico-agronomici ed agroalimentari con il 25%, quelli attinenti la finanza agevolata e la tecnico-ingegneristica, rispettivamente con il 12,5%, e via via le altre. Si segnala, comunque, l'offerta di servizi nel campo della qualità, intesa come attività di consulenza volta all'acquisizione ed all'implementazione di sistemi di

qualità certificati, della sicurezza nelle diverse strutture produttive, in quella tributaria, in quella aziendale attinenti il controllo di gestione delle diverse attività produttive.

Le elaborazione dei dati hanno permesso di evidenziare un generale orientamento da parte degli *stakeholders* a fornire assistenza in materia di finanza agevolata anche nella fase della ricerca e dell'applicazione di nuovi strumenti e/o norme anche se sembra che l'attenzione degli operatori è rivolta alle iniziative agevolative più note tralasciando altre opportunità, magari meno visibili, ma egualmente interessanti.

Con riferimento alle altre tipologie di servizi, si osserva una differente importanza in rapporto alla tipologia di servizio offerto. Esaminando più in dettaglio i risultati ottenuti è possibile evidenziare che:

- l'assistenza tecnico-agronomica pur essendo presente nel territorio viene data poca importanza, dove l'agronomo svolge con molta probabilità altri tipi di mansioni rispetto a quelle classiche (scelta dell'ordinamento colturale, lotta fitosanitaria, compilazione quaderno di campagna, ecc.);
- l'assistenza in materia di qualità volta all'implementazione di sistemi di qualità di prodotto e di processo certificati assume una discreta importanza;
- l'assistenza in materia di tracciabilità dei prodotti alimentari è attenzionata dai diversi consulenti che si propongono per tali tematiche;
- l'applicazione di nuove norme è rivolta in particolare alla finanza agevolata e poco per quello che attiene, ad esempio, le problematiche riguardanti la commercializzazione e l'etichettatura dei prodotti.

La successiva tabella riassume in maniera sintetica e fornisce un quadro generale dell'offerta di servizi alle imprese del settore agricolo e di quello agroalimentare da parte di un campione di *stakeholders* intervistati.

**Tipologia di servizi offerti dagli *stakeholders* esaminati e relativa importanza attribuita (\*)**

Indicazioni	Importanza attribuita					
	Poco importante n.	Sufficientemente importante n.	Importante n.	Discretamente importante n.	Molto importante n.	Nessuna risposta n.
Assistenza agronomica	6	0	0	0	5	10
Assistenza in materia giuridica	4	0	1	0	5	11
Assistenza in materia di finanza agevolata	0	0	1	0	18	2
Assistenza in materia di qualità totale	3	1	1	3	5	8
Assistenza in materia di tracciabilità	2	1	0	4	6	8
Assistenza in materia di sicurezza del lavoro	2	3	0	2	9	5
Assistenza in materia ambientale	3	1	0	2	7	8
Applicazione di nuove norme :						
- Finanza agevolata	0	1	0	2	17	1
- Qualità	2	3	0	4	8	4
- Tracciabilità	3	3	0	4	6	5
- Sicurezza sul lavoro	2	3	0	3	9	4
- Ambiente	3	2	0	3	7	6
- Commercializzazione ed etichettatura prodotti	9	1	0	0	2	9
Processi logistici a monte	7	3	0	0	1	10
Processi logistici a valle	8	3	0	0	0	10
Programmazione della produzione	9	2	0	0	1	9
Cura dell'immagine:						
- Realizzazione sito internet	13	0	0	0	2	6
- Realizzazione depliant	14	0	0	0	1	6
- Creazione logo	13	0	1	0	1	6
Politiche di marketing:						
- Diffusione e applicazione qualità	3	4	4	1	6	3
- Diffusione certificazione di prodotto	4	3	3	2	5	4
- Organizzazione campagne pubblicitarie	12	1	1	1	2	4
- Realizzazione cartellonistica	12	2	0	0	1	6
- Realizzazione promozione sui punti vendita	13	1	0	0	1	6
- Organizzazione di fiere	9	1	4	1	2	4
Internazionalizzazione	5	0	4	1	4	7
Organizzazione delle risorse umane	7	3	0	1	3	7
Formazione del personale	3	1	1	3	7	6

(\*) Elaborazioni su dati rilevati direttamente.

Scarsissima importanza assumono i servizi offerti in materia di

- logistica sia a monte che a valle delle imprese, di programmazione del processo produttivo;
- cura dell'immagine (realizzazione sito internet, realizzazione depliant e creazione logo);

- diffusione delle politiche di marketing (diffusione e applicazione qualità, diffusione certificazione di prodotto, organizzazione campagne pubblicitarie, realizzazione cartellonistica, realizzazione promozione sui punti vendita e organizzazione di fiere);
- processo di internazionalizzazione e a quello dell'organizzazione delle risorse umane.

### ***Il confronto con gli operatori***

Il confronto con gli operatori si è realizzato attraverso alcuni incontri con i responsabili del Comune di Rosolini per il progetto del CSA, i rappresentanti locali degli operatori economici, istituzioni, associazioni di categoria finalizzati anche all'individuazione di un gruppo di servizi pilota, in linea con le indicazioni del capitolato e dell'offerta tecnica.

Da tali incontri è emersa una sostanziale condivisione dell'ipotesi di Service Line prospettata in fase di offerta tecnica.

Particolare condivisione si è poi registrata sull'idea strategica, prospettata dal RTI, di agire per colmare i vuoti nell'offerta di servizi del territorio. Il CSA, non dovrà quindi essere un competitore degli attuali operatori, bensì una struttura di supporto che, da un lato, fornirà direttamente alcuni servizi e, dall'altro, indirizzerà gli utenti verso i fornitori già operanti sul territorio.

Inoltre, è emersa l'esigenza di dedicare particolare attenzione ai servizi di carattere informativo e divulgativo. L'informazione dovrà essere mirata e quanto più possibile ritagliata sulle fasce di utenza target e riguardare prioritariamente:

- la problematica della qualità e della tracciabilità, anche in termini di sensibilizzazione delle imprese sull'importanza di tali percorsi;

- gli aspetti di diffusione di criteri manageriali nella gestione delle imprese e di una più ampia cultura imprenditoriale;
- le tematiche della modernizzazione e dell'innovazione tecnologica;
- le tematiche della modernizzazione del rapporto di vendita diretta tra produttore e consumatore.

Un tema particolarmente sentito è apparso quello dello sviluppo di politiche di marketing territoriale attraverso la promozione dei prodotti del territorio.

Dalla valutazione complessiva dell'indagine sul territorio è sostanzialmente emersa la necessità di caratterizzare il CSA quale strumento di supporto diretto per gli operatori, in termini di servizi informativi e di assistenza e, contemporaneamente, quale promotore ed attuatore di una forte azione di animazione territoriale.

### 3. Ruolo strategico e Attività di animazione territoriale

Il ruolo strategico per lo sviluppo locale del comprensorio “Eloro-Vendicari” che i decisori pubblici hanno disegnato per il CSA, si sostanzia nella capacità dello stesso di promuovere ed alimentare processi di *animazione territoriale e networking* tra gli attori, in grado di innescare dinamiche virtuose per la crescita dell’area.

E’ assodato, infatti, che lo sviluppo socio-economico è fortemente stimolato da un approccio progettato e gestito in prima persona da attori pubblici e privati di un dato contesto (enti locali, rappresentanze degli interessi, autonomie funzionali, terzo settore, ecc.) lungo quattro fasi fondamentali:

- ♦ la dinamizzazione e la sensibilizzazione dell’area territoriale;
- ♦ l’acquisizione e la socializzazione di informazioni ed esperienze;
- ♦ l’incremento della cooperazione tra gli attori;
- ♦ l’elaborazione condivisa di progetti di sviluppo territoriale.

Affinchè il CSA possa configurarsi come elemento innovativo e rivitalizzante delle dinamiche di sviluppo del comprensorio “Eloro-Vendicari”, è necessario quindi che, parallelamente all’erogazione dei servizi più avanti specificati, esso agisca da attore trainante di una forte azione di ***animazione territoriale*** atta ad incrementare il grado di sensibilizzazione e di partecipazione degli attori locali intorno a problemi comuni e strategie che interessano l’area, con l’obiettivo di capire ed analizzare il contesto locale

secondo una logica di tipo bottom up e stimolare iniziative innovative da parte degli operatori.

L'iniziativa in questo senso deve necessariamente essere orientata alla implementazione di un **network** tra gli attori del territorio, finalizzato alla circolazione delle informazioni e delle competenze. In tal modo si può attivare quel circolo virtuoso capace di determinare dinamiche di sviluppo dell'area.

#### 4. L'offerta di servizi

L'idea di fondo del progetto, suffragata dai dati dell'indagine territoriale e dal confronto con gli attori locali, è quella di mettere a disposizione degli operatori interessati un pacchetto di servizi di informazione ed assistenza integrato e facilmente fruibile, utile allo sviluppo delle attività imprenditoriali.

I servizi offerti mirano a facilitare l'accesso alle informazioni da parte di tutte le categorie di utenti, garantendone la rapidità di diffusione, attraverso due canali prioritari:

1. l'attività di *front office* operata dagli **uffici territoriali** del CSA;
2. il **portale** del CSA

L'erogazione di tutti i servizi è imperniata sulla gestione centralizzata e sul costante aggiornamento delle informazioni utili allo sviluppo e all'implementazione delle attività di impresa, consentendone poi la messa in rete, e dunque un più facile accesso attraverso Internet.

A tal fine verranno anche creati e strutturati collegamenti funzionali e operativi con tutti gli Enti regionali, nazionali e comunitari, preposti allo sviluppo e alla promozione del comparto agroalimentare.

Tali collegamenti si realizzeranno da un lato, attraverso l'attivazione di *link* all'interno del portale del CSA che permettano un accesso diretto ai siti dei vari Enti, dall'altro attraverso l'attività di animazione e networking avviata dai responsabili del CSA.

Le categorie di destinatari attualmente individuate sono state definite in relazione alle esigenze ravvisate tra gli operatori della filiera agricola ed

agroalimentare dell'area del Patto Territoriale per l'Agricoltura e la Pesca "Eloro Vendicari" e sono le seguenti:

- imprese agricole;
- imprese agroindustriali;
- imprese artigiane e manifatturiere;
- imprese di servizi;
- commercianti e commissionari;
- professionisti;

I servizi offerti dal CSA saranno strutturati per *Categorie*, in relazione ai fabbisogni informativi registrati.

Le Categorie individuate sono le seguenti:

- ***Avvio di nuove attività***
- ***Finanza agevolata;***
- ***Qualità e tracciabilità***
- ***Normativa e Adempimenti;***
- ***Produzione e Innovazione;***
- ***Formazione;***
- ***Promozione.***

Da un punto di vista operativo, l'erogazione dei servizi presuppone una costante attività di:

- raccolta e reperimento delle informazioni;
- catalogazione e selezione per tipologia – fonte – scadenza;
- archiviazione;
- diffusione e visibilità.

## 5. Avvio di nuove attività

L'avvio di nuove attività di impresa costituisce una variabile importante per la crescita del tessuto produttivo del territorio.

L'obiettivo che si intende perseguire attraverso questo servizio è quello di facilitare l'accesso alle informazioni utili ad accompagnare l'imprenditore o aspirante tale nelle scelte essenziali per lo sviluppo delle nuove iniziative.

Il servizio fornirà informazioni relative a:

- iter burocratico;
- uffici competenti;
- modalità e tempi per autorizzazioni, pareri e concessioni;
- agevolazioni ed opportunità di finanziamento;
- agevolazioni ed opportunità fiscali e contributive;
- documentazione e modulistica.

I responsabili del servizio avranno cura di reperire e organizzare in maniera funzionale alla fruizione tutte le informazioni oggetto del servizio. In particolare, oltre all'aggiornamento dei contenuti del portale del CSA, essi potranno predisporre anche delle guide operative per l'avvio di nuove attività imprenditoriali.

Gli uffici di *front-office* del CSA saranno in grado di fornire al pubblico tutte le informazioni di carattere generale e la necessaria modulistica. Per esigenze più specifiche, gli uffici periferici organizzeranno degli incontri mirati con i responsabili del servizio.

## 6. Finanza Agevolata

Le forme di finanza agevolata ed i diversi tipi di agevolazione fiscale sono strumenti in grado di favorire lo sviluppo delle imprese. Molto spesso però l'attenzione degli operatori è rivolta alle iniziative agevolative più note e vengono tralasciate altre opportunità, magari meno visibili, ma egualmente interessanti. Il CSA quindi si attiverà per offrire agli operatori del comprensorio, un quadro quanto più esaustivo possibile dell'offerta di agevolazioni finanziarie disponibili.

Per la strutturazione di questo servizio saranno costantemente consultate le fonti regionali, nazionali e comunitarie e per ogni iniziativa verranno fornite informazioni sui bandi e sulla modalità di accesso ai finanziamenti. Nel dettaglio saranno specificati:

- Ente promotore
- tipologia di finanziamento (fondo perduto, prestito agevolato, finanziamenti in conto capitale / interessi)
- destinatari;
- tipologie di interventi finanziabili;
- costi ammissibili;
- massimali di finanziamento;
- scadenze.

Le politiche ed i Programmi per il sostegno alle imprese riguardano diversi ambiti:

- *Attività produttive* (Legge 488/92, Legge 1329/65 meglio conosciuta come "Legge Sabatini", Incentivi automatici – crediti d'imposta, Programmi regionali)
- *Imprenditoria femminile* (Legge 215/92)

### ***Raggruppamento Temporaneo di Impresa***

*IBM Italia S.p.A. – Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia S.C.P.A. – SPATA S.r.l.*

---

- *Nuove imprese* (Legge 95/95 meglio conosciuta come "Legge 44" per l'imprenditoria giovanile, D.Lgs. 185/00 per l'autoimprenditorialità, Programmi regionali)
- *Innovazione* (legge 297/99, PIA Innovazione, Legge 46/82 Fondo Innovazione Tecnologica, Programmi regionali e comunitari)
- *Internazionalizzazione* (PRINT Sicilia, Iniziative ICE, Programmi regionali)
- *Formazione* (Programmi regionali e nazionali)

A livello nazionale si fa riferimento alle iniziative e programmi promossi da:

- Ministero delle Politiche Agricole e Forestali;
- Ministero delle Attività Produttive;
- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio;
- Ministero dell'Università e della Ricerca (MIUR)
- Istituto per la Promozione Industriale (IPI)
- RIDITT – *Rete Italiana per la Diffusione delle Innovazioni e Trasferimento Tecnologico*
- Sviluppo Italia
- Istituto per il Commercio Estero (ICE)

A livello regionale si fa riferimento alle iniziative promosse dalle diverse strutture regionali e locali preposte allo sviluppo territoriale:

- Assessorato Agricoltura e Foreste;
- Assessorato alla Cooperazione, Commercio, Artigianato e Pesca;
- Assessorato Industria;

- Assessorato dei Beni Culturali, Ambientali e Pubblica Istruzione;
- Assessorato Territorio e Ambiente;
- Dipartimento della Programmazione;
- G.A.L. Gruppi di Azione Locale

Nell'organizzazione del servizio, il CSA si attiverà per organizzare direttamente momenti divulgativi e di promozione (workshop e incontri con esperti, rappresentanti di istituti di credito, associazioni di categoria, studi e società di consulenza) per informare direttamente gli operatori sulle diverse opportunità operative e modalità di utilizzo dei diversi strumenti finanziari e fiscali, dando anche evidenza e visibilità a tutte quelle iniziative informative in tal senso organizzate dalle varie Amministrazioni responsabili.

Gli uffici di *front-office* del CSA saranno in grado di fornire tutte le notizie di carattere generale relative alle diverse iniziative di finanza agevolata, oltre che la relativa documentazione e modulistica.

## **7. Produzione e Innovazione**

### ***Produzione***

Questa sezione offre un servizio informativo sulle caratteristiche produttive del comprensorio. In particolare viene rappresentato il quadro delle attività produttive suddiviso per comparti produttivi e per produzioni.

I servizi informativi forniranno indicazioni anche su

- andamento delle principali produzioni
- andamento dei prezzi nei principali mercati di sbocco

Queste informazioni verranno fornite grazie al collegamento diretto con i portali di siti specializzati del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali (ISMEA, Agricoltura Italiana, SIAN)

### ***Innovazione***

Le attività del Centro Servizi mirano a:

- diffondere la cultura dell'innovazione come strumento di competitività locale ed internazionale;
- favorire l'innovazione di prodotto e di processo promuovendo il trasferimento tecnologico.

Questi obiettivi vengono perseguiti attraverso l'implementazione di un servizio di informazione e divulgazione che si fonda, come gli altri, sul reperimento delle informazioni e la facile fruizione delle stesse da parte degli utenti. In tal senso verranno delineati due livelli informativi paralleli.

Il primo caratterizzato dalla creazione di collegamenti telematici ed interazioni con:

- le Istituzioni a vario livello (regionale, nazionale e comunitario) responsabili delle politiche per la ricerca e l'innovazione;

### ***Raggruppamento Temporaneo di Impresa***

*IBM Italia S.p.A. – Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia S.C.P.A. – SPATA S.r.l.*

---

- le reti di agenzie per l'innovazione (Parchi tecnologici, reti di incubatori);
- le Università siciliane e i Centri di ricerca.

Questi collegamenti serviranno a creare un flusso informativo costantemente aggiornato sulle politiche ed i programmi per l'innovazione, sui relativi bandi e scadenze, sulle opportunità di *partnership* nazionali ed internazionali nonché sugli studi e ricerche in corso da parte degli Enti preposti (Università, CNR, altri centri di ricerca pubblici e privati).

Grazie ai collegamenti che il CSA avrà strutturato con il sistema della ricerca e dell'innovazione, le aziende che vorranno intraprendere percorsi innovativi, troveranno un supporto sostanziale per la ricerca delle migliori soluzioni tecnologiche per le necessità aziendali, il trasferimento tecnologico, la ricerca delle migliori fonti finanziarie pubbliche a sostegno di attività innovative, la stesura e la realizzazione di progetti di innovazione, la ricerca di potenziali *partners*, anche internazionali, la formazione sulle nuove tecnologie implementate o di prossima implementazione.

Il secondo livello informativo riguarda più nello specifico l'innovazione di processo e di prodotto della filiera agroalimentare, ai fini del trasferimento tecnologico. Esso si concretizza in:

- raccolta di casi e pratiche di successo facilmente accessibili on line dalle aziende per l'attività di benchmarking;
- investimenti in collegamenti con banche dati internazionali delle tecnologie per il comparto agroalimentare;
- catalogazione e divulgazione delle tecnologie innovative trasferibili, in partnership con Università e Centri di ricerca;

- accesso al network internazionale sull'alimentazione Mediterranea "Med Diet Net";

E' infine auspicabile che, a regime, il Centro Servizi possa realizzare anche workshop e seminari informativi mirati sulle tematiche più rilevanti per lo sviluppo dell'area.

Come per gli altri servizi, la divulgazione delle informazioni avviene attraverso l'attività di front office degli uffici territoriali del CSA ed attraverso il portale del Centro Servizi.

Gli uffici di *front-office* del CSA saranno in grado di fornire al pubblico tutte le informazioni di carattere generale e la necessaria modulistica. Per esigenze più specifiche, gli uffici periferici organizzeranno degli incontri mirati con i responsabili del servizio.

### ***Logistica***

La logistica rappresenta quell'insieme di attività che fanno parte dei processi di progettazione, produzione e distribuzione di un bene o di un servizio fino al cliente finale.

Un'efficace ed efficiente gestione della logistica può essere fattore di vantaggio competitivo crescente per ogni impresa. All'interno di un processo logistico si possono evidenziare tutte quelle tecniche e funzioni organizzative che riescono a **portare un prodotto al consumatore finale nei modi, nei tempi e ai costi desiderati.**

Facendo riferimento ai prodotti agro-alimentari, l'insieme delle attività che vengono svolte dai diversi soggetti (produttore, distributore, fornitore di servizi e consumatore) possono essere ricondotte a sette principali raggruppamenti:

- Gestione dell'ordine (raccolta, elaborazione, trasmissione, evasione dell'ordine e fatturazione);

- Gestione e controllo delle scorte (determinazione dei tempi e delle quantità di approvvigionamento, carico e scarico degli inventari, codifica delle referenze e degli imballaggi);
- Magazzinaggio (conservazione della merce, controllo qualitativo e quantitativo degli ordini predisposti per la spedizione);
- Movimentazione della merce (attività connesse allo spostamento interno dei prodotti dalla ricezione alla spedizione);
- Imballaggio (pallettizzazione);
- Trasporto (spostamento della merce dal punto di origine a quello di destinazione);
- Gestione dei resi e smaltimento degli scarti e dei rifiuti.

La mancanza di coordinamento nell'esecuzione di queste attività può comportare diverse inefficienze: accumulo di scorte eccessive, allungamento dei lead time, rifornimenti non tempestivi, aumento dei costi e inadeguato servizio al cliente.

Pertanto, la raccolta e diffusione di informazione riguardanti i temi della logistica incentrati su *processi logistici* e *outsourcing*, mirano a supportare gli sforzi di coordinamento e di scambio reciproco di informazioni per avvicinare lo stadio della produzione a quello della vendita.

I responsabili del CSA potranno avviare attività di studio e analisi dell'offerta logistica del comprensorio orientata all'individuazione degli spazi di innovazione possibili in grado di meglio qualificare l'offerta stessa e proporre soluzioni più efficaci ed efficienti agli operatori.

Gli uffici periferici, come per tutti gli altri servizi offerti dal CSA fungeranno da divulgatori dei risultati di queste attività.

## 8. Qualità e tracciabilità

Qualità e sicurezza alimentare sono per le aziende del comparto, oggi più che mai, obiettivi da perseguire per sostenere la competizione internazionale ed adeguarsi alle esigenze di consumatori sempre più attenti. Con questa consapevolezza il Centro Servizi Agricolo fornirà alle piccole e medie imprese del territorio supporti per l'introduzione e lo sviluppo dei sistemi di qualità, tracciabilità e per l'innovazione tecnologica finalizzata alla sicurezza alimentare.

L'assistenza su queste tematiche si realizzerà attraverso:

- consulenza agli operatori interessati sull'insieme di tutti i riferimenti necessari ad intraprendere percorsi di qualità:
- legislazione nazionale e comunitaria, che tutela l'igiene dei prodotti agroalimentari e dà garanzia sotto l'aspetto nutrizionale, molto spesso stabilendo dei principi generali e consentendo alle aziende di definire gli aspetti organizzativi, tecnici ed operativi.
- regolamentazione comunitaria, che tutela le produzioni tipiche di determinate aree stabilendo in modo restrittivo le materie prime e il luogo geografico di produzione.
- normazione volontaria per la certificazione dei processi aziendali e/o dei prodotti e per la conseguente definizione di standard qualitativi dei prodotti alimentari.
- eventuale affiancamento consulenziale per le fasi di avvio delle procedure di certificazione

Gli utenti avranno a disposizione (anche *on line*) un'elencazione completa dei riferimenti normativi e regolamentari, organizzati a seconda delle specificità di prodotto o della trasversalità dell'efficacia.

In particolare, le informazioni riguardanti normative e regolamenti sulla certificazione vengono organizzate a seconda del comportamento da assumere da parte delle aziende in

> **Settore COGENTE** : comprende la legislazione nazionale e comunitaria stabilendo le basi di garanzia collettiva e controlli pubblici

> **Settore REGOLAMENTATO** : comprende la regolamentazione comunitaria prevedendo degli obblighi specifici da ottemperare per l'immissione sul mercato e la messa in servizio di un prodotto.

> **Settore VOLONTARIO** : comprende la normazione volontaria definendo metodi, standard aggiuntivi di garanzia, certificazioni. La certificazione volontaria è intesa ad assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti stabiliti dalle norme tecniche volontarie o altri documenti tecnici equivalenti.

Gli schemi di certificazione volontari possono anche fare riferimento a requisiti cogenti, purché presentino un valore aggiunto rispetto alla sola certificazione obbligatoria, sia tramite l'inserimento di requisiti aggiuntivi, sia in virtù di un procedimento di valutazione della conformità maggiormente articolato rispetto a quanto espressamente prescritto per legge.

Gli uffici di *front-office* del CSA saranno in grado di fornire al pubblico tutte le informazioni di carattere generale. Per esigenze più specifiche, gli uffici periferici organizzeranno degli incontri mirati con i responsabili del servizio.

## 9. Normative e Adempimenti per l'attività d'impresa

L'informazione e l'assistenza riguarda anche gli aspetti normativi e gli adempimenti per l'attività delle imprese, in una visione trasversale rispetto alle aree di intervento del Centro.

L'obiettivo è quello di offrire un punto di riferimento alle aziende della filiera agroalimentare utile all'approccio con le tematiche legate alle normative, ai regolamenti ed alle diverse prescrizioni per il comparto, e più in generale per l'attività di impresa, comprese le questioni legate alla sicurezza sul lavoro ed al rispetto dei vincoli ambientali.

Il servizio si concretizza in:

- raccolta e diffusione delle fonti normative e regolamentari rilevanti per la filiera agroalimentare;
- raccolta e diffusione delle fonti normative e regolamentari rilevanti in tema di ambiente;
- raccolta e diffusione delle fonti normative e regolamentari rilevanti in tema di sicurezza sul lavoro;
- raccolta e diffusione delle fonti normative e regolamentari, delle prescrizioni e degli adempimenti previsti per le normali attività di impresa.

L'assistenza alle aziende si concretizzerà con la definizione e soluzione delle problematiche emergenti attraverso:

- evidenziazione dei passaggi amministrativi e degli iter burocratici da seguire;
- indicazione della documentazione da presentare o richiedere;
- affiancamento nella preparazione e redazione dei documenti.

Gli uffici di *front-office* del CSA saranno in grado di fornire al pubblico tutte le informazioni di carattere generale e la necessaria modulistica. Per esigenze più specifiche, gli uffici periferici organizzeranno degli incontri mirati con i responsabili del servizio.

## 10. Promozione

I servizi di questa categoria riguardano

- valorizzazione e promozione dei prodotti tipici;
- miglioramento dell'immagine;
- internazionalizzazione.

### **Servizi per la valorizzazione e promozione dei prodotti tipici**

La globalizzazione dei mercati e la loro crescente liberalizzazione hanno mutato il quadro competitivo internazionale nel sistema agroalimentare esponendo ad una ancor più agguerrita competizione le produzioni di massa (le cosiddette “commodities”) ed avvantaggiando, invece, i prodotti la cui qualità intrinseca è legata alla zona di provenienza e/o alle tecniche di produzione e trasformazione.

La normativa che tutela le produzioni tipiche di qualità (Regg. CEE 2081/92 e 2082/92, 822/87 e 823/87, legge 164/92, D.P.R. 348/94) persegue tre grandi obiettivi:

1. consentire la diversificazione della produzione e l'incremento del reddito dei produttori agricoli;
2. tutelare le denominazioni e i marchi d'origine così come i produttori e i consumatori dalle frodi, dalle appropriazioni e dalle imitazioni;
3. creare un linguaggio comunitario che consenta una corretta informazione del consumatore.

La certificazione delle produzioni è necessaria ma non certamente sufficiente per lo sviluppo e la valorizzazione delle produzioni tipiche e di qualità. Quest'ultima richiede una politica di marketing che consenta di

accrescere i segnali di valore e che non può essere sostenuta a livello dei singoli produttori ma deve essere portata avanti dai consorzi di tutela il cui ruolo, quindi, diventa indispensabile.

Il ruolo effettivo delle produzioni tipiche deve essere misurato considerando indicatori ulteriori capaci di interpretare anche i legami intersettoriali esistenti, ad esempio, con le attività turistiche, con il patrimonio artistico-culturale e con quello naturalistico.

I servizi che si intendono offrire riguardano:

1. aggiornamento delle produzioni di qualità certificate;
2. individuazione delle produzioni tipiche del comprensorio;
3. individuazione dei consorzi di tutela delle produzioni di qualità;
4. informazione sull'iter di certificazione,
5. documentazione per l'adesione ai consorzi di tutela ed agli enti di certificazione;
6. aggiornamento della normativa di riferimento;
7. aggiornamento della modulistica.

L'insieme delle attività messe in campo saranno legate da un denominatore comune, rappresentato dalla **valorizzazione e promozione delle produzioni tipiche locali** attraverso la comunicazione dell'importanza assunta dalle *produzioni di qualità certificate* e del ruolo che i *Consorzi di tutela* possono assolvere nella valorizzazione, anche commerciale delle produzioni. Queste attività si proporranno, pertanto, di creare valore aggiunto al sistema economico locale.

### **Servizi per il miglioramento dell'immagine**

La comunicazione territoriale assume sempre più una funzione strategica per qualsiasi programma di sviluppo locale.

La scelta di puntare sulla valorizzazione e promozione dei prodotti tipici del comprensorio "Eloro Vendicari" consente di agganciare alla

comunicazione promozionale dell'immagine territoriale, fondata sulle dotazioni naturali e artistiche esistenti sul territorio, il "valore" rappresentato appunto dall'unicità e tipicità dei prodotti che il comprensorio offre.

Le attività del CSA saranno quindi orientati ad azioni di promozione dell'area incentrate sulle produzioni agroalimentari e quindi sugli strumenti e le politiche per dare visibilità alle stesse.

In questa prospettiva il Portale del CSA riveste primaria importanza quale vetrina delle produzioni e delle aziende del comprensorio.

La tipologia di servizio ed assistenza che sarà messo in atto riguarderà:

- strategie di comunicazione utilizzate nel sistema agroalimentare per la valorizzazione dei prodotti,
- individuazione dei mezzi di comunicazione e di informazione in grado di dare visibilità alle imprese del comprensorio;
- individuazione delle principali manifestazioni fieristiche nazionali ed internazionali agroalimentari;
- creazione di una rete di contatti fra le imprese e le agenzie di promozione.

### **Servizi per l'internazionalizzazione**

L'apertura verso i mercati internazionali rappresenta un fattore strategico per aumentare la competitività delle imprese e per facilitarne la penetrazione in nuovi mercati.

I servizi per l'internazionalizzazione sono volti a facilitare l'accesso ai mercati da parte degli imprenditori offrendo loro tutte quelle informazioni che possano supportarli nel raggiungimento di questo scopo.

Saranno, pertanto, rese evidenti notizie e informazioni su:

- opportunità di mercato;

- possibilità e richieste di accordi di *partnership* e cooperazione;
- possibilità e richieste di accordi commerciali e di distribuzione;
- investimenti;
- ricerca e sviluppo;
- diffusione di innovazioni,
- aspetti normativi e regolamentari;
- bandi regionali – nazionali – comunitari,
- fiere e manifestazioni di comparto.

In relazione agli eventi promozionali (fiere e manifestazioni) il CSA può assumere il ruolo di aggregante delle realtà territoriali interessate, promuovendo una partecipazione congiunta in rappresentanza del comprensorio “Eloro-Vendicari” e curando gli aspetti organizzativi e logistici della partecipazione alle diverse manifestazioni

Il reperimento delle notizie e delle informazioni relative a questo servizio rappresentano il momento strategico nella costruzione del servizio stesso. Notizie e informazioni, infatti, saranno veicolate, come per gli altri servizi, attraverso l'attività di *front office* degli uffici territoriali del CSA ed attraverso il portale del Centro Servizi. Ciò favorirà rapidità di accesso, diffusione e consultazione.

Pertanto, sarà compito dei responsabili del servizio raccogliere tutte le informazioni consultando costantemente tutte le fonti di informazione disponibili sia su materiale cartaceo che su Internet e diffuse attraverso ICE, EuroInfoSicilia, Assessorati Regione Siciliana, Ministero Attività Produttive, DG Commissione Europea, Infocamere, IPI.

Particolare attenzione nella selezione delle informazioni sarà data a quelle relative a Paesi, mercati e tipologia di *partners* che saranno evidenziati

### ***Raggruppamento Temporaneo di Impresa***

*IBM Italia S.p.A. – Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia S.C.P.A. – SPATA S.r.l.*

---

dalle imprese durante una fase conoscitiva di avvio delle attività previste dall'intero Progetto, nonché a tutte quelle informazioni inerenti lo sviluppo di accordi e le opportunità di mercato con i Paesi del Mediterraneo (Programma MEDA), e con i Paesi nuovi rientranti nell'Unione Europea (Malta, Paesi dell'Est europeo).

Inoltre, sarà data evidenza e visibilità a fiere e manifestazioni nazionali ed internazionali che possano interessare direttamente il comparto agroalimentare delle imprese localizzate nell'area, nonché a tutte quelle iniziative promosse nel comprensorio a favore dei processi di internazionalizzazione (*workshop* ed incontri con imprenditori, enti locali, istituti di credito, ICE, Camera Commercio).

## **11. Formazione**

Il Centro Servizi fornirà informazioni sulle opportunità formative per gli imprenditori ed il personale delle aziende agricole ed agroalimentari del territorio di riferimento, in linea con le necessità ed i bisogni di formazione emersi dall'analisi preliminare di contesto.

Nella fase di avvio le attività si concentreranno nella

- ricognizione;
- elencazione;
- diffusione,

delle opportunità formative esistenti, organizzate per categorie di destinatari, oggetto e organizzazione offerente.

Contestualmente, sulla base dei dati rilevati con la preliminare indagine sui fabbisogni delle aziende interessate, il Centro Servizi svolgerà un'azione di accompagnamento alle aziende per l'identificazione delle specifiche necessità di formazione.

Questa attività si concretizzerà attraverso:

- analisi dei fabbisogni formativi, per gruppi omogenei identificati attraverso l'indagine preliminare;
- definizione aree di intervento;
- ipotesi di progetti formativi.

Tale impegno sarà propedeutico alla eventuale definizione di un piano di intervento formativo, tagliato sui bisogni delle imprese del Patto Territoriale "Eloro Vendicari". Esso verrà delineato attraverso la sintesi e l'organizzazione sistematica delle stesse necessità formative rilevate e dei progetti ipotizzati.

### ***Raggruppamento Temporaneo di Impresa***

*IBM Italia S.p.A. – Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia S.C.P.A. – SPATA S.r.l.*

---

A regime, quindi, il Centro Servizi sarà in grado di offrire risposte dirette ai fabbisogni formativi del territorio avvalendosi delle opportunità di collaborazione con il Parco Scientifico e Tecnologico della Sicilia. E' possibile infatti ipotizzare la strutturazione di percorsi formativi *ad hoc* che riguardino i temi dell'innovazione di prodotto e di processo, come quelli della qualità e della tracciabilità.

Anche in questo caso, gli uffici di *front office* del CSA forniranno informazioni di carattere generale sulle opportunità formative esistenti, sulle modalità di accesso ai corsi, oltre che l'eventuale modulistica di supporto.