

**REGIONE  
TOSCANA**



**Programma regionale per la promozione  
e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e  
della società dell'informazione e della conoscenza  
nel sistema regionale 2012-2015**

**L.R. 1/2004**

**Proposta finale**

luglio 2012

## **INDICE**

### **ELEMENTI IDENTIFICATIVI DEL PROGRAMMA**

#### **1. SEZIONE CONTENUTISTICA**

1.1 QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO-PROGRAMMATICO

1.2 QUADRO CONOSCITIVO DI DETTAGLIO

1.3 OBIETTIVI GENERALI

1.4 OBIETTIVI SPECIFICI, AZIONI E STRUMENTI DI ATTUAZIONE E RACCORDO CON ALTRI LIVELLI ISITUZIONALI

1.5 QUADRO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO PLURIENNALE

1.6 INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITA' DI CONFRONTO ESTERNO

1.7 DEFINIZIONE DEL CRONOGRAMMA

#### **2. SEZIONE VALUTATIVA**

2.1 VALUTAZIONE DI COERENZA ESTERNA

2.2 VALUTAZIONE DI COERENZA INTERNA

2.3 ANALISI DI FATTIBILITA' FINANZIARIA

2.4 VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI SOCIO-ECONOMICI – VESE

2.5 SISTEMA DI MONITORAGGIO

## ELEMENTI IDENTIFICATIVI DEL PIANO/PROGRAMMA

### DENOMINAZIONE

Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale

### DURATA

2012-2015

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale", come modificato e integrato fra gli altri da decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69."

Decreto legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche"

Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE"

Decreto legge 13 maggio 2011, n. 70 "Semestre europeo – Prime disposizioni urgenti per l'economia", convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106.

Decreto legge 9 febbraio 2012, n.5 "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo" convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, n. 35 .

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"

Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata ", d.l. 29 novembre 2008, n. 185 convertito con modificazioni con legge 28 gennaio 2009, n. 2 (artt. 16 e 16-bis) e legge 18 giugno 2009, n. 69 (artt. 34 e 35)

Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133"

Legge regionale 26 gennaio 2004, n. 1 "Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della "Rete telematica regionale toscana"

Legge regionale 24 febbraio 2005, n.40 "Disciplina del servizio sanitario regionale"

Legge regionale 23 luglio 2009, n. 40 "Legge di semplificazione e riordino normativo 2009"

Legge regionale 05 ottobre 2009, n. 54 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza"

Legge regionale 27 dicembre 2011, n. 68 "Norme sul sistema delle autonomie locali"

### RIFERIMENTI PROGRAMMATICI

Quadro Strategico Nazionale (QSN) 2007-2013

POR (Programma Operativo Regionale) CReO ([obiettivo "Competitività Regionale e Occupazione"](#)) FESR Toscana 2007-2013

Programma di Sviluppo Rurale 2007-2013 (fondo europeo FEASR)

Documento di Programmazione Economica e Finanziaria (DPEF) 2012

Programma Regionale di Sviluppo (PRS) 2011-2015 approvato dal Consiglio Regionale con Risoluzione n. 49 del 29/06/2011

**ASSESSORE PROPONENTE**

Stella Targetti

**DIREZIONE GENERALE**

Organizzazione

**DIRIGENTE RESPONSABILE**

Claudio Martini

**SETTORE COMPETENTE**

Area di Coordinamento Organizzazione. Personale. Sistemi Informativi

**ALTRE STRUTTURE REGIONALI COINVOLTE**

- Direzione Generale Diritti di cittadinanza e coesione sociale - Settore Strumenti di pianificazione e programmazione socio sanitaria
- Direzione Generale Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze - Area di coordinamento Industria, artigianato, innovazione tecnologica, Area di coordinamento Turismo, commercio e terziario, Area di coordinamento Sviluppo rurale, Area di coordinamento Cultura, Area di coordinamento Formazione, orientamento e lavoro, Area di coordinamento Istruzione ed educazione
- Direzione Generale Politiche territoriali ambientali e per la mobilità - Area di coordinamento Mobilità e infrastrutture
- Direzione Generale Diritti di cittadinanza e coesione sociale - Area di coordinamento Inclusione sociale

# 1. SEZIONE CONTENUTISTICA

## 1.1 QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO-PROGRAMMATICO

I principali riferimenti normativi regionali del Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015, sono costituiti dalla L.R. 01/04 "Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della "Rete telematica regionale toscana" e dalla successiva L.R. 54/09 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza".

Un ulteriore riferimento importante è la L.R. 40/09 "Legge di semplificazione e riordino normativo 2009" che tra i principali obiettivi pone l'innovazione tecnologica nei rapporti tra PA, cittadini e imprese e disciplina al suo interno strumenti finalizzati al perseguimento di questo scopo.

Da ricordare anche alcune normative che seppur relative ad altri aspetti di disciplina impattano su profili dell'amministrazione digitale: è il caso della legge regionale 24 febbraio 2005, n.40 "Disciplina del servizio sanitario regionale", in particolare per quanto attiene al fascicolo sanitario elettronico, e della legge regionale 27 dicembre 2011, n. 68 "Norme sul sistema delle autonomie locali", in specifico per quanto riguarda la cooperazione finanziaria e in particolar modo il sistema informativo del catasto, della fiscalità e del territorio.

La normativa regionale non esaurisce il quadro di riferimento, in quanto l'amministrazione digitale e la società dell'informazione e della conoscenza risultano disciplinati da un combinato di fonti normative e piani strategici a diversi livelli istituzionali, spesso interessati da modifiche e integrazioni causate anche dalla stessa evoluzione tecnologica. Parlare quindi di amministrazione digitale in Regione Toscana significa interfacciarsi con l'evoluzione normativa e giuridica dei livelli europeo, nazionale e regionale. Da sempre l'Europa fornisce importanti impulsi al legislatore nazionale e regionale, in considerazione del fatto che la società dell'informazione e della conoscenza per le sue caratteristiche intrinseche elimina le barriere spaziali e quanto mai richiede per il suo sviluppo standard comuni e un quadro che, pur nelle differenze, permetta sempre il dialogo fra sistemi informativi per mezzo di interoperabilità e cooperazione.

Sul fronte programmatico, a livello europeo, il Consiglio europeo del 17 giugno 2010 ha ratificato Europa 2020, la nuova strategia decennale per l'occupazione e una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, lanciata nel mese di Marzo dalla Commissione<sup>1</sup>. Uno dei pilastri di tale strategia è costituito dall'agenda digitale europea – COM245(2010) del 26.08.2010 - che si propone di realizzare un'agenda europea del digitale per accelerare la diffusione di internet ad alta velocità e sfruttare i vantaggi di un mercato unico del digitale per famiglie e imprese. L' Agenda digitale europea si pone l'obiettivo quindi di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire innovazione, crescita economica e progresso e trarre vantaggi socioeconomici sostenibili da un mercato unico del digitale. A tal fine si prevedono azioni atte a sviluppare e realizzare il mercato digitale unico, creando un quadro normativo equilibrato e servizi di telecomunicazione unificati e agevolando fatturazioni e pagamenti elettronici, aumentare l'interoperabilità e gli standard, consolidare la fiducia e la sicurezza attraverso il contrasto alla criminalità informatica e al mancato rispetto della riservatezza, promuovere Internet veloce e "superveloce" accessibile a prezzi competitivi e migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale. L'Agenda Digitale Europea viene declinata anche a livello nazionale dal decreto-legge 9 febbraio 2012 nr. 5, "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e sviluppo", che, all'art. 47 definisce l'Agenda Digitale Italiana e ne elenca gli obiettivi, fra i quali l'infrastrutturazione per favorire l'accesso alla rete internet in

<sup>1</sup> COM(2010) 2020 del 03/03/2010

grandi spazi pubblici, la promozione della diffusione e del controllo di architetture di cloud computing per le attività e i servizi delle pubbliche amministrazioni e il potenziamento delle applicazioni di amministrazione digitale per il miglioramento dei servizi ai cittadini e alle imprese, per favorire la partecipazione attiva degli stessi alla vita pubblica e per realizzare un'amministrazione aperta e trasparente.

Nel contesto di tale quadro strategico europeo è importante rilevare altresì che a dicembre 2011 la Commissione europea ha presentato la strategia europea relativa al "pacchetto open data" con la proposta di modifica della direttiva europea 2003/98/CE relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico. Nella comunicazione si valorizza la necessità di agire a tutti i livelli locale, regionale, nazionale e unionale.

Il contesto europeo pertanto conferisce indubbiamente centralità all'amministrazione digitale e alla società dell'informazione inserendo l'Agenda digitale Europa tra le strategie di Europa 2020.

Si sottolinea inoltre che l'elaborazione di tale programmazione si è sviluppata contemporaneamente alla definizione del quadro strategico regionale 2014-2020 che individua le priorità per il prossimo ciclo di programmazione comunitaria sulle politiche di coesione e risulta pertanto allineato alle disposizioni sulle condizionalità ex-ante in materia di società dell'informazione ed amministrazione digitale quali prerequisiti per l'erogazione dei fondi comunitari 2014-2020.

Parallelamente allo svilupparsi di tale contesto europeo, è stata particolarmente rilevante la recente evoluzione normativa a livello nazionale in materia di e-government, dal momento che nel 2011 è entrata in vigore una profonda riforma di quella che è considerata la Magna Charta dell'amministrazione digitale italiana, il d.lgs. 82/2005.

Il 30 dicembre 2010 infatti è stato emanato il decreto legislativo n. 235 recante modifiche ed integrazioni al d.lgs. 82/2005, d.lgs. 235/2010 che ha attuato la delega contenuta nell'art. 33 della legge 69/2009 ed è entrato in vigore il 25 gennaio 2011. Il d.lgs. 235/2010.

Sullo schema di decreto legislativo nelle sedi istituzionali della Conferenza Unificata Regione Toscana ha partecipato all'intero lungo iter di approvazione dello schema di decreto legislativo presentando sull'intero testo le proprie osservazioni e proposte, alcune delle quali sono state accolte nel testo definitivo.

Il d.lgs. 235/2010 è stato presentato come il secondo pilastro su cui si basa il processo di rinnovamento e modernizzazione della pubblica amministrazione italiana avviato con l'approvazione del d.lgs. 150/2009 (c.d. riforma Brunetta) che ha introdotto principi di meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione dei dirigenti. Il nuovo codice dell'amministrazione digitale e la riforma della PA sono infatti considerate leve fondamentali per aumentare l'efficienza e la produttività della macchina pubblica, da considerarsi quanto mai emergenza nell'attuale situazione economico-finanziaria italiana. La riforma del codice, motivata dalla necessità di adeguamento alla rapida evoluzione delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione rispetto al 2005 e dalla necessità di assicurare effettività a molte norme rimaste inattuato, è stata ispirata dalla considerazione della digitalizzazione quale vera e propria funzione di governo.

La riforma dal punto di vista della governance del sistema riconosce esplicitamente l'importante ruolo delle Regioni in materia, prevedendo che le regioni promuovano sul territorio azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali. Ciò va nel senso proposto anche da Regione Toscana nell'iter di approvazione del decreto legislativo, ossia la valorizzazione del ruolo di coordinamento esperibile in materia dalle Regioni, ruolo che Regione Toscana svolge proficuamente con la Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) (l.r. 1/2004).

Il d.lgs. 235/2010 contiene importanti modifiche di ordine generale quali il collegamento per la prima volta fra innovazione e valutazione del personale facendone dipendere sanzioni e incentivi, la quantificazione e l'utilizzo dei risparmi derivanti dalla digitalizzazione e una forte attenzione alla sicurezza necessaria a garantire la fiducia degli utenti nei dati, sistemi e servizi on line delle amministrazioni. Accanto a questi aspetti la riforma incide sulla validità del documento informatico, sulle firme elettroniche e sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti. Si incide anche sulle comunicazioni fra amministrazioni pubbliche, esplicitando la possibilità della

cooperazione applicativa, e sulla presenza in rete della PA con la valorizzazione della disponibilità e fruibilità dei dati per mezzo della prima norma sugli open data e della previsione della predisposizione di convenzioni aperte fra amministrazioni per assicurare l'accessibilità delle informazioni in proprio possesso. La riforma accentua l'esigenza di trasparenza dei siti web, puntualizzando la necessaria garanzia della qualità dei servizi resi on line e accentuando a tal fine l'esigenza di garantire la customer satisfaction.

La riforma quindi impatta fortemente nella realtà e sul territorio regionale, data la necessità di dare piena applicazione alle nuove disposizioni e attribuire linfa vitale ai nuovi strumenti delineati.

A livello nazionale devono inoltre essere considerate per la programmazione regionale anche alcune "manovre" assunte nel periodo attuale finalizzate allo sviluppo del Paese, che contengono norme che impattano sul e-government e amministrazione digitale. In particolare in tal senso il c.d. decreto Sviluppo, il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70 "Semestre europeo – Prime disposizioni urgenti per l'economia", convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106 che prevede riduzioni e semplificazioni degli adempimenti burocratici attraverso la trasparenza e certezza degli adempimenti burocratici-amministrativi, l'accelerazione del processo di automazione amministrativa e il miglioramento dei servizi per i cittadini, riducendone i costi connessi. Di grande rilievo poi il citato d.l. 5/2012 (c.d. Decreto Semplificazioni) convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, n. 35 che ha previsto (corredandoli di specifici termini di decorrenza) esclusive modalità telematiche per trasmissioni di documenti, domande e istanze, l'utilizzo esclusivo di canali e servizi telematici per atti, comunicazioni e servizi e l'esercizio obbligatorio ed esclusivo in forma associata delle "funzioni ICT", da parte dei comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti. Norme queste che quindi ancor più richiamano la centralità di una efficace ed efficiente realizzazione dell'amministrazione digitale nel territorio toscano.

Infine merita rilevare a livello nazionale l'importanza del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133", che al fine della semplificazione e riduzione di oneri e tempi non solo ha dato vita al SUAP (Sportello Unico per le attività produttive) quale punto unico di accesso e risposta unica in relazione a tutte le vicende amministrative concernenti l'insediamento e l'esercizio di attività produttive, ma ha previsto la necessità che la presentazione di domande e dichiarazioni e l'iter procedurale avvengano in via telematica. Inoltre è necessario tenere in considerazione che al fine di rafforzare l'istituto del SUAP quale strumento di semplificazione amministrativa la normativa regionale (l.r. 40/2009) prevede una disciplina che oltre all'impiego delle tecnologie ha l'obiettivo di uniformare gli adempimenti e ridurre le difformità sul territorio attraverso una banca dati sui procedimenti amministrativi relativi alle attività produttive.

La programmazione regionale ha quindi tenuto conto delle disposizioni normative e di programmazione a livello europeo, nazionale e regionale per realizzare nel territorio un'amministrazione digitale rapida, efficiente, semplice e sicura e dare competitività al sistema toscano.

### *Risultati del precedente ciclo di programmazione in materia di società dell'informazione*

Il primo ciclo di programmazione in materia di società dell'informazione in ambito regionale si è realizzato nell'arco temporale 2007-2010 e ha potuto contare su risorse importanti: il precedente Programma ha generato, nella previsione fino al 2010, un investimento complessivo di oltre 113 milioni di euro (di cui la parte più consistente, circa 56 milioni di euro, sulle infrastrutture) a valere sulle risorse direttamente gestite dalla Direzione Generale di Regione Toscana incaricata dei processi di innovazione tecnologica per la società dell'informazione. Sempre nella previsione fino al 2010 a tale cifra vanno aggiunti, considerando la trasversalità della tematica società

dell'informazione rispetto alle politiche settoriali di Regione Toscana, quasi 96 milioni di euro derivanti dalla programmazione finanziaria delle altre strutture regionali.

I risultati raggiunti negli ultimi anni a fronte dell'impiego delle risorse citate hanno riguardato gli obiettivi definiti nelle quattro macroazioni del Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010:

- infrastrutture abilitanti, distinte nelle due tipologie "tecnologiche" e "di conoscenza";
- e-servizi, politiche per l'offerta di servizi alla comunità,
- e-comunità, politiche per l'accesso e la partecipazione;
- e-competitività, politiche per uno sviluppo economico sostenibile.

Come è stato rilevato nel Rapporto 2009<sup>2</sup>, sull'aspetto dei risultati raggiunti nella macroazione infrastrutture abilitanti, la coordinata sinergia tra le varie strutture regionali interessate, a livello sia di risorse finanziarie che di competenze, ha permesso di recuperare un gap prima significativo sia sulla copertura generale in banda larga (94%, in linea con la media nazionale e, tuttavia, ancora inferiori ai partner/competitors più agguerriti in Europa che viaggiano tra il 96% e il 99%) sia sul fronte della connessione a alla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) e a Internet delle pubbliche amministrazioni, dove, come puntualmente riporta il Rapporto 2009, "la Toscana segna una posizione di eccellenza" già nel 2008. Un dato importante: da inizio 2010, dopo aver praticamente completato il dispiegamento della nuova infrastruttura di RTRT (c.d. "RTRT3"), la Toscana vanta un livello di copertura pressoché totale con canali di larga banda a media velocità e punte di assoluta eccellenza nell'interconnessione  $\geq 100$  Mbit/s per tutte le strutture ospedaliere.

La particolare enfasi data dal Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 agli interventi per le aree marginali e disagiate con investimenti importanti ha determinato il risultato per cui "la dotazione strumentale degli enti toscani risulta più elevata nelle Comunità montane" (Rapporto 2009). Ma, in generale, è tutto il comparto pubblico ad avere affrontato con decisione il problema dell'innovazione, come si vede dal numero elevato di connessioni a Internet, da quelle a Intranet (86,1% in Toscana contro il 59,9% nazionale), dalla propensione a sfruttare le opportunità di rete anche per la formazione dei dipendenti (16,7% in Toscana, 9,6% in Italia) e, non ultimo, dalla crescente propensione all'utilizzo di soluzioni convergenti con le linee di indirizzo programmatiche sull'open source utilizzato dal 59% degli enti locali toscani contro il 35,2% della media nazionale.

Al primo posto di una ideale graduatoria di risultati raggiunti con riferimento alla macroazione e-servizi c'è lo sviluppo del processo di razionalizzazione e digitalizzazione della gestione della catena di distribuzione (supply chain) attraverso l'avvio del sistema regionale di e-procurement. Lo sviluppo del processo di digitalizzazione della supply chain, a partire dagli ordini telematici (già attivati in sanità per i prodotti farmaceutici e in fase di estensione alle altre categorie merceologiche sanitarie) per proseguire con la fatturazione elettronica e i mandati digitali costituisce uno degli asset più significativi per la Toscana e una delle modalità più tangibili di interfacciamento e cooperazione tra pubblico e imprese garantendo taglio dei costi e recupero di competitività. Accanto all'impegno di Regione Toscana per la realizzazione e il mantenimento dei sistemi informativi sanitario, formazione professionale, biblioteche e musei in rete, edilizia residenziale sociale, si evidenziano gli importanti investimenti di Regione Toscana per la definizione di un sistema di gestione documentale e archiviazione digitale in linea con quanto previsto in materia dal nuovo Codice per l'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 235/2010).

Per quanto riguarda le politiche per l'accesso e la partecipazione (macroazione e-comunità), il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 si è mosso nella direzione di promuovere la libera circolazione della conoscenza e costruire una comunità digitale per la semplificazione, impostando un nuovo modello di comunicazione con maggiore partecipazione, maggiore trasparenza e, di conseguenza, maggiore democrazia. Il settore di intervento è stato quanto mai vasto e ha spaziato dalla promozione della partecipazione e di nuove forme di e-democracy alla tutela dei cittadini e dei consumatori, senza dimenticare l'importante azione condotta per promuovere ed applicare la cultura della privacy dei dati personali (in pieno accordo

---

<sup>2</sup> Società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2009, a cura del Settore Sistema statistico regionale di Regione Toscana



con l'Autorità Garante a livello nazionale). Un ragionamento particolare va fatto per quelle forme innovative di e-democracy che, attraverso il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010, hanno iniziato ad essere dispiegate in realtà pilota. Si fa riferimento in particolare all'esperienza di TeleP@b (Tecnologie ELEttroniche per la Partecipazione al Bilancio), che ha permesso di innestare nelle relazioni tra cittadini e comuni elementi di forte trasparenza nella formazione e nel controllo dei bilanci, al progetto P.A.e.S.I. (Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati), che integra elementi informativi e culturali tramite le TIC per favorire coesione sociale e processi di integrazione per gli immigrati in Toscana, ai numerosi town-meeting, che hanno concretamente implementato i nuovi concetti di partecipazione introdotti dalla L.R. 69/2007 "Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali".

Al tema di e-comunità hanno fatto infine riferimento anche le azioni condotte da Regione Toscana a supporto di un nuovo modello di relazioni e di capacità operativa tra le amministrazioni locali e il sistema della Giustizia, mettendo a disposizione degli uffici giudiziari toscani l'innovativo sistema di Cancelleria Telematica per l'abbattimento dei tempi della giustizia e la condivisione del patrimonio informativo legale. Alla base della definizione degli interventi regionali collocati nella macroazione e-competitività c'è la consapevolezza del ruolo strategico che le TIC possono e devono svolgere per la formazione di contesti produttivi più performanti per il sistema toscano e per lo sviluppo della capacità delle imprese toscane di operare sul mercato globale. E' dunque nel settore dei servizi alle imprese che il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 si concentra e in particolare nei sottosistemi che intermediano tra processi interni alla PA toscana e imprenditori privati in fase di apertura o aggiornamento di impresa; si tratta degli interventi in tema SUAP (Sportelli Unici Attività Produttive). Secondo i dati del Rapporto 2009, fra il 2007 e il 2009 la percentuale di amministrazioni pubbliche locali dotate di SUAP informatizzato (previsto in via obbligatoria dalla L.R. 40/2009) è aumentata fino al 64%, ma solo nel 13,8% dei casi l'innovazione digitale è arrivata a chiudere il ciclo prevedendo in modalità telematica il rilascio delle autorizzazioni. Questo testimonia che la propensione all'utilizzo delle tecnologie da parte delle imprese nei rapporti con la PA locale è molto elevata sul "piano teorico" ma con pochi effetti pratici sulla semplificazione delle relazioni, sia per la scarsa dotazione di tecnologie abilitanti nelle piccole e micro imprese sia perché la semplificazione effettiva delle procedure è un percorso lungo e in via di realizzazione. Nel corso del 2009, anche in relazione agli effetti della crisi economica che ha fatto da motore per lo sviluppo di sinergie effettive, sono stati stipulati inoltre numerosi Protocolli di intesa tra Regione Toscana e Associazioni di categoria delle imprese. Questi Protocolli, connotati da un comune approccio alle problematiche della "dematerializzazione", sono mirati tanto allo sviluppo di processi di semplificazione e integrazione tra differenti servizi per facilitare le relazioni e abbattere i costi quanto all'impiego coordinato di piattaforme già strutturate e operative, prima tra tutte quella relativa ai servizi di e-procurement. A completamento ideale di questo percorso nella seconda metà del 2009 Regione Toscana ha attivato due avvisi per progetti specificamente destinati, il primo alla PA e il secondo alle imprese, ma aperti alla partnership multilaterale. L'obiettivo degli avvisi è infatti realizzare soluzioni integrate alle piattaforme di RTRT in grado di dematerializzare le reciproche transazioni e operare per un diretto avvicinamento, dalla supply chain ai processi full digital, tra le realtà pubbliche e private della Toscana in un quadro concreto di economia della conoscenza.

## **1.2 QUADRO CONOSCITIVO DI DETTAGLIO**

Dal 2006 l'Ufficio regionale di Statistica produce rapporti annuali sulla società dell'informazione e della conoscenza in Toscana, al fine di monitorare lo stato di sviluppo delle nuove tecnologie nelle istituzioni pubbliche, nella società e nell'economia della regione.

Gli ambiti di indagine rispetto ai quali è articolato il rapporto annuale riguardano i cittadini e le famiglie, le imprese e la pubblica amministrazione locale. In particolare sono analizzati gli aspetti relativi a:

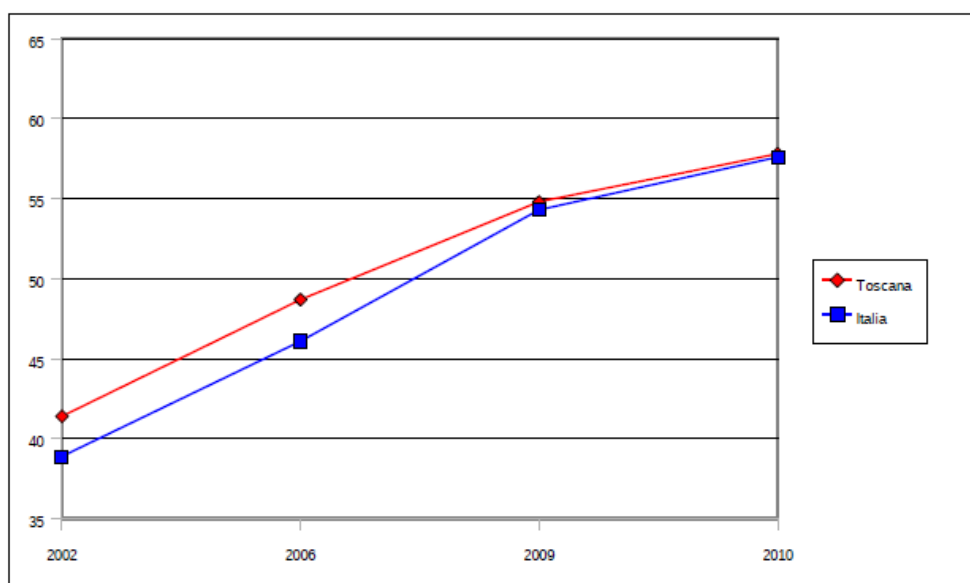
- 2 la disponibilità di infrastrutture tecnologiche;
- 3 l'accesso alle ict da parte di imprese, famiglie e pubblica amministrazione locale;
- 4 l'uso delle ict da parte di imprese, famiglie e pubblica amministrazione.

Le analisi poggiano sui dati della rilevazione Istat<sup>3</sup> sui temi della "information society" e per ciò che riguarda la piccola impresa sui dati rilevati a cura di Regione Toscana con l'Indagine sull'andamento congiunturale dell'Artigianato toscano.

### 1.2.1 Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione fra cittadini e famiglie

**Tecnologie di base: PC, connessione ad Internet, banda larga:** esaminando la dotazione tecnologica delle famiglie in relazione a possesso di pc e collegamento in Rete, nonostante gli ultimi dati si mostrino in linea con quelli nazionali, i risultati aprono l'ipotesi di una nuova fase di sviluppo: raggiunge il 57,8% il numero di famiglie toscane in possesso di un pc, dato in aumento del 3% rispetto al 2009 (Figura 1.1). Va progressivamente riducendosi, quindi, il gap con le regioni italiane più avanzate (sotto questo aspetto) prime tra tutte Sardegna, Lombardia e Trentino Alto Adige. Con ogni probabilità, a contribuire in maniera considerevole alla spinta verso la digitalizzazione delle famiglie italiane e toscane negli ultimi anni è stata la grande diffusione dei netbook, pc portatili dalle ridotte dimensioni e dai costi contenuti, la cui introduzione ha avuto il merito di rendere accessibili le tecnologie dell'informazione e della comunicazione anche a coloro che dispongono di ridotte capacità di acquisto. Secondo alcune recenti stime, infatti, la vendita dei netbook nel nostro Paese è passata dal 5,6% del 2008 al 22,2% dell'intero comparto portatili nel 2009<sup>4</sup>.

**Figura 1.1- Grado di diffusione del PC - Toscana e Italia. Anni 2002, 2006, 2009 e 2010** (valori % sul totale delle famiglie della regione o nazione)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2002, 2006, 2009 e 2010.

<sup>3</sup> Per ciò che riguarda i cittadini e le famiglie i dati derivano dalla "Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione". Per ciò che riguarda le imprese la rilevazione, inserita fin dal 2005 nel contesto delle rilevazioni europee è denominata "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese con almeno 10 addetti". Infine per la Pubblica Amministrazione locale i dati provengono dalla "Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali".

<sup>4</sup> Cfr. Dati "DisplaySearch", 2009

In linea con il dato italiano (52,4%) è il dato regionale sulle famiglie relativo al possesso domestico di un collegamento internet (53,6%) (tabella 1.3) che vede progressivamente sostituite le connessioni attraverso le linee telefoniche tradizionali, a favore delle connessioni a banda larga (69%) ed, in particolare, di quella senza fili, che raggiunge nel 2010 il 24%. Tali dati risultano particolarmente significativi se si parte dal presupposto che quella a banda larga sia l'unica connessione effettivamente in grado di garantire una navigazione agevole, fluida, che consenta un rapido accesso a funzioni e tecnologie che rendono la Rete un efficace strumento di lavoro. Con il veloce progredire del settore informatico e tecnologico, infatti, risulta sempre più evidente come non solo l'assenza, ma anche la lentezza delle connessioni costituisca ormai un fattore di digital divide, un ostacolo all'utilizzo efficace della Rete, che costituisce un inevitabile gap tra chi ne può fruire in maniera piena e chi, invece, non riesce ad accedere a tutte le funzioni offerte.

Sembra ancora poco diffuso, inoltre, in Italia (3,9%) come nella regione Toscana (3,9%), l'uso di internet attraverso il proprio telefono cellulare.

**Tabella 1.1 Famiglie che accedono ad Internet per tipo di connessione per regione. Anno 2010.** (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona con accesso ad Internet)

Regioni	Famiglie con accesso ad internet	Tipologia di connessione				Telefono cellulare abilitato (WAP, GPRS, ecc.)
		Linea telefonica tradizionale o ISDN	Banda larga (DSL)	Altro tipo di connessione a banda larga		
				<i>di cui senza fili</i>		
Lazio	58,2	15,4	62,4	27,2	24,8	4,4
Lombardia	57,7	10,1	61,6	26,9	22,4	3,8
Sardegna	56,4	6,7	60,8	30,2	29,9	3,7
Trentino-Alto Adige	55,3	11,4	62,1	31,5	27,1	3,1
Veneto	55,1	8,3	65,8	27,8	27,6	3,9
Friuli-Venezia Giulia	54,1	9,5	64,8	22,5	21,3	4,2
Abruzzo	54,1	13,8	57,8	25,8	24,3	1,5
<b>Toscana</b>	<b>53,6</b>	<b>9,2</b>	<b>69,0</b>	<b>25,0</b>	<b>24,0</b>	<b>3,9</b>
Marche	53,5	10,4	66,2	22,8	21,6	1,6
Emilia-Romagna	53,4	11,0	63,6	26,0	25,1	4,9
Umbria	52,3	7,7	59,5	31,9	31,9	3,2
Piemonte	50,8	11,4	61,7	30,1	27,8(*)	4,2
Valle D'Aosta	48,8	10,0	58,3	30,0		1,4
Campania	48,3	17,7	63,2	21,3	20,5	3,4
Liguria	47,7	7,5	65,7	24,8	23,0	4,0
Calabria	46,9	13,7	62,2	20,9	20,7	4,4
Sicilia	44,2	11,3	61,5	26,1	26,1	3,9
Puglia	44,1	15,0	60,1	23,6	23,2	3,9
Basilicata	44,1	12,2	60,5	19,6	19,3	5,3
Molise	43,9	24,4	49,5	21,9	21,0	4,1
<b>Italia</b>	<b>52,4</b>	<b>11,6</b>	<b>62,9</b>	<b>26,1</b>	<b>24,4</b>	<b>3,9</b>

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

Passando dal piano delle infrastrutture a quello dell'utilizzo si evidenzia che, sebbene più lentamente, oltre alla disponibilità di un pc, a crescere in Toscana è anche il numero di persone che usano le nuove tecnologie: l'utilizzo del pc ha riguardato – nel 2010 - il 52,3% (Tabella 1.2) della popolazione di età superiore ai 3 anni, superando la media nazionale (51%). Allo stesso modo, è risultato superiore al dato italiano (48,9%) anche la percentuale di toscani che negli ultimi 12 mesi hanno utilizzato Internet, pari al 50,9% dei residenti in regione di sei anni e più.

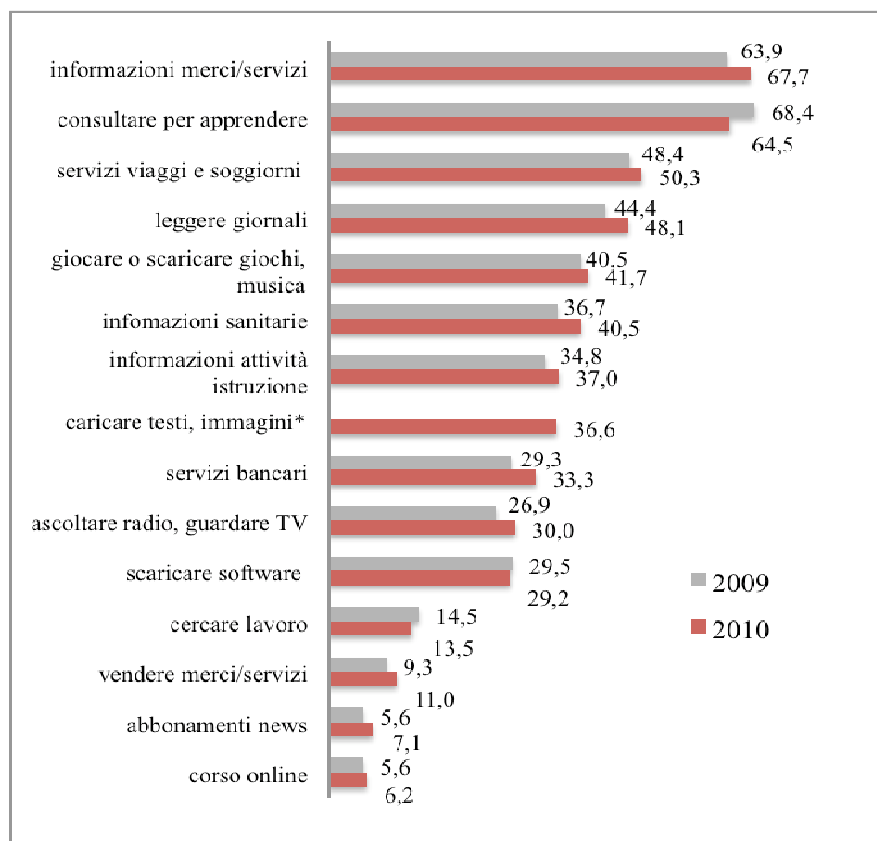
**Tabella 1.2 - Persone di 3 anni e più per uso del PC e persone di 6 anni e più per uso di Internet negli ultimi 12 mesi – Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 3 anni e più per l'uso del PC e delle persone di 6 anni e più per l'uso di Internet)

	Uso del PC negli ultimi 12 mesi	Uso di Internet negli ultimi 12 mesi
Toscana	52,3	50,9
Italia	51,0	48,9

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica , elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010

**Le attività svolte con Internet:** un'altra lente per capire quale significato abbia Internet per i suoi utilizzatori è quella delle **finalità** con cui viene utilizzato (Figura 1.2).

**Figura 1.2 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta – Toscana. Anni 2009-2010** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi(\*\*))



*Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2009-2010. La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple.*

*(\*) La voce "Caricare testi, immagini" è stata rilevata per la prima volta nel 2010.*

Le funzionalità principali sono legate ad almeno 4 ambiti: quello informativo, quello di servizio, quello formativo ed infine quello più ludico, legato al tempo libero, all'uso della Rete come spazio virtuale per gli scambi.

Nel primo campo, quello relativo alla ricerca di informazioni, in sé molto praticato, sono largamente diffuse la ricerca di notizie su prodotti e servizi (67,7%) e in tema sanitario (40,5%); appare invece ancora poco diffusa la personalizzazione estrema delle informazioni da ricevere (7,1%) tramite la sottoscrizione di abbonamenti a newsletter.

I dati sulla ricerca di informazioni hanno importanti ricadute e segnano in modo evidente alcuni cambiamenti sociali indotti proprio dall'uso della Rete.

Ciò accade intanto sul piano della relazione consumatore-azienda, perché sempre più il web si afferma come strumento di informazione – e quindi di influenza – rispetto ai consumi; chi acquista vuole esser più consapevole delle sue spese ed usa la Rete a questo scopo. E non utilizza soltanto i siti ufficiali dei produttori ma dà ascolto anche alle valutazioni espresse nei luoghi tipici dello scambio di informazioni tra consumatori, quali i blog, le chat o i siti dedicati alla valutazione di prodotti o servizi. Questo innesca, necessariamente, in chi produce la necessità di monitorare il buzz informativo della Rete su di sé ed i propri prodotti, per conoscere i contenuti riguardanti l'azienda e i prodotti espressi nelle conversazioni sul web, nei siti, nei blog, nei social network.

L'altro aspetto è legato alla ricerca di informazioni in campo sanitario, indice di un bisogno di informazione-rassicurazione che non trova soddisfacimento attraverso i canali tradizionali; tale comportamento, d'altra parte, espone le persone verso fonti online spesso poco attendibili.

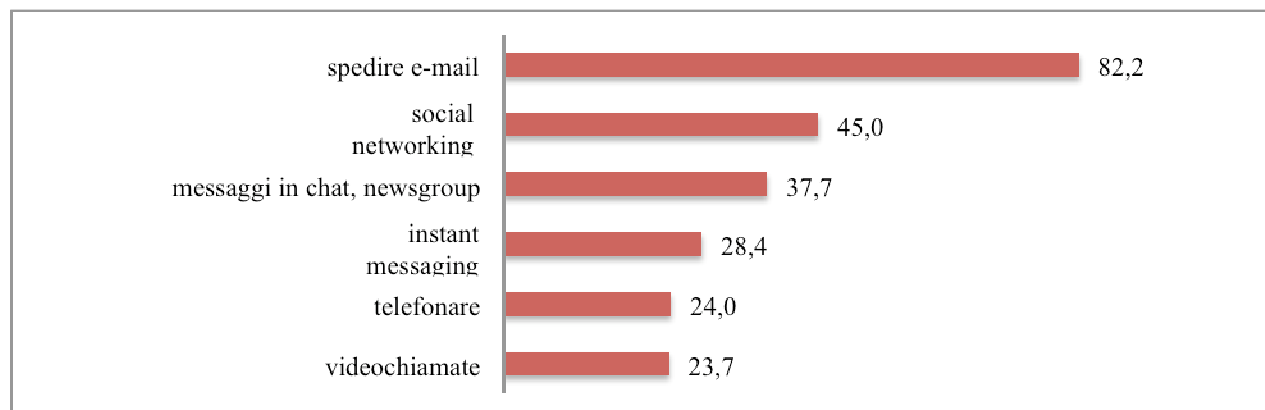
Il secondo ambito di attività condotte in Rete riguarda l'utilizzo di servizi, forma d'uso che presuppone una familiarità ed un livello di fiducia nello strumento maggiore della semplice ricerca di informazioni; molto utilizzati (il 50,3% degli internauti lo fa) sono i servizi relativi ai viaggi, cosa che conferma la rilevanza del canale internet per la vendita di viaggi e soggiorni alternativo a quelli più tradizionali quali le agenzie viaggio. Un terzo di internauti, poi, accede ai servizi bancari.

Il terzo contesto riguarda le attività formative, ambito nel quale osserviamo che la modalità di apprendimento in e-learning è ancora piuttosto limitata (6,2%); su questo tema va probabilmente valutata la qualità dell'offerta (non vi sarebbe uso perché appunto l'offerta non è adeguata), che potrebbe costituire la vera barriera all'utilizzo della Rete, altrimenti affidabile come fonte di conoscenza più generica (64,5%) o specifica rispetto alla formazione (37,0%).

Tra le altre attività di cui si è misurato l'utilizzo, segnaliamo la fruizione mediale in streaming, significativa ma non ancora pervasiva (30,0%), il download di giochi e musica (41,7%) e la ricerca di lavoro via internet (13,5%), un dato che può sembrare poco significativo ma che è da mettere in relazione con le condizioni professionali delle persone; pare ovvio che vi sono ampi segmenti di popolazione che non hanno bisogno di cercare lavoro.

Internet è uno strumento di comunicazione, ma di quale tipo di comunicazione si parla quando si utilizza la Rete? Il primo dato da sottolineare è che chattare, partecipare a forum, caricare contenuti autoprodotti, telefonare o video chiamare sono comportamenti minoritari tra gli internauti: ciò significa che la larga parte di chi naviga non ne fa uso, preferendo un utilizzo passivo e non attivo della Rete. Tuttavia, il comportamento da produttore di contenuti non è affatto trascurabile: circa 3 internauti su 10 partecipano a chat e forum e/o creano contenuti da veicolare in Rete. (Figura 1.3).

**Figura 1.3. Persone di 6 anni e più che negli ultimi 3 mesi hanno usato internet per tipo di attività di comunicazione svolta. Toscana. Anno 2010.** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono possibili più risposte.

**La relazione con la Pubblica Amministrazione:** il tema del rapporto con la PA online è elemento importante tra le attività svolte in Rete dai **cittadini**: l'uso che se ne fa attualmente è significativo sul piano della ricerca ed ottenimento di informazioni (39,5%), consistente rispetto al download di moduli (28,7%), meno marcato sul versante più interattivo, dove il messaggio non va nella direzione PA-cittadino ma parte dal cittadino per arrivare alla PA (il 13,4% ha utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per spedire moduli compilati della P.A.) (Tabella 1.3).

**Tabella 1.3 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con i Servizi pubblici e/o la Pubblica Amministrazione – Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

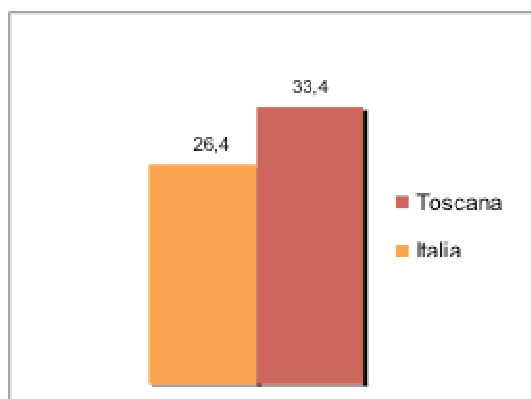
Tipo di attività svolta	Toscana	Italia
Ottenere informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione	39,5	37,8
Scaricare moduli della Pubblica Amministrazione	28,7	27,5
Spedire moduli compilati della Pubblica Amministrazione	13,4	13,4

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

**Il commercio elettronico:** ritornando alla prospettiva di analisi che consente un confronto fra il dato italiano e quello toscano (valore calcolato sulla popolazione di 14 anni e più che ha usato internet negli ultimi 12 mesi) si rileva che l'e-commerce in Toscana riguarda una quota pari al

33,4% della popolazione, superiore al dato nazionale di 7 punti percentuali (Figura 1.4). Più di un toscano su 3 dunque, nell'arco di un anno, ha effettuato almeno una transazione online.

**Figura 1.4 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato Internet e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet - Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi).



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

In che cosa, in quali scambi è sviluppato l'e-commerce tra i toscani?

Innanzitutto, relativamente a quelli che riguardano i viaggi e le vacanze, laddove il 39,5% degli online buyer ha acquistato biglietti (aerei o del treno; del resto, molte compagnie aeree hanno solo il sito web come canale di vendita) e il 35,2% ha prenotato i luoghi di soggiorno. Diffusa anche la spesa in libri (28,5%) e in abiti (27,4%), spesa che avviene più di frequente dell'acquisto di articoli per la casa (19,4%). Piuttosto praticato il terreno degli acquisti tecnologici, che del resto ben si prestano a transitare dal canale online: attrezzature elettroniche (19,4%), software e aggiornamenti (18,4%). Discretamente sviluppata anche l'area intrattenimento, con il 19,3% degli acquisti in biglietti per spettacoli e il 17,8% in film e musica (Figura 1.5).

**Figura 1.5 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato Internet e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet per tipo di merci e/o servizi ordinati o comprati – Toscana. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per fare ordini o acquisti )

Merci e/o servizi acquistati o ordinati su Internet	Toscana
spese di viaggio per vacanza (biglietti ferroviari, aerei, noleggio auto, ecc.)	39,5
pernottamenti per vacanze (alberghi, pensione, ecc)	35,2
libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza	28,5
abiti, articoli sportivi	27,4
articoli per la casa (mobili, giocattoli, ecc.)	19,4
attrezzature elettroniche (es. macchine fotografiche, telecamere, ecc.)	19,4
biglietti per spettacoli	19,3
software per computer e/o aggiornamenti (escluso videogiochi)	18,4
film, musica	17,8
hardware per computer	12,0
biglietti delle lotterie o scommesse	8,6

videogiochi e/o loro aggiornamenti	7,7
servizi di telecomunicazione	7,1
azioni, servizi finanziari e/o assicurativi	5,4
prodotti alimentari	3,7
materiale per la formazione a distanza	2,0
farmaci	1,4
altro	11,7

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat , rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

**Il digital divide:** volendo approfondire le modalità di utilizzo di quel 52,3% di residenti in Toscana (di età pari o superiore ai 3 anni) che dichiarano di aver usato il PC negli ultimi 12 mesi, in primo luogo ad emergere nella grande maggioranza dei casi è un approccio autodidatta: solo il 34,3% dei toscani che utilizzano un computer ha partecipato ad un corso di informatica (Tabella 1.4). Questo dato riporta nuovamente l'attenzione sulla necessità di analizzare il tema del digital divide percorrendo due diversi binari: quello della quantità, da una parte, e quello della qualità, dall'altra. Oltre ad un problema di penetrazione, infatti, a caratterizzare l'uso delle nuove tecnologie informatiche in Toscana, come nel resto di Italia, è ancora oggi un approccio inibito, improvvisato, limitato alle necessità contingenti, troppo spesso inconsapevole delle reali possibilità offerte dagli strumenti di cui si dispone. Sebbene su questo aspetto le altre regioni del Paese non presentino dati più rincuoranti, è tuttavia possibile percepire la presenza di qualche criticità in più in Toscana. Torna al centro del dibattito, quindi, il tema della formazione, come uno dei passi indispensabili che i territori devono compiere al fine di consentire un'efficace politica di alfabetizzazione digitale, in grado di andare oltre gli usi più semplici delle tecnologie a disposizione.

**Tabella 1.4 - Persone di 3 anni e più che hanno usato il personal computer per partecipare a corsi sull'uso del pc, per regione – Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 3 anni e più che hanno usato il pc negli ultimi 12 mesi)

Regioni	Hanno utilizzato il computer negli ultimi 12 mesi	Hanno seguito dei corsi
Piemonte	53,7	42,1
Valle D'Aosta	55,7	38,8
Lombardia	57,5	37,5
Trentino-Alto Adige	58,7	47,7
Veneto	54,3	37,5
Friuli-Venezia Giulia	53,8	44,5
Liguria	49,2	36,9
Emilia-Romagna	52,9	34,6
<b>Toscana</b>	<b>52,3</b>	<b>34,3</b>
Umbria	48,6	36,1
Marche	49,6	34,5
Lazio	55,3	35,3
Abruzzo	49,7	31,4
Molise	46,7	34,2
Campania	41,6	30,9



Puglia	42,6	30,6
Basilicata	44,1	33,5
Calabria	45,9	30,1
Sicilia	44,8	29,8
Sardegna	53,6	34,1
<b>Italia</b>	<b>51,0</b>	<b>35,5</b>

*Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.*

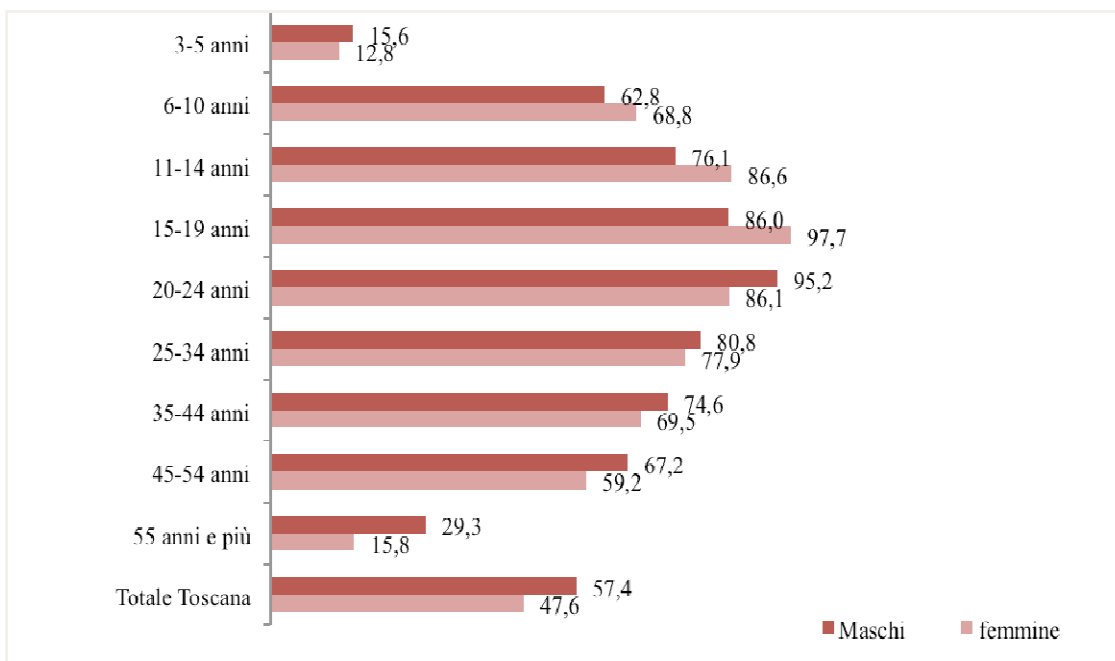
Se il digital divide si definisce come la distanza tra chi accede o meno alla Rete, non è possibile ignorare quei fattori che influenzano le possibilità di accesso, prima e dopo la semplice disponibilità tecnologica, di un pc o di una connessione.

Il digital divide assume, dunque, le connotazioni più profonde e socio-culturali del genere, dell'età, dell'istruzione e dell'educazione, della qualità dell'ambiente che ci circonda e della propensione al cambiamento e all'innovazione, del contesto culturale di provenienza, delle abilità intellettuali e dell'accesso facilitato all'alfabetizzazione tecnologica. Accanto a questi elementi vi è infine il fattore della capacità reddituale.

A confermare tali considerazioni vi sono i dati relativi alla Toscana, che pongono in evidenza come l'accesso alle tecnologie ICT costituisca innanzitutto una questione di genere: a fronte del 47,6% delle donne, è, infatti, il 57,4% della compagine maschile nella regione ad utilizzare un personal computer. I dati confermano le stesse tendenze anche per quanto riguarda l'accesso ad Internet, ponendo in risalto una maggiore marginalità da parte delle donne (Figure 1.6 e 1.7).

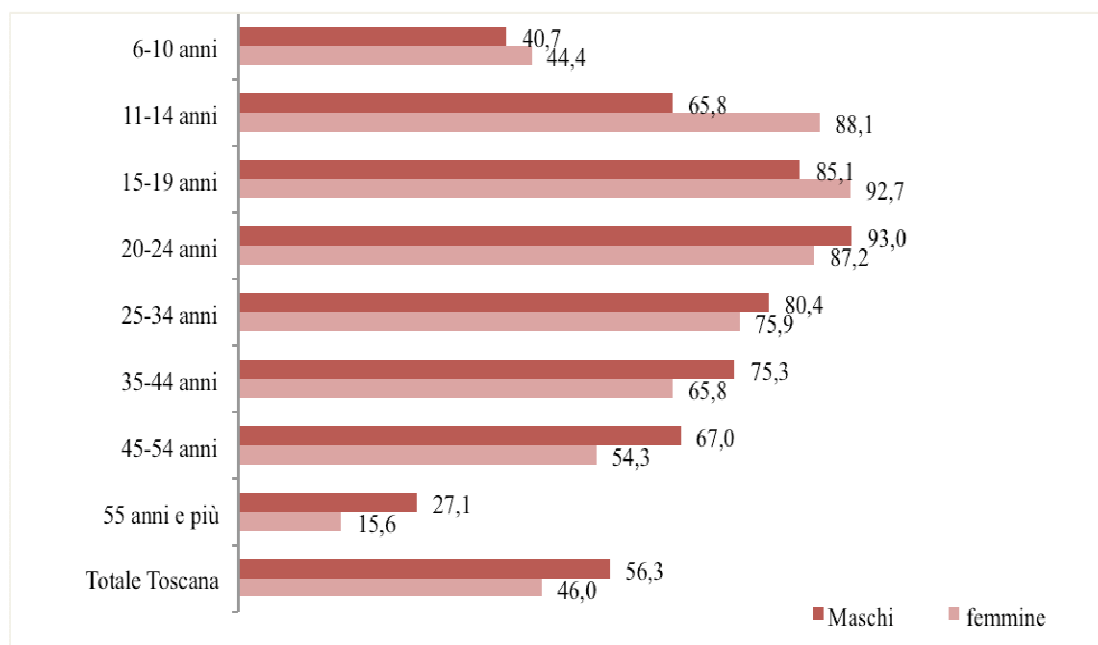
Tuttavia, ad emergere è una nuova speranza: il succedersi delle generazioni sembra portare alla luce una nuova tendenza che vede le giovani donne impossessarsi delle nuove tecnologie in maniera quasi simile a quella dei loro coetanei; non solo: tra le bambine e le ragazze di 6-19 anni l'uso del pc e di Internet è superiore al dato dei coetanei. Nelle fasce di età a maggiore utilizzo (25-34 anni), inoltre, il divario digitale di genere è molto ridotto.

**Figura 1.6- Persone di 3 anni e più per uso del PC per genere e classe di età – Toscana. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 3 anni e più dello stesso sesso e classe d'età che hanno usato il pc negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

**Figura 1.7- Persone di 6 anni e più per uso d Internet per genere e classe di età – Toscana. Anno 2010** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più dello stesso sesso e classe d'età che hanno usato il pc negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2010.

## 1.2.2 Le tecnologie dell'informazione e della conoscenza nelle imprese toscane

## Tecnologie di base: PC, connessione ad Internet, banda larga: le tecnologie informatiche di base – PC e connessione ad Internet –

Si sono ormai diffuse presso la quasi totalità delle imprese toscane con almeno 10 addetti: il 94,1% delle imprese dispone di PC e il 93,6% possiede la connessione ad Internet, dati in linea con i valori medi nazionali rispettivamente del 95,1% e del 93,7% (Tabella 2.1). I dati regionali consentono di suddividere le regioni italiane in 3 gruppi: un primo gruppo guidato da Piemonte, Val d'Aosta, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige, caratterizzato da una dotazione molto elevata; un ampio gruppo di regioni, che comprende anche la Toscana, che si posiziona su valori vicini alla media nazionale e un terzo gruppo di regioni, comprendente Liguria, Marche, Puglia, Sicilia, Calabria e Campania, caratterizzato da un certo ritardo.

Accanto alla dotazione delle tecnologie informatiche di base è interessante considerare il loro livello di utilizzo da parte degli addetti: la Toscana si pone poco al di sotto della media nazionale: il 41,9% degli addetti nelle imprese toscane utilizza il computer almeno una volta a settimana e il 32,2% utilizza computer connessi ad Internet, contro rispettivamente il 42,6% e il 33,2% degli addetti nelle imprese italiane (Tabella 2.1).

La penetrazione della connessione ad Internet in banda larga, tra le imprese con almeno 10 addetti, è avvenuta a ritmi sostenuti negli ultimi anni basti pensare che nel 2004 era al di sotto della soglia del 50% e nel 2010 ha superato l'80%. Nello specifico, con l'82,4% di imprese con almeno 10 addetti connesse ad Internet in banda larga fissa e/o mobile, la Toscana si colloca in linea con il dato nazionale (84,1%) e con quello medio europeo (84%) (Tabella 2.1).

**Tabella 2.1 - Diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) tra le imprese con almeno 10 addetti, per regione. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti e sul totale degli addetti)

MODALITA'	Addetti che almeno una volta a settimana usano:		Imprese che dispongono di:							
	Personal Computer	PC connessi ad Internet	Personal computer	Connessione ad Internet	Banda Larga fissa	Banda Larga fissa e/o mobile	Intranet	Extranet	Sito web	Rete LAN
Piemonte	44,7	32,9	95,8	95,7	86,3	86,4	23,3	20,8	60,2	77,7
Valle D'Aosta	37,4	28,5	98,5	97,7	90,6	91,2	28,2	7,0	61,2	74,0
Liguria	45,5	37,9	91,6	90,9	82,4	82,8	26,6	17,8	58,2	75,1
Lombardia	46,9	36,8	96,9	95,2	86,5	87,1	27,2	17,7	65,0	77,9
Trentino-Alto Adige	39,3	31,1	98,1	96,4	85,4	86,6	24,3	18,1	74,6	78,2
Veneto	39,1	29,1	95,5	94,4	82,7	84,3	23,3	20,0	68,4	78,5
Friuli- Venezia Giulia	44,4	33,0	99,4	97,2	84,9	86,4	19,4	16,6	66,6	75,1
Emilia-Romagna	42,6	33,6	95,5	94,6	85,5	86,5	27,1	19,2	66,6	77,4
<b>Toscana</b>	<b>41,9</b>	<b>32,2</b>	<b>94,1</b>	<b>93,6</b>	<b>82,0</b>	<b>82,4</b>	<b>24,4</b>	<b>19,1</b>	<b>63,6</b>	<b>73,0</b>
Umbria	34,3	25,7	94,7	93,2	85,3	85,5	24,1	14,3	64,7	75,7
Marche	34,6	26,5	92,8	89,3	72,8	73,6	20,7	15,1	60,2	71,7
Lazio	53,9	44,6	94,7	92,5	84,3	85,7	29,2	21,9	56,0	70,5
Abruzzo	30,2	23,7	96,2	95,7	83,7	84,4	24,7	13,1	58,2	75,2
Molise	24,3	21,7	95,8	94,8	80,9	81,7	18,4	9,9	48,3	64,1
Campania	32,0	24,4	91,3	89,0	75,2	76,5	19,8	12,1	52,2	71,6
Puglia	26,8	20,3	93,0	91,1	77,5	79,3	22,3	11,3	53,6	65,8
Basilicata	29,2	21,8	93,0	93,0	73,3	74,4	17,6	11,5	42,8	68,5
Calabria	26,5	18,0	93,0	90,1	77,5	79,2	21,4	13,2	44,5	66,2
Sicilia	31,7	24,4	92,4	91,1	81,4	82,3	17,0	12,3	49,6	69,6
Sardegna	26,3	22,8	96,2	95,4	83,2	85,0	20,1	10,2	45,7	74,3
<b>ITALIA</b>	<b>42,6</b>	<b>33,2</b>	<b>95,1</b>	<b>93,7</b>	<b>83,1</b>	<b>84,1</b>	<b>24,4</b>	<b>17,3</b>	<b>61,3</b>	<b>74,9</b>

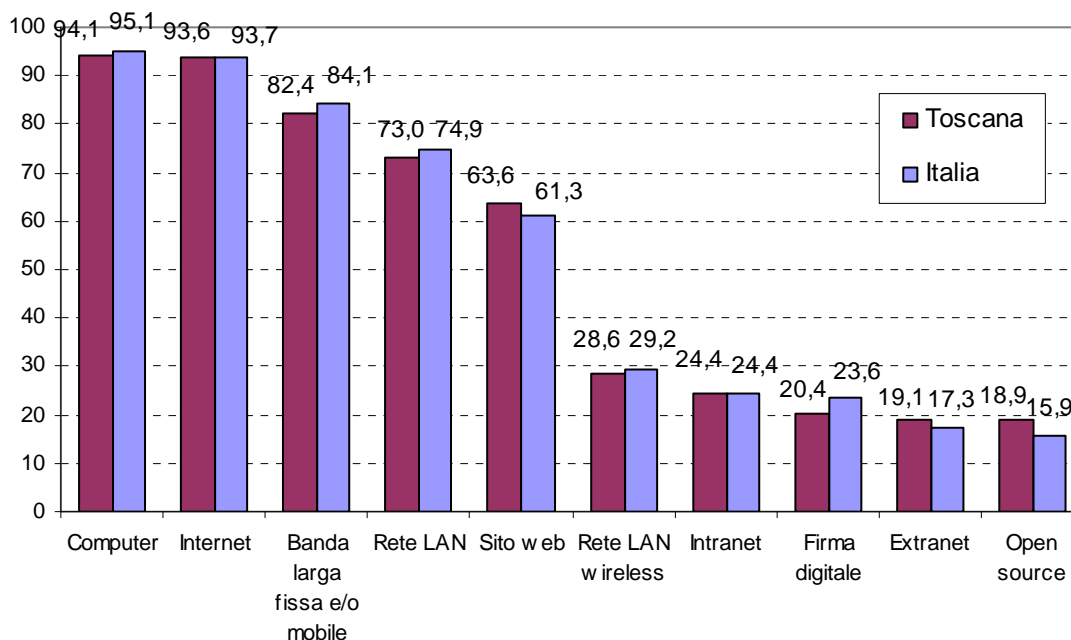
Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010

I dati relativi alla dotazione di tecnologie ict di base tra le imprese con almeno 10 addetti sono dunque abbastanza confortanti per la Toscana ma questo non deve impedire di avere sempre presente che il contesto europeo nel quale siamo inseriti mostra un orizzonte decisamente più

avanzato, con paesi come Francia, Germania, Spagna e paesi scandinavi nei quali i livelli dei principali indicatori sono significativamente più elevati.

**Altre tecnologie: reti, sito web, open source, firma digitale:** la dotazione tecnologica delle imprese naturalmente non si esaurisce nella presenza di PC e di Internet ma include molte altre tecnologie. Per ciò che riguarda le reti, nel 2010, il 24.4% delle imprese toscane con almeno 10 addetti ha utilizzato una **rete Intranet**, il 19,1% una **rete Extranet**, il 73,0% una **rete LAN** e quasi il 28,6% una **rete LAN di tipo wireless**. Per tutte queste tecnologie i valori sono vicini a quelli medi nazionali (**Tabella 2.1 e Figura 2.1**).

**Figura 2.1 – Tecnologie utilizzate dalle imprese con almeno 10 addetti. Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



*Fonte: Ufficio regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010*

Per ciò che riguarda il **sito web aziendale** si può sottolineare che la Toscana fino a qualche anno fa registrava un ampio ritardo sia rispetto alle principali regioni italiane con le quali tradizionalmente si confronta - Veneto, Emilia-Romagna, Lombardia - sia rispetto all'Italia. Nell'ultimo periodo però si è registrata una crescita significativa che ha portato la Toscana a recuperare tale divario almeno in termini di dotazione: nel 2010 infatti le imprese con almeno 10 addetti dotate di sito web sono risultate pari al 63,6% (contro il valore medio dell'Italia pari al 61,3%). Questo risultato è incoraggiante ma la distanza con i principali paesi europei, dove la dotazione di sito web coinvolge ben oltre il 75% delle imprese con almeno 10 addetti, resta ancora importante.

Infine poniamo l'attenzione sull'uso da parte delle imprese di due particolari tecnologie, da un lato i **sistemi operativi open source** che nel 2010 hanno riguardato il 18,9% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (contro il 15,9% delle imprese italiane) e dall'altro l'uso della **firma digitale nei messaggi inviati** che in Toscana coinvolge il 20,4% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (contro il 23,6% del dato medio nazionale) (Figura 2.1).

**Le tecnologie ict e le piccole imprese artigiane:** le considerazioni fatte finora sulla diffusione delle tecnologie dell'informazione hanno riguardato le imprese con almeno 10 addetti che, per la loro maggiore complessità, capacità organizzativa e consapevolezza dei fenomeni economici e sociali in cui viviamo, per prime e meglio guidano i processi di innovazione tecnologica. Esse

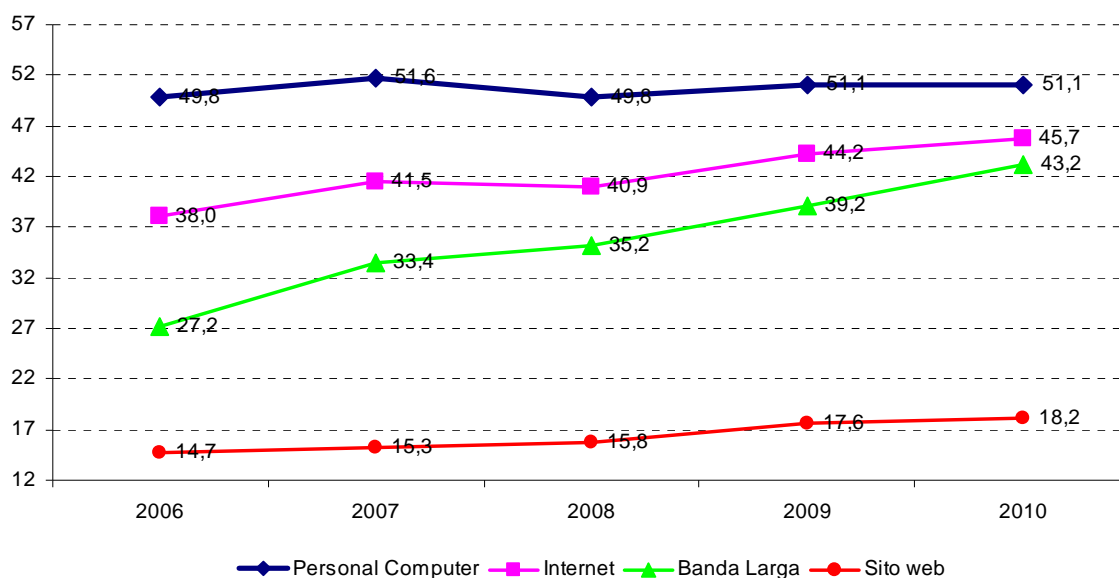
peraltro sono solo il 5% del totale delle imprese<sup>5</sup> ed è quindi interessante completare l'analisi con quella che emerge dall'indagine sull'andamento congiunturale dell'Artigianato toscano; un'indagine che, oltre alla congiuntura economica, rileva anche i dati sulla diffusione delle ict di base presso le imprese artigiane. Da questi dati emergono due considerazioni: innanzitutto la piccola impresa artigiana risulta decisamente meno informatizzata rispetto alle imprese di maggiori dimensioni; in secondo luogo anche nell'impresa artigiana prosegue la diffusione delle ict di base e in particolare della connessione ad Internet in banda larga, nonostante la crisi abbia fortemente colpito ormai da molto tempo, le dinamiche di fatturato, occupazione, investimento e accesso al credito (Tabella 2.2 e Figura 2.2).

**Tabella 2.2 - Diverso accesso alle principali tecnologie ICT tra le imprese di maggiori dimensioni (almeno 10 addetti) e le imprese artigiane. Toscana. Anno 2010**

	<i>Imprese con almeno 10 addetti</i>	<i>Imprese artigiane</i>
Numero medio di addetti	29	3
Personal computer	94,1	51,1
Internet	93,6	45,7
Banda Larga	82,4	43,2
Sito web	63,6	18,2

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010; e su dati Osservatorio Regionale Artigianato Toscano, Indagine sull'andamento congiunturale dell'artigianato, Toscana 2010

**Figura 2.2 - Diffusione delle tecnologie informatiche di base nelle imprese artigiane in Toscana. Anni 2006-2010 (valori % sul totale delle imprese artigiane)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati dell' "Indagine Congiunturale Artigianato", 2006-2010

<sup>5</sup> Dati di fonte Asia: Archivio Statistico delle Imprese Attive aggiornato al 2009.

**Utilizzo e offerta dei servizi on-line:** per capire quanto e come le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione vengano impiegate per rendere il sistema delle imprese più competitivo, grazie anche alla semplificazione di procedure che possono essere svolte on-line, è importante verificare in che misura e con quali finalità strumenti come Internet e i siti web vengono utilizzati dalle aziende e per quali finalità avvenga la relazione on-line con la Pubblica Amministrazione:

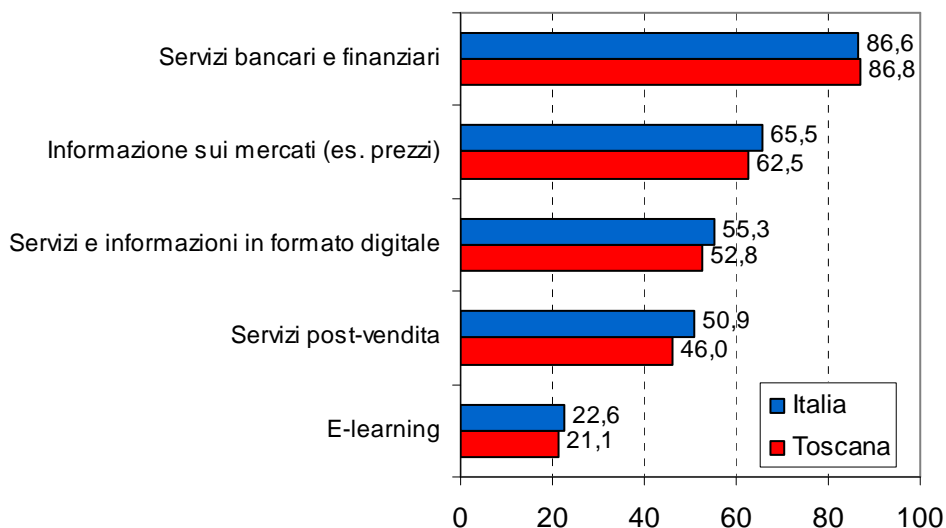
- **le finalità di utilizzo di Internet:** la principale finalità per la quale le imprese toscane utilizzano la rete è la **fruizione di servizi bancari e finanziari on-line** (86,8%); il dato analogo a quello nazionale (86,6%) segnala una consuetudine ormai generalizzata tra le imprese toscane che hanno ormai percepito i vantaggi assicurati dalle procedure on-line di accesso ai servizi bancari e superato le iniziali perplessità sulla sicurezza delle operazioni (*Figura 2.3*).

Segue la **ricerca e acquisizione di informazioni** anche se prevale l'utilizzo generico (la ricerca di 'informazioni sui mercati' coinvolge infatti il 62,5% delle imprese con almeno 10 addetti mentre l'acquisizione di 'servizi e informazioni in formato digitale' riguarda il 52,8%). Inoltre l'**acquisizione di servizi post-vendita (fatturazione, rendicontazione, ecc)** coinvolge il 46,0% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (il dato nazionale è pari al 50,9%).

L'analisi del lento ma non trascurabile trend di crescita di questi indicatori è interpretabile come un segno del diffondersi presso le imprese della crescente fiducia nel fatto che le procedure on-line possano essere davvero strumenti per assicurare con efficienza il contatto con il cliente e per la rapida risoluzione delle eventuali problematiche successive alla vendita; in generale un segno della maggiore consapevolezza dei vantaggi ottenibili attraverso un più intenso uso della Rete.

La formazione del personale in modalità **e-learning**, pur anch'essa in crescita, resta su livelli ancora contenuti (21,1%).

**Figura 2.3 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di servizi on-line utilizzati. Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

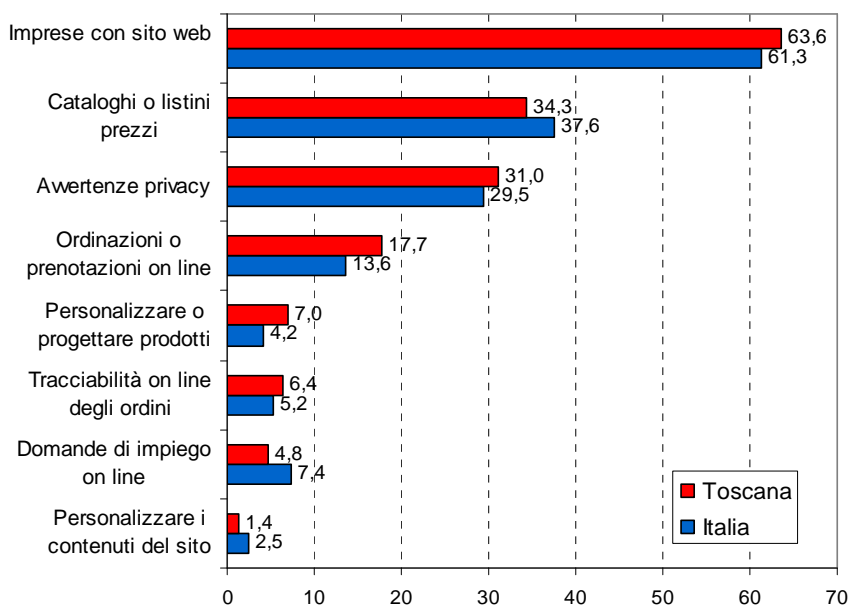


Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010.

- **I servizi offerti dai siti web aziendali:** a fronte del buon recupero fatto dalle imprese toscane con almeno 10 addetti in termini di dotazione di sito web aziendale - un recupero che ha riavvicinato almeno in parte la Toscana alle regioni italiane più attrezzate - va segnalato che il modo di concepire il sito web resta ancora piuttosto arretrato. Esso è pensato essenzialmente come una vetrina nella quale presentare l'identità dell'azienda mostrandone il marchio e

l'attività: prevalgono infatti i servizi connessi alla consultazione dei cataloghi dei prodotti e dei listini dei prezzi (34,3%). Faticano invece a diffondersi servizi più interattivi e complessi, come la possibilità di fare ordini o prenotazioni on-line, la possibilità di personalizzazione dei contenuti dei siti da parte dei visitatori abituali, la possibilità per i visitatori di personalizzare o progettare prodotti, che mostrano un modo di concepire il sito web più vivace, moderno e orientato all'e-business (Figura 2.4).

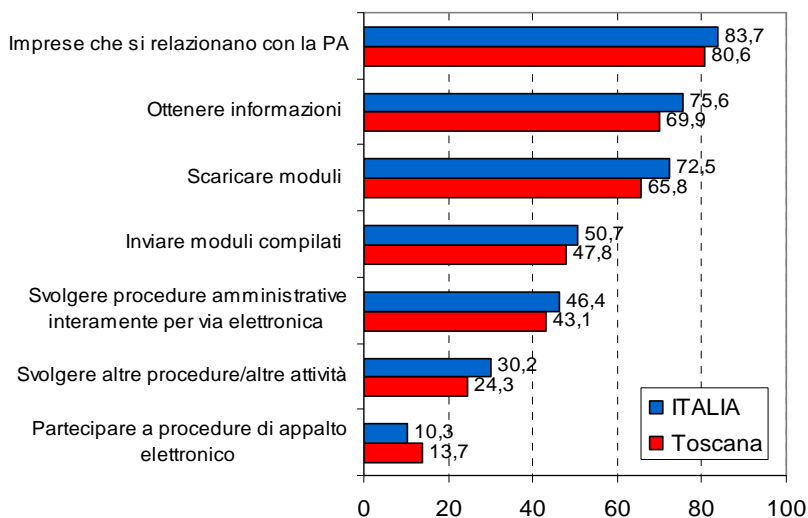
**Figura 2.4 – Imprese dotate di sito web aziendale e servizi offerti dal sito web aziendale. Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010.

- **le relazioni con la Pubblica Amministrazione:** la diffusione di Internet ha contribuito a modificare ed agevolare i rapporti tra l'impresa e la PA, tanto che oggi il ricorso al web nelle relazioni con la PA si è ampiamente diffuso e riguarda l'80,6% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (83,7% è il valore nazionale). Le funzionalità più tradizionali e meno interattive come la ricerca di informazioni e il download di modulistica restano le più diffuse (Figura 2.5), ma va segnalato che nell'ultimo biennio anche attività che prevedono un maggiore grado di interazione, quali l'invio di form compilati, lo svolgimento di procedure amministrative interamente per via elettronica e l'e-procurement, sono crescite in modo significativo, pur avendo ancora margini di crescita.

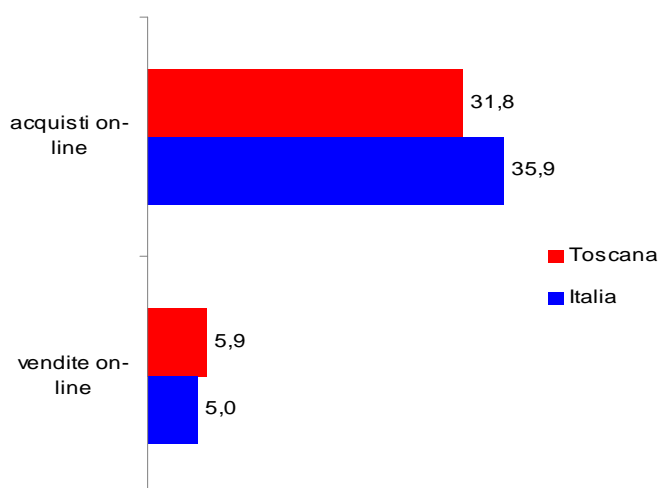
**Figura 2.5 - Imprese con almeno 10 addetti che usano Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per tipo di relazione. Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010.

**Commercio elettronico:** il fenomeno dell'e-commerce in Toscana è piuttosto esiguo e solo una minoranza di imprese con almeno 10 addetti (5,9%) utilizza Internet per le proprie vendite, il che contraddistingue questo canale come un canale di nicchia. Il mancato decollo dell'e-commerce non riguarda solo la Toscana, poiché è l'intero sistema delle imprese italiane a non riporre molta fiducia in questo strumento di vendita: i dati infatti sulle vendite on-line riferiti all'Italia non si mostrano significativamente differenti (Figura 2.6).

**Figura 2.6 - Commercio elettronico: imprese con almeno 10 addetti che effettuano acquisti e vendite on-line - Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010



Nel corso della rilevazione precedente (Anno 2009) sono state rilevate anche le ragioni per le quali la diffusione delle vendite on-line non riesce a prendere piede nel panorama del mondo imprenditoriale. Le principali **resistenze all'e-commerce** sono così schematizzabili (Tabella 2.3):

- 5 ragioni strutturali, ossia di incompatibilità dei prodotti alla veicolazione on-line;
- 6 ragioni di inadeguatezza dell'azienda sul piano delle risorse organizzative, della logistica, dell'aggiornamento tecnologico e persino delle competenze linguistiche per il commercio internazionale;
- 7 ragioni pregiudiziali, per cui sarebbero i clienti a non volere acquistare via internet i prodotti;
- 8 ragioni di mancanza di certezza nei pagamenti e nel quadro giuridico.

**Tabella 2.3. Ostacoli alle vendite on-line – Toscana e Italia. Anno 2008** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti che effettuano vendite on-line)

<b>Ostacoli alle vendite on-line</b>	<b>Toscana</b>	<b>Italia</b>
Esperienze negative	7,3	8,3
Problemi linguistici	23,9	23,0
Incertezza quadro giuridico	35,0	30,9
Timori per sicurezza pagamento	39,4	38,8
Problematiche tecnologiche	43,9	39,7
Rifiuto dei clienti	41,8	40,2
Problemi logistici	46,1	42,0
Necessità riorganizzare processi aziendali	51,4	48,3
Prodotti non adatti	71,8	73,0

*Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009.*

Al di là delle motivazioni legate alla tipologia di prodotto, le imprese sembrano ancora poco adeguate, per dotazione tecnologica e per organizzazione dei processi interni, a rispondere alla domanda on-line. Presumibilmente vi è nelle imprese da un lato la consapevolezza che il commercio elettronico comporta degli adeguamenti organizzativi, in termini di ridefinizione del proprio assetto interno e di adeguamento tecnologico, e dall'altro la difficoltà di rintracciare i soggetti che, in questo processo riorganizzativi, possano supportare le imprese.

A differenza di quanto avviene per le vendite, per gli **acquisti** on-line le imprese toscane con almeno 10 addetti sembrano più propense all'utilizzo delle Rete, sia pur in misura inferiore alla media italiana: il 31,8% di esse effettua acquisti on-line contro il 35,9% delle imprese di livello nazionale.

Il valore delle transazioni è in genere piuttosto limitato: il 49,8% di queste scambia attraverso il canale elettronico meno dell'1% del valore totale degli acquisti e il 23,8% tra l'1% e meno del 5% (Tabella 2.4).

**Tabella 2.4 - Imprese con almeno 10 addetti che, nel corso del 2009, hanno effettuato acquisti on-line per classi di quote percentuali di acquisti on-line rispetto al valore totale degli acquisti - Toscana e Italia. Anno 2010** (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti e sul totale imprese che effettuano acquisti on-line)

	Imprese che effettuano acquisti on-line	Imprese che effettuano acquisti on-line per classi di quote percentuali di acquisti on-line rispetto al valore totale degli acquisti			Totale
		Meno dell'1%	Tra l'1% e meno del 5%	5% ed oltre	
Toscana	31,8	49,8	23,8	26,4	100,0
Italia	35,9	53,7	22,5	23,8	100,0

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2010.

### 1.2.3. Le tecnologie dell'informazione e della conoscenza nella pubblica Amministrazione locale

Una delle principali fonti di riferimento per monitorare la diffusione e l'utilizzo delle Ict nelle Amministrazioni Pubbliche e, di conseguenza, per valutarne il processo di ammodernamento e lo sviluppo dei servizi telematici a favore dei cittadini e delle imprese, è rappresentata da *La rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali* condotta dall'ISTAT.

Dal momento che la rilevazione ISTAT prevede una cadenza biennale, gli ultimi dati disponibili si riferiscono al 2009; tuttavia, visto che nella conversione della società a società dell'informazione il ruolo della PA riveste un ruolo strategico, riteniamo utile, richiamarne alcuni dati che ci diano la misura del percorso compiuto dalla PA locale sulla via della digitalizzazione.

**La dotazione tecnologica.** La situazione di vantaggio infrastrutturale che caratterizza la PA locale toscana è visibile sin dalle prime analisi, riguardanti la presenza di un collegamento Internet, oramai prerogativa di tutte le amministrazioni locali, in Toscana come nel resto d'Italia (con limitatissime eccezioni): tuttavia, il dato della Toscana si distingue dalla media italiana per la qualità del collegamento che più spesso è garantito dalla banda larga, tecnologia che consente una piena operatività e un uso ottimale delle potenzialità della Rete (Tabella 3.1).

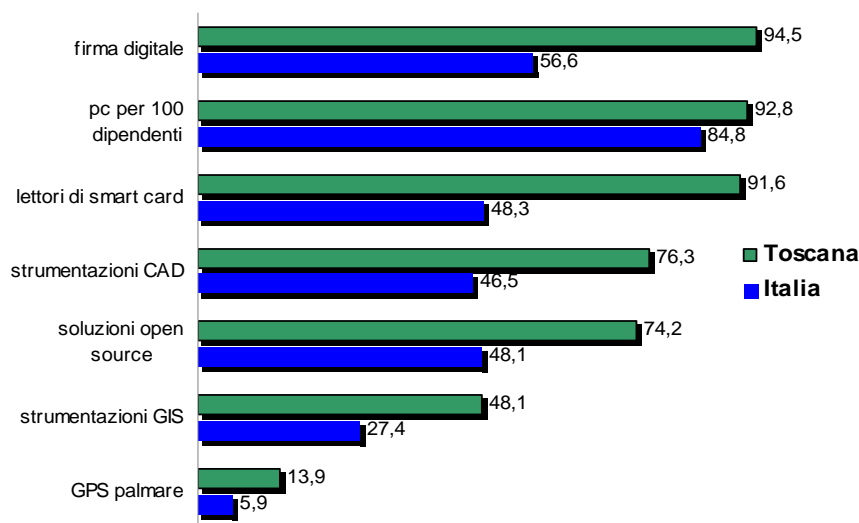
**Tabella 3.1–Amministrazioni locali con collegamento ad Internet in banda larga per tipologia di amministrazione locale - Toscana e Italia. Anno 2009** (valori % sul totale amministrazioni locali con Internet)

tipologia di amministrazioni locali	Collegamento ad Internet a banda larga	
	Toscana	Italia
Comuni	88,5	74,7
Comunità Montane	92,9	81,0
Province	100,0	99,0
<b>Totale amministrazioni locali</b>	<b>88,4</b>	<b>75,2</b>

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

In relazione all'operatività interna, guardando in particolare ai Comuni, si osserva che essi sono quasi sempre dotati di reti interne LAN: per questo aspetto il dato della Toscana non si presenta dissimile a quello italiano. Cambia, invece, il rapporto tra la regione e il resto d'Italia se si considerano le modalità di accesso in rete locale, che in Toscana, in un Comune su due, è di tipo wireless; in Italia il rapporto è di un caso su tre.

**Figura 3.1- Comuni che adottano soluzioni ICT - Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale dei Comuni)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

I Comuni della Toscana, così come quelli dell'Emilia Romagna si collocano in una posizione di avanguardia rispetto a tutte le altre regioni d'Italia.

I risultati toscani appaiono tanto più interessanti se si considera che sono il prodotto della capacità di aggiornamento e della volontà di investire soprattutto delle realtà con meno di 20.000 abitanti, ed in particolare di quelle che ne hanno meno di 10.000.

A corredare queste riflessioni, l'analisi dei dati evidenzia come la firma digitale, i lettori di smart card sono dotazioni di quasi tutti gli enti comunali toscani; ed anche per quelle soluzioni tecnologiche meno diffuse (strumentazioni GIS, Open-Source) i Comuni toscani ribadiscono, ancora una volta, il loro vantaggio rispetto alla media italiana (figura 3.1).

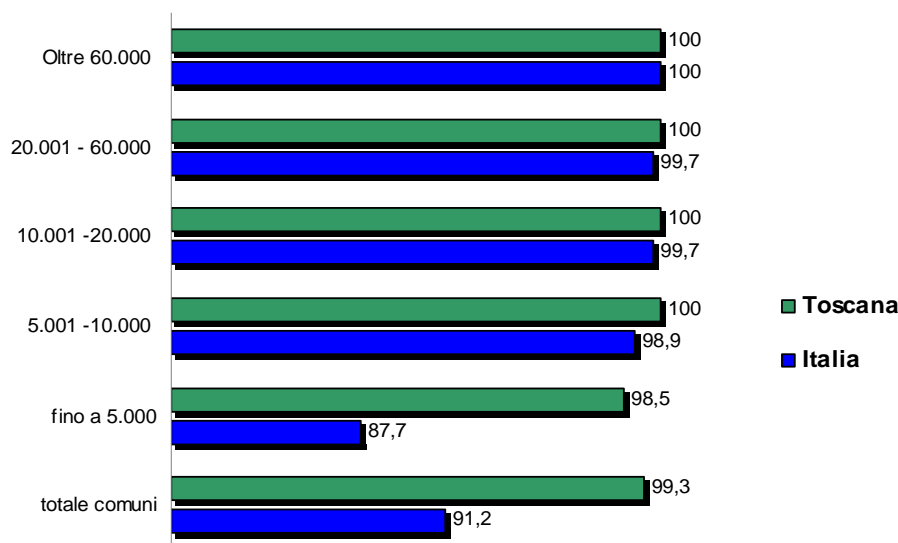
Sembra dunque chiaro che le amministrazioni locali della Toscana hanno fatto proprie la necessità, l'esigenza e l'opportunità di dotarsi delle più innovative infrastrutture ICT, quali strumenti di efficienza delle attività interne e presupposto della relazione con i cittadini e le imprese.

### **Il livello dell'informatizzazione e l'offerta dei servizi on-line.**

Per capire in quale modo la Pubblica Amministrazione stia lavorando per semplificare la vita dei cittadini e per dare supporto alle attività produttive, non è sufficiente analizzare il livello di infrastruttura tecnologica raggiunto, ma occorre esaminare anche gli strumenti che la Pubblica Amministrazione adotta per rendere più efficienti le attività interne e soprattutto la disponibilità di servizi on-line per cittadini ed imprese.

Il primo dato di estrema rilevanza è la **presenza del sito Internet istituzionale**, che tutte le amministrazioni locali hanno, eccetto qualche Comune con meno di 5.000 abitanti (figura 3.2): l'obiettivo raggiunto (sfiorato) dalla Toscana colloca la regione ben al di sopra della media italiana per tutte le dimensioni demografiche dei Comuni.

**Figura 3.2 - Comuni con sito Web istituzionale per classi di ampiezza demografica – Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale dei Comuni)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

Il dato sulla disponibilità del sito è importante, ma per valutare se questo viene utilizzato con obiettivi prevalenti di visibilità istituzionale o concepito come portale di servizi, -concetto che in Italia stenta ancora ad affermarsi- è necessario analizzare aspetti più specifici relativi alla ricchezza informativa e al livello di interattività del sito web.

I dati raccolti permettono di verificare quali operazioni è possibile compiere attraverso il sito delle amministrazioni locali toscane ed evidenziano che per i servizi che hanno spazi e/o pagine dedicate, vi è una possibilità buona - in molte situazioni superiore alla metà dei siti web analizzati - di acquisire informazioni e di scaricare modulistica. D'altra parte è ancora da avviare il percorso di interattività nella direzione utente-PA, poiché soltanto in pochi casi è possibile inoltrare documentazione o compiere tutto l'iter amministrativo completamente on-line.

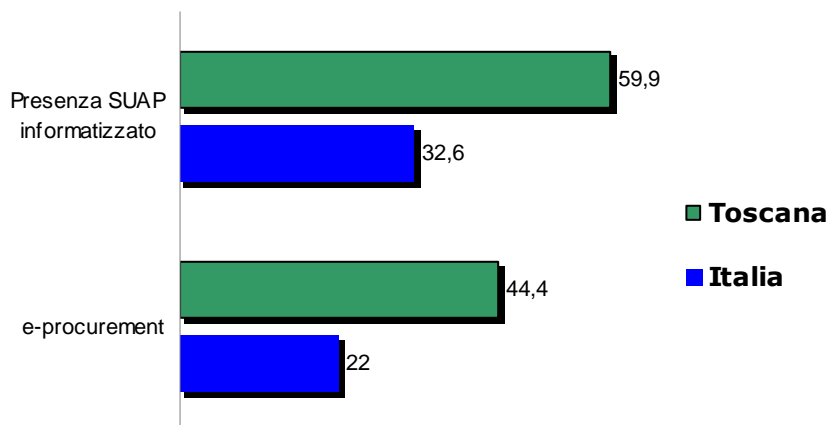
Tutto ciò fa dei siti web delle amministrazioni locali principalmente uno strumento informativo, certamente importante sia per i cittadini che per le imprese, soprattutto per l'autorevolezza e l'affidabilità della fonte. Tuttavia, pur essendoci un contenuto di semplificazione anche nel semplice fatto di reperire informazioni e modulistica, il percorso sulla via dell'informatizzazione degli interi processi e quindi della semplificazione in senso più ampio del rapporto cittadini-PA, è agli inizi.

Per altri aspetti, invece, si evidenzia un utilizzo avanzato delle possibilità offerte dalla Rete che distinguono positivamente i risultati della Toscana dal dato italiano.

Lo si vede, ad esempio, da come i Comuni toscani si stanno attrezzando per alcuni aspetti specifici del rapporto con le imprese. Ad oggi, in 6 Comuni toscani su 10 lo **sportello unico per le attività produttive** (SUAP) è informatizzato, il che permette alle imprese di svolgere tutte le attività relative, ad esempio, all'avvio delle attività aziendali con modalità che rendono meno burocratica questa, pur complessa, fase.

Anche le modalità di gare di appalto online, l'**e-procurement**, che quasi 1 Comune su 2 può svolgere, contribuiscono ad avvicinare enti ed imprese: la semplificazione in questo campo rende più accessibile la partecipazione agli appalti pubblici, committenza di assoluto rilievo in Italia e meno suscettibile alla ciclicità dell'economia (figura 3.3)

**Figura 3.3 – Comuni con SUAP informatizzato e che effettuano acquisti in modalità e-procurement – Toscana e Italia. Anno 2009** (valori % sul totale dei Comuni)

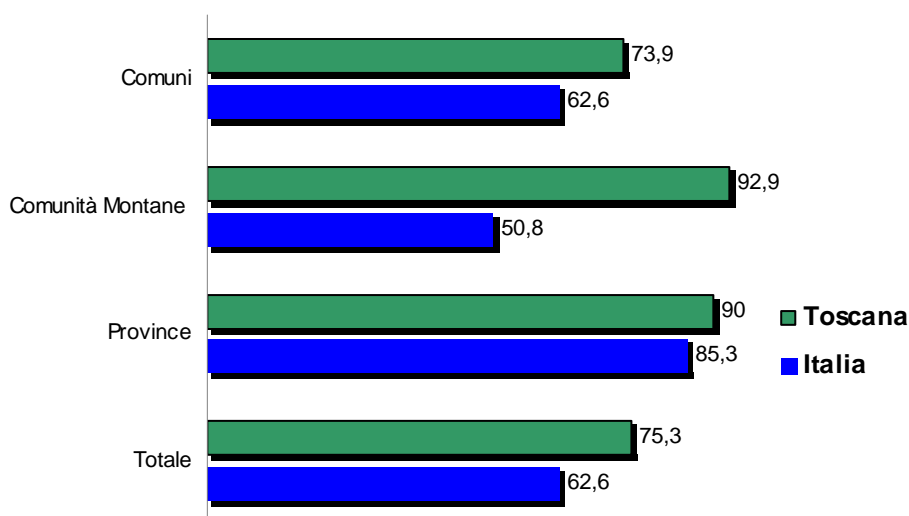


Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

E lo si vede anche da quanto emerge rispetto alla possibilità di **effettuare pagamenti online**: la situazione in Toscana appare diseguale tra i Comuni del territorio (con un picco in provincia di Firenze: 36,4%) e mediamente raggiunge il 16,1%, un dato superiore di 3 punti alla media dei Comuni in Italia (13,2%).

Tra le possibilità che le Amministrazioni locali danno al cittadino vi è quella di dialogare attraverso l'utilizzo della **posta elettronica certificata**: 3 enti su 4 dotati di e-mail (e quasi 2 su 3 nei Comuni con meno di 5.000 abitanti) prevedono l'uso di questo strumento che è un formidabile elemento di semplificazione: un canale a valore legale che rende effettivamente più accessibile la PA da parte di cittadini e imprese (figura 3.4). Sotto questo aspetto la situazione della PA toscana, oltre che raggiungere dei risultati di rilievo in senso assoluto, mostra un netto vantaggio rispetto alla media del Paese.

**Figura 3.4 - Amministrazioni locali con posta elettronica e posta elettronica certificata, per tipologia di amministrazione – Toscana e Italia. Anno 2009** (valori % sul totale delle amministrazioni locali e delle amministrazioni locali con posta elettronica)



Si fa riferimento all'utilizzo della posta elettronica certificata per lo scambio di documenti elettronici con valenza legale, secondo quanto previsto dal DPR n.68 del 11/02/2005.

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

Ma, al di là della PEC, un'infrastruttura molto sviluppata nella regione Toscana è quella relativa all'informatizzazione del **protocollo**, progetto su cui la Regione interviene con la definizione e l'applicazione dello standard InterPRO, un sistema informatico che presenta una serie di interfacce applicative attraverso le quali i vari attori (PA, cittadini e imprese) possono scambiarsi documenti.

Al momento attuale, la de-materializzazione degli scambi interni alla PA ed esterni tra PA ed utenti è molto sviluppata, a livelli superiori di quanto accade nel resto del Paese, in particolare negli usi più sofisticati: se tutte le Amministrazioni locali hanno adempiuto agli obblighi di legge sull'informatizzazione del protocollo<sup>6</sup>, appare già molto bene avviata anche la gestione documentale tutta per via informatica<sup>7</sup> (tabella 3.2).

**Tabella 3.2. - Amministrazioni locali con protocollo informatico (DPR 445/2000) attivo, per tipologia di soluzione realizzata e di amministrazione – Toscana e Italia. Anno 2009** (valori % sul totale delle amministrazioni locali)

tipologia di amministrazione locale	con protocollo informatico attivo	di cui Amministrazioni che hanno realizzato lo stadio di <sup>(1)</sup> :		
		Nucleo minimo	Gestione documentale	Workflow documentale
<b>Toscana</b>				
Comuni	96,5	100,0	36,1	8,7
Comunità Montane	100,0	100,0	50,0	7,1
Province	100,0	100,0	40,0	20,0
<b>Totale Amministrazioni locali</b>	<b>96,8</b>	<b>100,0</b>	<b>36,8</b>	<b>8,9</b>
<b>Italia</b>				
Comuni	92,2	99,9	21,8	7,2
Comunità Montane	91,9	100,0	27,6	9,6
Province	98,0	100,0	50,0	24,0
<b>Totale Amministrazioni locali</b>	<b>92,3</b>	<b>99,9</b>	<b>22,5</b>	<b>6,5</b>

(1) I tre stadi di realizzazione del protocollo informatico sono stati considerati, ai fini della elaborazione della tavola, come stadi progressivi; l'ente che ha indicato di avere, ad esempio, la gestione documentale è stato considerato come aver realizzato anche lo stadio precedente (nucleo minimo).

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

Un altro punto rilevante sulla strada della semplificazione del rapporto tra cittadini (imprese) e Amministrazioni locali è quello relativo al **livello di informatizzazione delle attività**, che più spesso sono coinvolte in questo rapporto. Parliamo di informatizzazione dei processi nel senso più

<sup>6</sup> Obbligatorio secondo il DPR 445/2000: esso prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti.

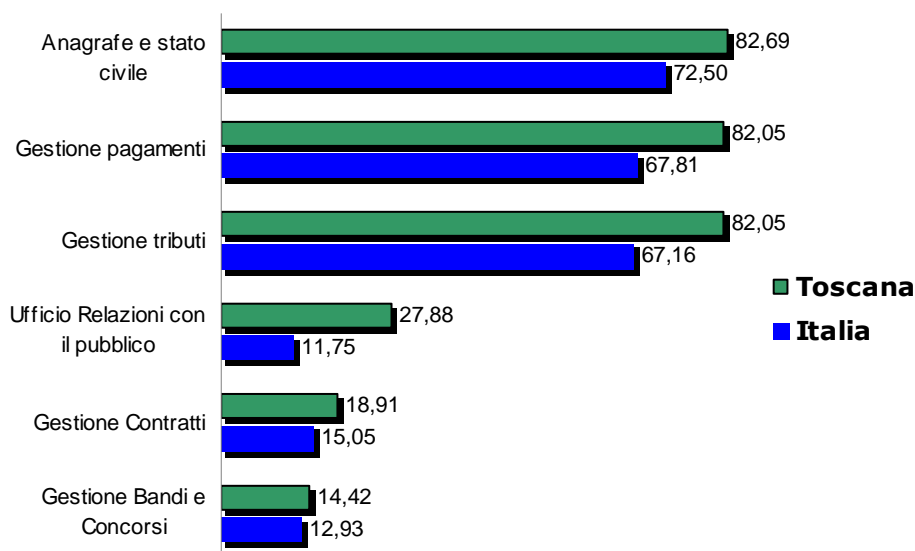
<sup>7</sup> Gestione documentale: prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti.

ampio, ovvero di quelli che prevedono l'utilizzo nel processo di lavoro di applicazioni specifiche e di database con la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro, procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

Ebbene, nel guardare al complesso delle Amministrazioni toscane, e per fermarsi ai dati che più coinvolgono la relazione cittadino-PA, si osserva che:

- la gestione dell'anagrafe, dei tributi e dei pagamenti presenta un livello di informatizzazione molto elevato (oltre l'80% dei casi), in una misura significativamente superiore al dato italiano;
- gli URP sono informatizzati nella forma più compiuta nel 27,9% dei casi (più del doppio dei casi rispetto al dato italiano);
- la gestione dei contratti, dei bandi e dei concorsi è informatizzata in circa il 20% dei casi (la PA Toscana si comporta meglio di quella italiana in generale). (figura 3.5).

**Figura 3.5 - Amministrazioni locali per livello di informatizzazione delle attività e tipologia di attività gestionali – Toscana e Italia. Anno 2009** (valori % sul totale delle amministrazioni locali)



*Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009*

I dati pongono dunque la Toscana in una posizione di assoluto vantaggio rispetto al dato medio italiano e segnalano l'attenzione della PA regionale ai temi della informatizzazione; rimane evidente però che alcuni aspetti rilevanti della gestione burocratica devono ancora subire un processo di semplificazione e trovare una via più lineare per la condivisione delle informazioni.

A conclusione del quadro conoscitivo qui sopra delineato si riporta la seguente tabella di analisi SWOT, che risulta coerente e integrata con il quadro di valutazione proposto dall'Agenda digitale Europea di cui alla Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni COM(2010) 245 definitivo/2.

## Tabella analisi SWOT

Punti di forza	Punti di debolezza
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Livello di infrastrutturazione del territorio toscano, con riferimento agli enti locali, superiore al dato medio nazionale;</li> <li>2. Forte inclusione e utilizzo di Internet da parte dei giovani toscani rispetto alla media italiana.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struttura produttiva toscana caratterizzata dalla presenza prevalente di micro imprese e per questo meno permeabile ai temi delle tecnologie, all'innovazione e all'investimento in ricerca;</li> <li>2. Siti web della PA locale toscana ancora impostati più come 'vetrina' che come strumento di semplificazione e offerta di servizi agli utenti.</li> </ol>
Opportunità	Rischi
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opportunità di crescita del tessuto produttivo toscano data dalla possibilità di costruire network tra micro imprese, tratto strutturale del nostro sistema imprenditoriale;</li> <li>2. Implementare la rete di sinergie create tra la PA toscana, il sistema economico e le relative rappresentanze, centri di ricerca e università.</li> <li>3. Rafforzare il sistema di interoperabilità e standard per l'integrazione dei servizi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sviluppo del sistema regionale può risentire negativamente della di mancanza di un quadro nazionale di riferimento sulle tematiche della società dell'informazione;</li> <li>2. Il processo di innovazione è tale per cui se non si "resta al passo" si rischia di finire ai margini del processo con un aumento del digital divide in Toscana rispetto al contesto nazionale ed europeo.</li> </ol>

### 1.3 OBIETTIVI GENERALI

Il nuovo ciclo di programmazione regionale in materia di società dell'informazione si svilupperà in un contesto particolarmente difficile a causa di vincoli di bilancio stringenti e tetti alla spesa imposti dal rispetto del Patto di stabilità.

La principale sfida del Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 sarà quindi data dalla necessità di coniugare rigore, sviluppo e crescita:

- **rigore**, in quanto anche in materia di società dell'informazione le risorse dovranno essere concentrate su pochi obiettivi strategici costantemente controllati in ordine ai risultati conseguiti e capaci di agire sulle leve dell'innovazione, della semplificazione e del cambiamento;
- **sviluppo e crescita**, in quanto le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) possono rappresentare un elemento fondamentale per la crescita dei sistemi produttivi e per il miglioramento della qualità di vita e lavoro dei cittadini, contribuendo alla costruzione della Toscana del futuro, più moderna e più efficiente. Il programma è orientato a stimolare la domanda di servizi pubblici e privati digitali, innovativi e interoperabili e ad aumentarne la diffusione tra cittadini e imprese, anche contribuendo ad innalzare le competenze in ambito digitale.

Gli investimenti e i risultati che la Toscana ha maturato e prodotto soprattutto sul fronte delle infrastrutture e piattaforme hanno creato un contesto tecnologico fertile e pronto ad accogliere e far sviluppare, anche con risorse limitate, progetti e servizi di forte innovazione e impatto. Il Programma insisterà in modo particolare nella realizzazione di interventi di completamento e di accompagnamento necessari a rendere effettivamente fruibili i risultati progettuali che il sistema è



riuscito a costruire fino ad oggi sulla via del continuo miglioramento della macchina amministrativa e dell'efficace erogazione di servizi per cittadini e imprese.

Tutto questo in un'ottica di crescita digitale che si realizza tramite il consolidamento e la diffusione sul territorio toscano di un patrimonio di conoscenze condiviso e maturato da tutti i principali attori (pubblica amministrazione, imprese e cittadini) del sistema Toscana sul terreno del cambiamento tecnologico, organizzativo e culturale.

Con il nuovo programma, la Toscana si propone infatti di contribuire ad una crescita digitale complessiva del sistema facendo leva su più fattori: pieno dispiegamento di infrastrutture tecnologiche, diffusione delle competenze digitali tra i cittadini, stimolo alla domanda di servizi elettronici, sostegno all'offerta di servizi interoperabili e innovativi da parte della PA, promozione dello sviluppo di soluzioni ICT da parte delle imprese.

Alla luce di quanto sopra esposto, il nuovo programma regionale sulla società dell'informazione e della conoscenza 2012-2015 declina i suoi obiettivi e le relative azioni sulla base dei seguenti principi guida:

- **consolidamento**: la strategia è volta a consolidare e completare gli interventi precedentemente avviati al fine di valorizzare gli investimenti pregressi e portare a compimento quei progetti in grado di fornire servizi e strumenti tangibili a disposizione di tutti;
- **diffusione**: il Programma si prefigge lo scopo di assicurare le condizioni per la realizzazione di un livello minimo garantito di servizi che sia omogeneo su tutto il territorio promuovendo la diffusione a livello regionale delle esperienze e delle innovazioni già avviate;
- **trasversalità e intersettorialità**: la strategia del Programma interseca le altre politiche regionali di settore trovando spesso in esse convergenza su obiettivi, interventi e risorse e promuovendo al contempo un più forte coordinamento tra le azioni programmate appartenenti a piani e programmi diversi;
- **concentrazione**: gli obiettivi si focalizzano su alcune linee di azione di rilevanza strategica e a forte impatto per garantire la messa a valore della qualità dei servizi, della semplificazione amministrativa e dello sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza a sostegno della competitività;
- **raccordo e integrazione** con le azioni e le linee di intervento definite in ambito **europeo** con particolare riferimento ai contenuti dell'agenda digitale europea e italiana e alla strategia di promuovere e sostenere la crescita digitale.

Coerentemente ai tre indirizzi di legislatura in tema di società dell'informazione definiti nel Piano Regionale di Sviluppo (PRS) 2011-2015 e sulla base dei principi ispiratori sopra richiamati, si esplicitano le priorità strategiche che il presente Programma intende perseguire.

Rispetto all'indirizzo per la legislatura relativo al **miglioramento dell'accessibilità territoriale tramite le infrastrutture materiali e immateriali e alla riduzione del digital divide** garantendo l'accesso alla rete e ai suoi servizi si individuano le seguenti priorità:

- infrastrutturare il territorio toscano con copertura in banda larga per il miglioramento dell'attrattività delle aree e lo sviluppo della competitività delle imprese;
- attivare e gestire il nuovo Centro Servizi Regionale della Rete Telematica (TIX 2.0) con fornitura di infrastruttura e piattaforma condivise su cui la PA toscana ha la possibilità di

appoggiare, in un'ottica di raggiungimento di economie di scala, i propri servizi destinati agli utenti (cloud computing<sup>8</sup>);

- ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani, indipendentemente da età, grado di istruzione e reddito;
- attivare i servizi di connettività diffusa e infomobilità per la promozione del turismo, del commercio e la valorizzazione dei beni culturali;
- attivare e potenziare i servizi volti all'inclusione dell'innovazione tecnologica in varie importanti tematiche, tra cui sanità, scuola e didattica, formazione on line di tipo professionale ('life long learning').

Rispetto all'indirizzo per la legislatura finalizzato a **garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con una PA efficiente** che, grazie a un capillare utilizzo delle tecnologie, assicura la semplificazione di procedure, abbate i tempi di attesa e riduce i costi di funzionamento le priorità sono:

- assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia degli uffici giudiziari del territorio toscano;
- garantire i livelli di servizio della PA supportando l'operatività telematica dei SUAP ;
- consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana finalizzato alla semplificazione delle procedure di comunicazione, dei processi amministrativi e alla trasparenza verso cittadini e imprese;
- garantire l'accesso sicuro e unificato di cittadini e imprese ai servizi per mezzo della carta sanitaria elettronica;
- garantire il funzionamento a regime di infrastrutture di servizio strategiche per lo sviluppo dell'amministrazione digitale, quali le piattaforme per l'e-procurement, per la fatturazione elettronica e per i pagamenti on line;
- promuovere l'interoperabilità e gli standard;
- sostenere la rete degli sportelli informativi.

Con riferimento infine all'indirizzo per la legislatura sulla **promozione, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003, dell'integrazione del patrimonio informativo della PA e sulla ricomposizione delle informazioni** le priorità sono:

- sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA.
- garantire il diritto alla detenzione delle informazioni da parte di cittadini e imprese attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici (es. sanitario, sociale, tributario, scolastico e in generale formativo).

Inoltre si evidenzia un raccordo diretto con il Progetto integrato di sviluppo (PIS) Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica, i cui contenuti sono descritti nella DGR 1210/2011, e il PIS Semplificazione, proposti dal PRS 2011-2015:

#### *PIS Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica*

- Recupero basi imponibili regionali e locali mediante il contrasto all'evasione, all'illegalità economica ed al recupero del sommerso, tale da generare un aumento del gettito che potrà essere destinato ad interventi volti ad accrescere la qualità del sistema territoriale toscano. Tale obiettivo del PIS è strettamente correlato all'obiettivo specifico 3.3 del presente Programma relativo alla lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA.

#### *PIS Semplificazione*

- Favorire l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso la diffusione sul territorio dei servizi di pagamento on line, dei sistemi di e-procurement, del SUAP telematico, con la

---

<sup>8</sup> <sup>2</sup> Per 'cloud computing' si intende l'insieme di tecnologie che permettono l'utilizzo di risorse [hardware](#) o [software](#) distribuite in remoto su una [rete](#).

riorganizzazione del censimento dei procedimenti amministrativi regionali su base telematica e lo sviluppo della mappatura in tempo reale dei singoli procedimenti in corso;  
-rivedere i processi organizzativi interni finalizzati alla semplificazione mediante le TIC, anche con l'implementazione delle comunicazioni elettroniche tra PA e la semplificazione della gestione documentale.

Gli obiettivi del PIS semplificazione si intersecano con molti obiettivi specifici del presente Programma tra cui: 1.4 Accesso ai servizi mediante Carta Sanitaria Elettronica; 1.5 Approvvigionamento telematico di beni e servizi; 1.6 Fatturazione elettronica; 1.7 pagamento elettronico; 2.1 Cancelleria telematica; 2.5 Rete degli sportelli informativi; 3.1 Operatività del SUAP; 3.2 Dematerializzazione.

Gli obiettivi generali del Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 si articolano in:

- Infrastrutture e piattaforme di servizio;**
- Cittadinanza digitale e competitività;**
- Semplificazione e amministrazione elettronica.**

**1. Infrastrutture e piattaforme di servizio.** L'iniziativa regionale relativa al presente obiettivo generale si colloca su una priorità fondamentale: il completamento e il potenziamento delle infrastrutture di innovazione.

Si considerano infrastrutture di innovazione le infrastrutture tecnologiche che consentono lo sviluppo efficace dei servizi del sistema pubblico per le quali si ritiene conveniente la loro realizzazione su scala regionale sia per le possibili economie sia per le esigenze di omogeneità ed adeguatezza dei risultati.

Sono infrastrutture di innovazione anche i sistemi di regole (standard) che consentono agli attori del sistema di compiere investimenti in un quadro di certezze e nella consapevolezza della loro stabilità nel tempo, nella diffusione sul territorio e nel livello di integrazione; sono infrastrutture di innovazione i "sistemi di accreditamento" in grado di assicurare e certificare un sistema rispetto agli standard adottati e in grado di massimizzare gli effetti degli investimenti.

Sono infrastrutture di innovazione i "sistemi di conoscenza integrati" in grado di raccogliere ed esporre i saperi maturati in ambito pubblico e privato, nelle università e nei centri di ricerca, in grado di essere un riferimento neutrale e significativo per comprendere gli sviluppi delle tecnologie e le loro conseguenze.

Sono infine infrastrutture di innovazione tutte le soluzioni organizzative e di governance in grado di assicurare la presenza di un sistema pubblico e privato capace di scegliere e condividere obiettivi, coordinare gli investimenti e accrescere le risorse intellettuali impegnate.

Le infrastrutture e le piattaforme di servizio sono quindi alla base di ogni intervento volto allo sviluppo della società dell'informazione: il funzionamento e il dispiegamento capillare di tali sistemi infrastrutturali si configurano come condizione irrinunciabile allo sviluppo della società dell'informazione e come presupposto alla valorizzazione e alla diffusione sul territorio del patrimonio che la Toscana ha creato negli ultimi anni in termini di innovazione tecnologica e organizzativa.

Con il presente programma si punterà al completamento dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di competenza di RTTRT, assicurando in particolare:

- la possibilità per tutti i cittadini e le imprese di utilizzare connessioni a internet in banda larga, con costi allineati a quelli degli altri paesi europei;
- livelli di servizio garantiti e di qualità, al fine di creare le premesse per un sempre maggiore utilizzo delle reti anche in settori nei quali è più sentita l'esigenza di sicurezza e fiducia;
- la comunicazione e l'interoperabilità delle applicazioni e dei sistemi informatici;
- la diffusione di sistemi sicuri di riconoscimento telematico e di modalità in grado di associare agli utenti della rete, nel rispetto della legge sulla privacy, i diritti di accesso e

- visibilità per classi di informazioni e servizi;
- la fattibilità per la realizzazione di reti di accesso di nuova generazione (NGA).

Il Programma dovrà assicurare la comparabilità e l'integrabilità delle basi informative presenti nei sistemi informativi e statistici pubblici, nonché la realizzazione di strumenti di cooperazione scientifica, quali i Centri di Competenza, su temi verticali e su tecnologie emergenti in modo tale da valorizzare le eccellenze esistenti sul territorio, sia pubbliche sia private, e metterle a fattore comune per la diffusione della conoscenza e lo sviluppo dei servizi a favore di tutti i soggetti della Rete.

L'obiettivo generale è quello di completare, potenziare e diffondere in modo omogeneo le infrastrutture e le piattaforme tecnologiche necessarie a creare le condizioni per contrastare il divario digitale e per attivare quei servizi che ampliano le potenzialità e le opportunità di crescita e di conoscenza dei cittadini, delle imprese e della PA.

**2. Cittadinanza digitale e competitività.** Il Programma è fortemente orientato a promuovere l'impiego delle nuove tecnologie per rendere effettivo l'esercizio dei diritti vecchi e nuovi per il più ampio numero di cittadini toscani, promuovendone l'inclusione sociale. A tal fine occorre dunque creare le condizioni per:

- promuovere la libera circolazione della conoscenza in quanto bene pubblico essenziale, garantendo al tempo stesso l'adeguata protezione del lavoro intellettuale e la libera fruizione dei suoi prodotti;
- assicurare la disponibilità di risorse di connettività a tutti i cittadini, così da rimuovere gli ostacoli che oggi limitano l'accesso di fasce importanti della cittadinanza all'informazione e ai servizi in rete;
- sviluppare nuove forme di partecipazione e democrazia e accrescere il livello di trasparenza della PA (cittadinanza digitale), anche con la promozione di programmi specifici in tale settore;
- assicurare la tutela dell'identità e della riservatezza e la sicurezza delle persone e delle transazioni in rete, creando un contesto organizzativo e un ambiente telematico capace di conquistare e garantire la fiducia dei cittadini, nonché promuovendo e realizzando iniziative per la diffusione della cultura della privacy in Toscana;
- garantire alle minoranze la comprensione e l'accesso ai servizi della società dell'informazione.

L'obiettivo è quello della crescita digitale che si persegue stimolando la domanda di servizi digitali anche promuovendo le competenze e l'utilizzo delle TIC tra cittadini e imprese e promuovendo l'offerta di servizi digitali.

Con l'obiettivo generale 2 "Cittadinanza digitale e competitività", il Programma si propone, da un lato, di incentivare l'offerta di servizi digitali utili al cittadino e all'impresa in numerosi settori (dal mercato del lavoro, alla sanità, alla formazione, alla scuola, al sociale, alla cultura, etc.) anche promuovendo l'attività di ricerca e sviluppo delle imprese ICT e la cooperazione tra PA; dall'altro, di intervenire sul fronte della domanda di servizi sia dotando gli utenti (cittadini e imprese) di strumenti semplici per un accesso integrato e sicuro ai servizi innovativi, sia colmando quelle lacune di tipo digitale che non consentono ai cittadini di poter usufruire e godere dei vantaggi derivanti dalla realizzazione e disponibilità di tali servizi. In questo ambito il Programma prevede interventi specifici per assistere e accompagnare gli utenti, soprattutto quelli più vulnerabili, nella loro nuova veste di cittadini digitali, consapevoli dei diritti che la società dell'informazione offre loro.

Sul fronte dell'offerta, tutti i servizi devono essere erogati con una logica nuova, diversa da quella che finora ha caratterizzato la pubblica amministrazione e il suo rapporto con i cittadini. Il sistema della pubblica amministrazione deve ruotare intorno al cittadino, un sistema che non deve caricare sui propri utenti la complessità e la disomogeneità organizzative di cui spesso è caratterizzato: il nuovo paradigma impone che si renda semplice e non oneroso adempiere a quanto le norme

prescrivono, trasparente l'azione pubblica, reale la partecipazione alle decisioni di interesse pubblico, minimi i tempi e costi per tutti.

Tipologie di soggetti, cittadini, imprese pubbliche amministrazioni che sulla rete debbono trovare nuove forme di relazione nell'ambito di nuovi diritti e nuovi doveri che la rete abilita.

Essere in rete costituisce una nuova forma di socializzazione che si viene ad aggiungere a quelle tradizionali. Conoscenze, saperi, relazioni, luoghi di incontro, progressivamente si spostano anche sulla rete e alla stesso tempo cose e forme nuove si creano in quanto la rete ne costituisce nuova condizione abilitante. In questa logica è opportuno porsi il problema di come cambiano i diritti e i doveri dei diversi attori, dei soggetti che stanno in rete e sulla rete.

La sfida è sfruttare un nuovo mezzo per nuove e migliori forme di relazioni, siano esse interpersonali, organizzative o di altro tipo. La rete è oggi un canale primario di comunicazione al quale leghiamo il concetto stesso di modernità come lo sono stati nel passato l'invenzione della stampa, del telegrafo, della radio. In aggiunta la rete ha le caratteristiche per essere a disposizione di tutti come un nuovo spazio nel quale comunicare e nel quale la distanza non è un limite. Il limite è costituito dall'essere in rete o dal non esserci. La rete è quindi una grande risorsa di comunicazione a disposizione potenzialmente di tutti. Essere in rete non vuol dire solo disporre di un accesso ma vuol dire avere la capacità di portare in rete la propria soggettività: un cittadino nella relazione con la pubblica amministrazione, un'impresa nei confronti del mercato, un portatore di interessi, una persona.

Una prospettiva di questo genere mira anche ad un obiettivo generale di disponibilità di servizi per i cittadini che possa semplificare la vita di ognuno rendendo disponibili informazioni sulle città, sui territori, sulla mobilità, e consenta di svolgere un sempre maggior numero di operazioni on-line, con risparmi sui tempi e sui costi. Tale prospettiva si collega strettamente al concetto di "villaggio digitale", tema più volte affrontato anche in ambito della Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), e ciò potrebbe presupporre una azione specifica e innovativa, quasi di frontiera, sulla quale coinvolgere un territorio.

Per raggiungere questi obiettivi occorre non solo una nuova visione del "modo di vivere la rete" ma anche una normativa coerente che definisca il campo di azione entro il quale i soggetti pubblici abbiano la possibilità di agire.

La Toscana, con la legge regionale 54/2009, ha fatto un importante passo in avanti definendo il diritto di cittadinanza in rete, il domicilio digitale ed il principio di ricomposizione informativa nel pieno rispetto della privacy.

Le disposizioni contenute in questa norma creano nella sostanza le premesse per un nuovo modo di relazionarsi fra cittadini imprese e pubblica amministrazione nella società dell'informazione nell'ambito del quale ridiamo a ciascun soggetto la titolarità e possesso delle proprie informazioni.

E' questa la logica che sta alla base della realizzazione dei fascicoli del cittadino con i quali la pubblica amministrazione garantisce al cittadino e all'impresa la ricomposizione informativa dei propri dati attraverso la costituzione e la messa a disposizione di fascicoli tematici elettronici.

E' necessario quindi anche per la PA approntare e rendere disponibili servizi on-line, ed il PRS 2011-2015 ne indica alcuni, da quelli per l'infomobilità a quelli per il turismo; da quelli per il commercio a quelli per la valorizzazione e fruizione dei beni culturali, per giungere infine a quelli propri della PA; da quelli sanitari a quelli di presentazione di istanze o di svolgimento di procedimenti amministrativi.

Questa prospettiva stimola il consolidamento di alcune tipologie di azioni, quali ad esempio:

- la disponibilità e potenziamento di piattaforme che permettano l'erogazione dei servizi e la loro integrazione, tenendo conto anche della necessità di coinvolgere tutti i soggetti-attori (p.e. piattaforme per i servizi turistici, per le imprese, per la sanità, ecc.);

- la portabilità dei servizi sulle piattaforme utilizzate da smartphone e tablet in un'ottica di servizi multicanale;
- la disponibilità di sistemi sicuri di autenticazione e profilazione degli utenti basati su certificati residenti su CNS e non solo.

Gli interventi che Regione Toscana prevede di realizzare non risultano strategici solo sul piano dell'affermazione e concretizzazione della cittadinanza digitale. In generale, le trasformazioni tecnologiche e organizzative che si accompagnano alla crescita della società dell'informazione sono strettamente interconnesse all'andamento dei sistemi economici e produttivi.

Infatti, oltre alle azioni che mirano a creare servizi al cittadino e a semplificare e sburocratizzare i procedimenti amministrativi della PA per le imprese, riprendendo uno dei principi ispiratori dell'Agenda Digitale Europea, l'ICT potrà essere motore di sviluppo per la competitività delle imprese mirando a realizzare un mercato digitale unico, con il consolidamento della fiducia dei cittadini e della sicurezza on line, promuovendo azioni per garantire a tutti un accesso ad Internet veloce e superveloce e per migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale.

Per fare questo non solo è necessario investire nella ricerca e nell'innovazione, creando infrastrutture che si basino su interoperabilità e standard a livello nazionale ed europeo; è necessario che anche la PA faccia la sua parte per inserire nella società elementi di innovazione nei vari campi, da quello delle imprese e del commercio, favorendo l'innovazione di processo e di prodotto, a quello del turismo, della cultura, della scuola, oltre che sviluppare servizi e piattaforme digitali per quanto riguarda la propria attività.

In questa spinta all'innovazione, le ICT svolgono un ruolo essenziale rendendo possibile la creazione di contesti più competitivi e la formazione di valore immateriale.

La Toscana, percorrendo la propria strada verso l'innovazione, intende:

- potenziare, integrare e rendere sistematiche le capacità di formazione del sistema toscano per favorire la creazione di nuove competenze utili a stimolare e accompagnare i processi di cambiamento. A tal fine il ruolo dell'Università è essenziale, ma soprattutto deve essere potenziata l'attività di formazione permanente e ricorrente;
- valorizzare le risorse umane, sostenendo a tutti i livelli, pubblici e privati, gli innovatori;
- valorizzare, mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, le specificità della Toscana quale terra ricca di tradizioni, cultura, qualità della vita, qualificando l'offerta nei settori 'forti' del turismo e dei beni culturali;
- aumentare le capacità di governance e integrazione del sistema, impiegando estesamente le tecnologie per aiutare e promuovere la costruzione di obiettivi e strategie coordinate di sviluppo e per monitorarne gli esiti;
- promuovere e sostenere la ricerca nel settore ICT valorizzando le imprese toscane e le loro relazioni con i centri di ricerca della regione anche mediante appalti precompetitivi;
- continuare a fare della PA un motore di innovazione, non solo attraverso un ruolo attivo nella semplificazione e nell'efficienza, ma con un consapevole programma di innovazione 'di sistema' in grado di elevare la qualità della domanda pubblica dei servizi ICT;
- sviluppare la rete di relazioni con le regioni europee sul tema della società dell'informazione per accrescere lo scambio di buone prassi e attivare progetti di scala internazionale;
- migliorare l'accesso alle opportunità occupazionali anche attraverso gli strumenti di delocalizzazione e disintermediazione del lavoro e della conoscenza in ambito regionale;
- incrementare l'interrelazione e la cooperazione istituzionale e progettuale tra pubblica amministrazione, categorie economiche e produttive e sistema della ricerca, al fine di far convergere programmi, iniziative e risorse su medesimi obiettivi e interventi;
- proseguire nel processo di accreditamento delle soluzioni e dei servizi di e-government, al fine di stimolare la crescita del mercato delle ICT e garantire la qualità dei prodotti offerti alla pubblica amministrazione e, più in generale, all'utenza toscana.

Nel complesso si evidenzia come un rapporto più stretto fra PA e mondo delle imprese possa mirare all'obiettivo dello sviluppo complessivo del sistema, non solo con le semplificazioni che gli enti possono e devono attivare per eliminare i troppi adempimenti amministrativi cui le aziende sono sottoposte, ma anche collegando al mondo produttivo le azioni attivate dalla PA in tema di sviluppo di infrastrutture, di definizione di standard, di ricerca di nuove soluzioni.

Tale rapporto può essere approfondito e trovare il luogo naturale di sviluppo nei distretti tecnologici così come nella comunità di RTRT, che può porsi l'obiettivo di aprirsi di più, perlomeno nei gruppi di lavoro e nella collaborazione sui progetti, ai soggetti della ricerca, alle imprese ed alle organizzazioni che le rappresentano. In questo possono svolgere un ruolo di stimolo e supporto anche i centri di competenza costituiti negli anni: il centro di competenza per l'open source – TOSSLab, il centro di competenza per il riuso, il centro di competenza per e.Toscana Compliance. Collegare le politiche della società dell'informazione e della conoscenza al mondo delle imprese ICT può mirare al duplice obiettivo di aumentare la competitività delle imprese e di favorire lo sviluppo dell'amministrazione digitale.

In questa cornice si inserisce anche la potenziale proficua interconnessione tra le priorità del presente Programma e le politiche regionali di promozione e sostegno ai poli di innovazione e ai distretti tecnologici (Delibera di Giunta Regionale n.603/2012). In particolare risultano evidenti interazioni e convergenze con il distretto tecnologico "ICT e tecnologie delle telecomunicazioni" nell'ambito del quale potrebbero svilupparsi proficue e interessanti forme di collaborazione.

**3. Semplificazione e amministrazione digitale.** L'impiego delle ICT nel campo dei servizi, in particolare di quelli della pubblica amministrazione, non va inteso esclusivamente in termini di erogazione telematica di prestazioni agli utenti finali, ma consiste soprattutto nella capacità della PA di migliorare la propria organizzazione utilizzando le tecnologie informatiche per modificare processi e quindi per offrire servizi efficienti, trasparenti e integrati mediante tutti i canali disponibili.

In questo senso si ritiene utile il dispiegamento di una azione che coinvolga Regione, Enti locali, ASL, Aziende Pubbliche ed altri soggetti, da un lato per ottimizzare e semplificare i procedimenti e velocizzare l'operatività di back-office, dall'altro per facilitare la messa in comune di banche dati e di informazioni e per la completa interoperabilità dei procedimenti amministrativi fra gli enti: l'obiettivo che ci si pone è quello di effettiva ottimizzazione dei processi della PA ed una razionalizzazione della spesa legata alla non replicazione delle informazioni ed alla loro circolazione automatica. Questo obiettivo rispetta quanto già previsto dalla L.R. 54/2009, Capo III – Sistema Informativo Regionale.

In una prospettiva di medio termine è auspicabile che i cittadini possano essere in grado di attivare in maniera integrata i servizi di cui hanno necessità, indipendentemente dal fatto che siano erogati da soggetti pubblici o privati con compiti di pubblica utilità. Per avviare la realizzazione di questo paradigma di servizi, il Programma dovrà assicurare:

- la piena integrazione dei backoffice della pubblica amministrazione locale toscana, attraverso la realizzazione completa dei sistemi infrastrutturali di connettività, di sicurezza, di accesso autenticato e di cooperazione applicativa, oltre che la normalizzazione e la condivisione delle principali banche dati;
- l'offerta di un sistema integrato di servizi on line per cittadini e imprese con sviluppo e diffusione di servizi di e-government, e-procurement, e-commerce, e-health, e-welfare, e-mobility, e-turismo, e-ambiente, e-cultura, e-learning;
- l'avvio progressivo dell'integrazione nel sistema regionale dei servizi erogati da soggetti non pubblici a cittadini e imprese. A tal fine saranno favoriti l'aggiornamento e l'integrazione dei sistemi informativi di tali soggetti con quelli della Rete.

L'obiettivo generale è concorrere, mediante l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della conoscenza, alla semplificazione e alla riduzione dei tempi di gestione e dei costi dei processi e dei procedimenti amministrativi facendo leva sulla dematerializzazione, sulla trasparenza e sull'integrazione del patrimonio informativo della PA.

<b>1.4 OBIETTIVI SPECIFICI, AZIONI e STRUMENTI DI ATTUAZIONE E RACCORDO CON ALTRI LIVELLI ISTITUZIONALI</b>
---

**Obiettivi specifici e azioni**

Gli obiettivi specifici suddivisi per i tre obiettivi generali del Programma regionale per la società dell'informazione 2012-2015 sono riportati nella seguente tabella.

<b>Obiettivi generali</b>	<b>Obiettivi specifici</b>
<b>1. Infrastrutture e piattaforme di servizio</b>	<p>1.1 - Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga</p> <p>1.2 - Supportare i servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante la fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise (cloud computing)</p> <p>1.3 - Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard</p> <p>1.4 - Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi</p> <p>1.5 - Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi</p> <p>1.6 - Garantire la fatturazione elettronica</p> <p>1.7 - Assicurare i servizi di pagamento elettronico</p> <p>1.8 – Diffondere sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza</p>
<b>2. Cittadinanza digitale e competitività</b>	<p>2.1 - Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia</p> <p>2.2 - Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici</p> <p>2.3 – Valorizzare informazioni e dati delle Pubblica Amministrazione per nuovi servizi</p> <p>2.4 - Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani</p> <p>2.5 – Sostenere la rete degli sportelli informativi</p> <p>2.6 – Sviluppare servizi per la scuola e la didattica</p> <p>2.7 – Promuovere servizi in ambito socio-sanitario</p> <p>2.8 – Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)</p>



	<p>2.9 – Sviluppare servizi per il lavoro</p> <p>2.10 - Diffondere servizi di infomobilità</p> <p>2.11 – Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio</p> <p>2.12 – Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali</p> <p>2.13 – Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo</p> <p>2.14 – Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale</p>
<b>3. Semplificazione e amministrazione digitale</b>	<p>3.1 - Garantire i livelli di servizi della PA supportando l'operatività telematica del SUAP</p> <p>3.2 - Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana, finalizzato alla semplificazione delle procedure di comunicazione, dei processi amministrativi e alla trasparenza verso il cittadino e le imprese</p> <p>3.3 - Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA</p> <p>3.4 - Valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi per la programmazione, la governance e la gestione dei processi</p> <p>3.5 - Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale</p> <p>3.6 – Sostenere la crescita e lo sviluppo delle competenze nella PA</p> <p>3.7 – Promuovere interventi di supporto agli enti pubblici toscani in materia di amministrazione digitale e di società dell'informazione e della conoscenza</p>

### **Obiettivo 1. Infrastrutture e piattaforme di servizio**

Rientrano nell'ambito dell'obiettivo generale 1. Infrastrutture e piattaforme di servizio gli interventi che rispondono ai seguenti obiettivi specifici:

<b>1. Infrastrutture e piattaforme di servizio</b>
<p>1.1 - Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga</p> <p>1.2 - Supportare i servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante la fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise (cloud computing)</p>

1.3 - Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard
1.4 - Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi
1.5 - Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi
1.6 - Garantire la fatturazione elettronica
1.7 - Assicurare i servizi di pagamento elettronico
1.8 – Diffondere sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza

**Gli interventi presentati nell'ambito dell'obiettivo generale 1 “Infrastrutture e piattaforme di servizio” risultano rispettare le condizionalità ex-ante presentate nella Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di Coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca compresi nel QSC e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di Coesione, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006.**

**Ob. specifico 1.1 - Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga**

Nella società contemporanea, l'accesso alla rete Internet è fattore irrinunciabile per garantire l'eguaglianza dei diritti e delle opportunità tra cittadini, la competitività e l'innovazione delle imprese, l'efficienza della pubblica amministrazione, l'attrattività del territorio.

Sulla base di tale considerazione, Regione Toscana ha da tempo investito su un sistema di azioni volte a contrastare il divario digitale causato dall'assenza di servizi di connettività nel territorio regionale:

1. realizzando e potenziando l'infrastruttura che garantisce la connettività a tutti gli enti locali della Toscana (Infrastruttura RTRT);
2. promuovendo e supportando, in accordo con gli enti del sistema regionale e nel rispetto delle regole della concorrenza, l'infrastrutturazione delle aree non coperte per consentire l'accesso alla rete da parte di cittadini e imprese.

Rispetto alla prima tipologia di intervento, oggi la Toscana dispone di una infrastruttura che collega tutta la PA toscana. L'infrastruttura RTRT è tecnologicamente avanzata e rispondente agli standard promossi dal Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC), ossia la rete nazionale della Pubblica Amministrazione istituita con il Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui la RTRT costituisce oggi l'articolazione territoriale Toscana. I livelli di servizio garantiti dall'infrastruttura nel suo complesso sono in linea, quando non superiori, agli standard nazionali SPC, sia in termini di prestazioni che di coperture della banda larga (ADSL/HDSL) che larghissima (fibra ottica fino al Gigabit). L'infrastruttura primaria, nata nel 1997, rende oggi disponibili accessi su rame e fibra ottica con capacità dal Mbps al Gbps ed oltre.

In relazione al secondo tipo di intervento, Regione Toscana ha provveduto nella scorsa legislatura, in accordo e collaborazione con le Province, a realizzare un insieme di azioni volte ad annullare il problema del divario digitale per cittadini e imprese. Nonostante tale notevole impegno la Toscana presenta ancora delle aree territoriali in divario digitale. Si tratta prevalentemente di zone marginali

e rurali nelle quali gli operatori di telecomunicazione non ritengono economicamente vantaggioso intervenire a fronte di una bassa domanda di servizi di connettività dovuta alla scarsa densità demografica di quelle aree.

In assenza di servizi di connettività, l'intervento pubblico risulta quindi necessario per sostenere uno sviluppo omogeneo del territorio e migliorarne l'attrattività sia sociale sia economica garantendo uguali opportunità per i cittadini e supporto ai sistemi produttivi.

Complessivamente, l'azione regionale passata ha ottenuto risultati importanti in termini di:

- miglioramento e potenziamento dell'infrastruttura di rete che collega tutte la PA toscana (RTTR3) e che garantisce l'interconnessione al Sistema Pubblico di Connettività (SPC);
- supporto all'estensione dell'infrastruttura in banda larga nei territori non serviti e quindi caratterizzati da divario digitale di I livello
- migliorare la performance dell'infrastruttura a banda larga nelle aree in cui si registrano non adeguati livelli di velocità delle reti (divario di II livello)

Al fine di portare a compimento quanto avviato e con l'obiettivo primario di contribuire alla copertura universale della banda larga a velocità sempre maggiori, anche nell'ottica di realizzare un'infrastruttura di reti di accesso di nuova generazione (NGA), è necessario proseguire nella realizzazione degli interventi che mirano a estendere le infrastrutture di connettività in tutto il territorio toscano con particolare attenzione alle zone marginali e rurali in divario digitale; tutto ciò compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e nel pieno rispetto delle regole di mercato. Inoltre è altrettanto necessario promuovere azioni per l'ottimizzazione di tali infrastrutture al fine di consentire una velocità sempre maggiore della rete Internet e rendere l'infrastruttura adeguata ai fabbisogni degli attori del territorio.

Indicatori di risultato: percentuale di imprese toscane con almeno 10 addetti connesse ad Internet in banda larga sul totale delle imprese toscane

Azione 1.1.1: potenziamento ed estensione delle infrastrutture di telecomunicazioni a banda larga su tutto il territorio toscano con particolare attenzione alle aree rurali, disagiate e a bassa densità territoriale (Interventi previsti dal Programma di Sviluppo Rurale 2007-2013 - fondo europeo FEASR - e dal POR-CReO FESR Toscana 2007-2013) e predisposizione di analisi di fattibilità per la realizzazione delle reti di accesso di nuova generazione (NGA) con riferimento particolare all'accesso al segmento di terminazione in caso di installazioni FTTH (fibra ottica fino all'abitazione)

Modalità e strumenti di attuazione:

- DGR 593 del 11/07/2011
- Acquisizione di beni e servizi
- Convenzioni/accordi con soggetti istituzionali

Al fine di intervenire anche sul collegamento finale a favore degli utenti, il cosiddetto "ultimo metro", e nell'intento di mettere a sistema le esperienze di disponibilità di collegamento wi-fi predisposte da molti enti locali toscani, Regione Toscana prevede anche un intervento di coordinamento che unifichi le esperienze di copertura wi-fi delle città e dei territori (esperienze conosciute come "Piazze Wi-fi), in modo da consentire l'accesso dei cittadini con una unica autenticazione valida per tutto il territorio regionale. In particolare è opportuno intervenire sugli spazi pubblici quali scuole, università, e spazi urbani in genere. La piattaforma dovrà integrarsi con i sistemi di autenticazione già realizzati e resi disponibili da Regione Toscana.

Azione 1.1.2: realizzazione di una piattaforma di autenticazione degli utenti ai sistemi di connettività gratuiti predisposti da vari enti toscani, in modo da consentire l'accesso dei cittadini alla rete con una unica autenticazione valida per tutto il territorio regionale.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Convenzioni/Accordi con enti locali e soggetti pubblici

**Ob. specifico 1.2 – Supportare i servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante la fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise cloud computing (Centro servizi TIX 2.0)**

L'obiettivo specifico di questa linea di azione è quello di supportare e favorire, in un'ottica di economie di scala, i servizi tecnologicamente avanzati della PA e del mondo sanitario toscano mediante la fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise, service-oriented e altamente affidabili (cloud computing) in grado di rispondere ai fabbisogni del territorio.

Da Enti/Aziende/Agenzie regionali provengono crescenti richieste di poter disporre di un Centro Servizi che offra altissimi livelli di servizio sia in termini di continuità operativa, che di qualità e innovazione a costi convenienti; livelli quindi adeguati alle crescenti necessità della P.A. di offrire maggiori e diffusi servizi telematici a cittadini ed imprese. In questa ottica, il nuovo Centro Servizi di RTRT, TIX 2.0, è stato progettato per poter garantire in breve tempo ed a costi contenuti, i più alti livelli di standard internazionali in tema di centri servizi digitali.

Indicatore di risultato: numero di servizi digitali della PA toscana ospitati presso il Centro Servizi TIX 2.0

Azione 1.2.1: attivazione e gestione del nuovo Centro Servizi Regionale TIX 2.0 - Tuscany Internet eXchange e messa in sicurezza del sistema organizzato di servizi di connettività e supporto (data center) alla base del TIX per il mondo socio-sanitario toscano e per la PA toscana

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA

Azione 1.2.2: manutenzione evolutiva e potenziamento dell'infrastruttura di rete che collega tutte la PA toscana (RTRT3) e che garantisce l'interconnessione al Sistema Pubblico di Connettività (SPC)

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA

**Ob. specifico 1.3 - Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard**

L'obiettivo della promozione dell'interoperabilità e degli standard è quello di permettere ai cittadini e alle imprese di avere una visione integrata dei servizi della pubblica amministrazione fornendo servizi applicativi in modalità standard. L'uso di standard aperti per la definizione di servizi consente all'Impresa di creare, a partire dai servizi erogati della pubblica amministrazione, dei servizi a valore aggiunto per il cittadino. Tale scenario abilita la creazione di un nuovo modello di business relativo alla produzione di software che utilizza "i servizi aperti" della pubblica amministrazione.

La pubblica amministrazione deve comunque poter mantenere il proprio ruolo, le proprie responsabilità e la propria autonomia; l'apertura verso l'esterno deve essere regolata attraverso un processo che garantisca certezza nell'identificazione dell'erogatore e del fruitore, e in generale degli attori dell'interazione.

Indicatori di risultato: Incremento del numero dei servizi interoperabili

Azione 1.3.1: Sviluppo e gestione dell'infrastruttura di cooperazione applicativa regionale toscana con l'obiettivo di consentire l'accesso alla rete tramite applicazioni verticali di soggetti Pubblici e Privati in modo da abbattere i tempi e i costi di accesso ai servizi (es. circolarità anagrafica)

Azione 1.3.2: Realizzazione e gestione di una infrastruttura per la pubblicazione di dati in formato Linked Open Data con l'obiettivo di migliorare l'integrazione tra Pubblica Amministrazione e soggetti privati in modo da consentire a quest'ultimi la realizzazione di nuovi servizi basati su informazioni detenute dalla Pubblica amministrazione

Azione 1.3.3: Definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono alla Pubblica Amministrazione e a soggetti Privati di concordare specifiche di interoperabilità finalizzate all'integrazione degli applicativi di soggetti diversi

Azione 1.3.4: Definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono alla Pubblica Amministrazione e Soggetti privati di condividere il software in modalità open source

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA
- DGR per la Compliance n.7 del 9/1/2012 "Istituzione, funzionamento e attività del Comitato e.Toscana Compliance e Riuso. Approvazione delle modalità tecniche ed operative per la definizione, il sostegno e la diffusione di standard tecnologici e informativi e per la gestione del catalogo toscano delle applicazioni e dei prodotti disponibili per il riuso."

Azione 1.3.5: Consolidamento dell'azione dei Centri di Competenza regionali finalizzata allo studio, alla ricerca e al supporto per l'elaborazione di standard, di processi e di strumenti utili al dispiegamento di infrastrutture e servizi nel sistema regionale.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Protocolli/Convenzioni con soggetti pubblici e con soggetti istituzionali non pubblici

#### **Ob. specifico 1.4 - Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi**

Le azioni contenute in questo obiettivo hanno lo scopo di tutelare l'identità, la riservatezza e la sicurezza delle transazioni in rete e garantire a cittadini e imprese l'accesso ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi (CSE).

A tal fine le azioni corrispondenti sono volte a diffondere la CSE come chiave di accesso autenticato ai servizi telematici della PA.

La CSE assicura il rispetto dei più elevati standard di sicurezza e i requisiti richiesti dal Codice dell'Amministrazione Digitale per l'accesso riservato e sicuro del cittadino e delle imprese ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.

La CSE consente di fornire servizi ad alto valore aggiunto avvalendosi delle tecnologie più avanzate e dei canali di distribuzione più innovativi per offrire qualità, sicurezza, fruibilità dei servizi, interoperabilità e innovazione.

Il progetto regionale prevede la realizzazione di una serie di infrastrutture e servizi di supporto che, assumendo caratteristiche di generalità e di indipendenza dallo specifico ambiente sanitario, per il quale sono attivati, consente agli Enti del territorio di aderire ad un contratto aperto per l'attivazione di usi specifici per servizi di livello territoriale.

In tale ottica la CSE si configura come un fattore abilitante per tutta una serie di servizi innovativi e, al tempo stesso, consente di incrementare il valore dei servizi attivati valorizzando la concatenazione di servizi.

In particolare lo sviluppo di servizi che prevedono l'uso di carte a microchip quali i servizi per la mobilità, per la bigliettazione nel trasporto pubblico, pagamenti, firma digitale, riconoscimento, carte di fidelizzazione, etc..

La Carta Sanitaria è progettata e realizzata per ospitare servizi ulteriori e far sì che diventi sempre di più lo strumento di accesso ai servizi che potrebbero essere realizzati diventando così sempre più una Carta Regionale dei Servizi e dall'altra uno strumento con il quale si "fidelizza" il cittadini al quale si può pensare di offrire servizi a livello regionale e/o territoriale.

E' stata realizzata una infrastruttura in grado di assicurare con trasparenza, rispetto della privacy ma, al tempo stesso rapidità operativa la certezza dell'autenticazione del soggetto (o dei soggetti) che richiedono alla Pubblica Amministrazione la fornitura di servizi sulle reti. Tale infrastruttura regionale realizza e rende omogenee le fasi di autenticazione e autorizzazione ai servizi on-line.

I cittadini, da qualunque browser disponibile, inseriscono il proprio identificativo di accesso unico costituito dalla Carta Sanitaria Elettronica o altra Carta Nazionale dei Servizi e l'infrastruttura permette loro di reperire e accedere da un unico punto tutte le risorse a cui si è autorizzati.

L'infrastruttura rappresenta dunque una opportunità di semplificazione e di standardizzazione nella realizzazione di servizi in rete, nonché di semplificazione con l'interazione con gli utenti.

Indicatori di risultato: Mantenimento dei livelli di disponibilità dei servizi di gestione del ciclo di vita della carta sanitaria elettronica e dell'infrastruttura per l'autenticazione e l'accesso

Azione 1.4.1: Diffusione della Carta Nazionale dei Servizi/Carta Sanitaria Elettronica: gestione del ciclo di vita (mantenimento e diffusione degli sportelli per l'attivazione della carta) e supporto all'utenza. Interoperabilità con sistema nazionale delle CSE per garantire ai cittadini la mobilità all'interno del territorio nazionale.

Azione 1.4.2: Potenziamento, diffusione e manutenzione delle infrastrutture di gestione e dei servizi di supporto che consentono l'estensione dell'utilizzo della Carta Sanitaria Elettronica a tutti quei servizi che prevedono l'uso di carte a microchip (quali quelle per la mobilità, per il trasporto pubblico, per i pagamenti, per la firma digitale, di riconoscimento, carte di fidelizzazione, etc.)

Azione 1.4.3: Potenziamento e gestione della infrastruttura per la creazione dell'identità digitale con l'obiettivo di garantire l'autenticazione e l'autorizzazione ai servizi e alla transazioni con riferimento agli standard di sicurezza e alla interoperabilità con il livello nazionale.

Azione 1.4.4: Diffusione dell'infrastruttura per l'accesso ai servizi della PA toscana sia ai fini dell'aumento dei servizi on line accedibili mediante Carta sanitaria elettronica sia della condivisione in rete delle informazioni in possesso della PA che certificano l'identità digitale degli utenti dei servizi.

Azione 1.4.5: Diffusione di strumenti alternativi per l'accesso ai servizi in rete per garantire l'accesso a quei soggetti che non hanno la titolarità della CSE (es. turisti) o per garantire la fruibilità dei servizi in mobilità. Questi strumenti saranno individuati e promossi per garantire uniformità sul territorio toscano e per l'interoperabilità con le infrastrutture esistenti.

Azione 1.4.6: Diffusione delle tecnologie e degli strumenti a norma in grado di garantire la riservatezza e la sicurezza dei processi in rete (quali le firme elettroniche, la posta elettronica certificata ed i certificati di sicurezza).

Modalità e strumenti di attuazione:

- Protocolli di intesa/convenzioni con soggetti pubblici e soggetti istituzionali non pubblici
- Acquisizione di beni e servizi

## **Ob. specifico 1.5 - Approvvigionamento telematico di beni e servizi**

L'obiettivo specifico di questa linea di intervento si pone in coerenza con quello specifico del PIS Semplificazione relativo a favorire l'utilizzo delle TIC da parte della PA con riferimento ai sistemi di e-procurement e mira ad assicurare alla PA locale toscana l'approvvigionamento telematico di beni

e servizi mediante il sistema regionale di e-procurement in un'ottica di riduzione della spesa pubblica e ottimizzazione delle risorse.

La linea di intervento corrispondente a questo obiettivo consiste pertanto nella diffusione del sistema regionale di e-procurement presso la PA Toscana e nell'attività di supporto delle associazioni di categoria per l'utilizzo di tale sistema da parte delle imprese toscane al fine di garantire la semplificazione nello svolgimento delle procedure di gara.

Le attività di promozione e la diffusione del sistema regionale di e-procurement nei confronti degli enti toscani vengono svolte dalle strutture regionali con il supporto del Gestore del sistema per quanto concerne gli aspetti di formazione ed utilizzo del sistema telematico.

La promozione del sistema nei confronti delle imprese toscane viene svolta dalle principali associazioni di categoria con le quali Regione Toscana ha sottoscritto un apposito protocollo d'intesa e con la collaborazione di Consip SpA.

Indicatore di risultato: Incremento del numero di enti toscani che utilizzano il sistema

Azione 1.5.1: diffusione del sistema regionale di e-procurement presso enti locali toscani, aziende sanitarie toscane ed ESTAV.

Azione 1.5.2: consulenza, supporto e formazione per l'utilizzo e l'aggiornamento del sistema.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Convenzioni/Protocolli di Intesa con EE.LL.
- Adesione ai contratti di appalto ai sensi della L.R. 38/2007
- Acquisizione di beni e servizi
- Protocollo d'intesa fra Regione Toscana ed Associazioni di categoria stipulato in data 19/11/2009 (DGR 984/2009) e prorogato fino al 31/12/2012 (DGR 935/2011)
- Accordo di collaborazione per il supporto allo sviluppo del sistema di e-procurement nella Regione Toscana tra MEF, Consip e Regione Toscana (DGR 496/2008 e DGR 251/2010)
- Contratto per l'affidamento del ruolo di gestore del sistema del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana – START stipulato in data 23/12/2010

## **Ob. specifico 1.6 - Garantire la fatturazione elettronica**

L'obiettivo della realizzazione del sistema di fatturazione elettronica (eSupply Chain Collaboration) è quello fornire servizi sia alle imprese che alle pubbliche amministrazioni del territorio toscano che integrino il ciclo Ordine-Consegna-Fatturazione-Pagamento, permettendo in tal modo di ottenere benefici che, da soli, possono rappresentare per le aziende e le Pubbliche Amministrazioni opportunità di miglioramento di carattere strategico sia in termini di efficacia sia di efficienza.

E' solo il primo passo di un percorso di collaborazione di filiera i cui benefici eccedono largamente quelli conseguibili a un primo livello di integrazione operativa.

Con tale azione si affronta quindi positivamente il paradosso "*più servizi - meno risorse*" aumentando la produttività delle risorse, facendo leva sull'innovazione di processo, interconnettendo applicativamente soggetti pubblici e privati, puntando sull'innovazione dei processi e sull'abbattimento dei tempi e dei costi.

Indicatori di risultato: Numero di soggetti pubblici e privati che utilizzano la piattaforma di fatturazione elettronica

Azione 1.6.1: sviluppo e gestione dell'infrastruttura di cooperazione applicativa regionale toscana con l'obiettivo di consentire l'accesso alla rete tramite applicazioni verticali di soggetti Pubblici e Privati in modo da abbattere i tempi e i costi di accesso ai servizi

Azione 1.6.2: definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono alla Pubblica Amministrazione e a soggetti Privati di concordare specifiche di interoperabilità finalizzate all'integrazione degli applicativi di soggetti diversi

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA

### **Ob. specifico 1.7 - Assicurare i servizi di pagamento elettronico**

Con la legge regionale sull'istituzione del sistema informativo (LR 54/2009), la Regione Toscana consente a tutte le persone fisiche, le associazioni, le istituzioni e le imprese di effettuare i pagamenti ad essa spettanti con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, predisponendo e mettendo a disposizione servizi digitali di accesso alle posizioni debitorie e per i pagamenti.

Con la realizzazione dell'infrastruttura regionale per l'erogazione di servizi di pagamento, Regione Toscana si pone quindi l'obiettivo di:

- creare un punto unico dove il cittadino e l'impresa possano accedere alla propria posizione debitoria aggiornata verso la Pubblica Amministrazione Toscana (fascicolo delle posizioni debitorie)
- consentire al cittadino e all'impresa di pagare servizi e tributi spettanti alla pubblica amministrazione toscana mediante sistemi sicuri e con vari canali di pagamento.

Indicatore di risultato: Numero di soggetti che utilizzano l'infrastruttura regionale per i servizi di pagamento on line

Azione 1.7.1: Attivazione dell'infrastruttura regionale per l'erogazione di servizi di pagamento on line con modalità multicanale e l'integrazione della stessa infrastruttura con gli eventuali sistemi di gestione dei pagamenti on line già utilizzati dagli Enti.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Contratto N. 7236 di Repertorio 3420 di Raccolta sottoscritto in data 30 Gennaio 2009 per la "Fornitura di una infrastruttura per l'erogazione di Servizi di pagamento"
- Protocolli d'Intesa/Convenzioni

### **Ob. specifico 1.8 - Diffondere sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza**

Con tale linea di azione Regione Toscana intende promuovere su tutto il territorio regionale sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza implementando, grazie alla disponibilità di banda larga, servizi a valore aggiunto nell'ambito della comunicazione PA-PA e PA-cittadino, garantendo in questo modo un'importante razionalizzazione della spesa pubblica con notevoli benefici in termini di riduzione dei costi a carico delle amministrazioni locali.

Nel dettaglio, gli obiettivi che l'Amministrazione persegue sono:

- la diffusione di un nuovo servizio di comunicazione integrata che metta a disposizione degli utenti le sinergie tra fonia e dati, rese possibili dalle ultime tecnologie, prima fra tutte il VoIP (Voice Over IP);
- la diffusione del servizio di videoconferenza su rete IP sul territorio regionale in modo da consentire al personale degli Enti del territorio di poter usufruire di un metodo di comunicazione completo;



- la riduzione dei tempi e dei costi attraverso la diminuzione, quando possibile, degli spostamenti fisici per la partecipazione ad incontri e riunioni soprattutto quando questi assumono un carattere illustrativo e non di partecipazione attiva;
- la convergenza verso soluzioni tecnologiche interoperabili che favoriscano, in un'ottica di standardizzazione, le comunicazioni con i soggetti RTTRT che si sono già dotati di sistemi VoIP e di videoconferenza a seguito di precedenti interventi.

Indicatore di risultato: Numero enti locali toscani dotati di servizi di videoconferenza o di sistemi di comunicazione integrata basati su VoIP

Azione 1.8.1: Diffusione del servizio di videoconferenza su rete IP sul territorio regionale

Azione 1.8.2: Diffusione del servizio di comunicazione integrata tra fonia e dati basato su tecnologia VoIP (Voice Over IP) interoperante con l'infrastruttura regionale

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni
- Protocolli d'Intesa/Convenzioni

## **Obiettivo 2. Cittadinanza digitale e competitività**

Rientrano nell'obiettivo generale 2. Cittadinanza digitale e competitività le linee di intervento i cui risultati sono direttamente rivolti a cittadini e imprese e che rispondono ai seguenti obiettivi specifici:

- 2.1 - Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia
- 2.2 - Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici
- 2.3 – Valorizzare informazioni e dati della Pubblica Amministrazione per nuovi servizi
- 2.4 - Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani
- 2.5 – Sostenere la rete degli sportelli informativi
- 2.6 – Sviluppare servizi per la scuola e la didattica
- 2.7 – Promuovere i servizi in ambito socio-sanitario
- 2.8 – Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)
- 2.9 – Sviluppare servizi per il lavoro
- 2.10 - Diffondere servizi di infomobilità
- 2.11 – Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio
- 2.12 – Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali

2.13 – Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo

2.14 – Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale

**Gli interventi presentati nell'ambito dell'obiettivo generale 2 “Cittadinanza digitale e competitività” risultano rispettare le condizionalità ex-ante presentate nella Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di Coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca compresi nel QSC e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di Coesione, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006.**

#### **Ob. specifico 2.1 - Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia**

Questa linea di intervento si prefigge di contribuire ad assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia degli uffici del territorio toscano, concorrendo alla riduzione dei tempi di gestione dei processi a livelli minimi imposti dai vincoli procedurali, mediante la diffusione dell'utilizzo di sistemi informativi in grado di assicurare per via telematica le funzioni proprie della Cancelleria dei Tribunali toscani. Con tale intervento si contribuisce a migliorare la qualità del servizio di amministrazione della giustizia a beneficio dei cittadini e degli operatori del diritto.

Indicatore di risultato: Numero uffici giudiziari toscani attivati sulla Cancelleria telematica sul totale degli uffici giudiziari toscani

Azione 2.1.1: Consolidamento del sistema Cancelleria telematica in un'ottica di potenziamento del sistema di governance della giustizia in Toscana (Tribunali, Procure, Ministero Giustizia, Agenzia Entrate, Comuni, Regione Toscana)

Modalità e strumenti di attuazione:

- Convenzioni con PA
- Acquisizione beni e servizi

#### **Ob. specifico 2.2 - Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici**

Uno dei principali ostacoli allo sviluppo delle relazioni che intercorrono tra la pubblica amministrazione e il cittadino è la riproposizione del modello di sportello nel mondo digitale: la pubblica amministrazione fornisce siti dove il cittadino va a ricevere informazioni o, nel migliore dei casi, a richiedere l'erogazione di una prestazione. Tale modello pone il Cittadino e Impresa in una relazione cliente-fornitore nei confronti della Pubblica Amministrazione. L'intervento è volto a cambiare radicalmente tale modello proponendo un rapporto paritetico tra i soggetti Cittadino-Impresa-Pubblica Amministrazione sposando quindi il modello di rete.

Ogni Cittadino e Impresa potrà disporre di un proprio spazio sulla rete attraverso il quale “dialogare” con la Pubblica Amministrazione proprio come stabilito dalla legge 54/2009 che definisce il diritto di cittadinanza in rete attraverso il concetto di domicilio digitale e il principio di ricomposizione informativa.

Anche il PRS indica come obiettivo delle politiche sulla società dell'informazione quello volto a "garantire il diritto alla detenzione delle informazioni da parte di cittadini e imprese attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici".

Sono già disponibili per i cittadini toscani il Fascicolo Sanitario Elettronico ed il Fascicolo dei processi civili, mentre la Regione e gli enti locali stanno lavorando alla ricomposizione delle informazioni tributarie. Andando avanti su questa strada è pensabile di ricomporre tutte le informazioni riguardanti il cittadino e l'impresa in un unico luogo logico, a cui il soggetto possa accedere in modo sicuro tramite certificato residente sulla CNS di cui è già in possesso.

Il cittadino potrà trovare qui tutte le informazioni di sua proprietà che sono in suo possesso, ne potrà disporre e farne uso nei rapporti con la PA e non solo. Analoga possibilità si può avere per le imprese.

I fascicoli elettronici permettono quindi, attraverso la progressiva alimentazione degli stessi nel tempo, di avere sempre a disposizione le informazioni aggiornate che riguardano il titolare dei dati. I dati contenuti nei fascicoli elettronici sono protetti e riservati, nel pieno rispetto della privacy: solo il titolare potrà decidere di condividerli.

Come testimoniano i fascicoli già attivati, i prerequisiti per raggiungere questo obiettivo ci sono tutti: in termini di infrastrutture disponibili (TIX, CART, e-Toscana Compliance), di normativa (L.R. 54/2009), di strumenti di accesso (CNS e ARPA).

I fascicoli dovranno essere accessibili in una logica multicanale, quindi fruibili sia tramite personal computer che tramite tablet o smartphone.

Indicatori di risultato: Numero di fascicoli elettronici creati

Azione 2.2.1: Sviluppo di una piattaforma prototipale

Azione 2.2.2: Proposta di industrializzazione della piattaforma prototipale

Azione 2.2.3: Sperimentazione della piattaforma su un numero limitato di cittadini e imprese

Azione 2.2.4: Creazione dei fascicoli elettronici e di un unico punto di accesso ai dati

Modalità e strumenti di attuazione:

-Acquisizione di beni e servizi

-Protocolli/Convenzioni

-Delibera Giunta n.7 del 9/1/2012 "Istituzione, funzionamento e attività del Comitato e.Toscana Compliance e Riuso. Approvazione delle modalità tecniche ed operative per la definizione, il sostegno e la diffusione di standard tecnologici e informativi e per la gestione del catalogo toscano delle applicazioni e dei prodotti disponibili per il riuso."

### **Ob. specifico 2.3 - Valorizzare informazioni e dati della Pubblica Amministrazione per nuovi servizi**

La pubblica amministrazione detiene, per il suo ruolo, una gran quantità di informazioni alcune delle quali riservate mentre altre pubbliche. Le informazioni pubbliche, se rese disponibili in modo formale dalla Pubblica Amministrazione, possono diventare lo strumento attraverso il quale soggetti terzi forniscono nuovi servizi.

La realizzazione di nuovi servizi può portare benefici sia ai cittadini che alle imprese. Per le imprese il beneficio potrebbe essere duplice in quanto soggetti coinvolti nella veste sia di fruitori di servizi della Pubblica Amministrazione sia di attori economici ai cui si presentano nuove opportunità imprenditoriali e di mercato.

Anche su questo filone, la Toscana può porsi all'avanguardia con una azione specifica di sviluppo degli open data, ancora una volta basandosi sulle infrastrutture già realizzate, e mettere a disposizione varie piattaforme di dati, da quelli riguardanti il territorio e l'infomobilità, ai dati di carattere statistico e non personale, riguardanti vari settori.

Indicatori di risultato: Numero di Data Set pubblicati

Azione 2.3.1: Realizzazione e gestione di una infrastruttura per la pubblicazione di dati in formato Linked Open Data con l'obiettivo di migliorare l'integrazione tra Pubblica Amministrazione e soggetti privati in modo da consentire a quest'ultimi la realizzazione di nuovi servizi basati su informazioni detenute dalla Pubblica amministrazione

Azione 2.3.2: Definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono alla Pubblica Amministrazione di pubblicare Data Set

Azione 2.3.3: Definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono a soggetti Privati di utilizzare Data Set

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA

## **Ob. specifico 2.4 - Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani**

L'obiettivo è volto ad ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani, indipendentemente da età, grado di istruzione e reddito. In particolare, la Regione con la presente liena di azione si propone di:

- migliorare e ampliare ogni forma di alfabetizzazione informatica favorendo la formazione e l'apprendimento elettronico, ma anche l'informazione e la condivisione dei saperi e delle tecnologie in ambito informatico;
- sviluppare sul piano quantitativo e qualitativo le competenze digitali di tutti i cittadini con particolare riferimento alle fasce disagiate della popolazione toscana;
- sensibilizzare e promuovere attraverso le risorse umane e tecnologiche dei punti PAAS la partecipazione, la relazione e lo scambio tra Amministrazioni, associazioni e cittadinanza;
- promuovere la conoscenza e ampliare l'uso dei servizi online e le risorse informative delle Pubbliche Amministrazioni da parte di tutta la cittadinanza;
- ampliare la fruizione, la mediazione dei servizi online delle pubbliche amministrazioni e la verifica della loro usabilità, promuovendo una cultura della progettazione co-creativa dei servizi online con il coinvolgimento diretto dell'utenza;
- valorizzare e qualificare l'intervento dei punti PAAS contribuendo a promuovere, strutturare e consolidare la figura/funzione di facilitatore digitale ("e\_Facilitator"), riconosciuta a livello europeo.

Indicatori di risultato: Numero comuni toscani con almeno un PAAS aperto

Azione 2.4.1: Consolidamento in Toscana dell'infrastruttura Rete dei PAAS (Punti di Accesso Assistito ai Servizi on line) in quanto terminali ottimali per la diffusione e la fruizione dei servizi on line e dei fascicoli elettronici messi a disposizione dalla PA.

Azione 2.4.2: Rafforzamento e qualificazione del ruolo delle associazioni aderenti alla Rete dei PAAS per garantire maggiore efficienza nell'erogazione del servizio di informazione e per ottenere massima inclusione e penetrazione sociale attraverso interventi formativi mirati.

Azione 2.4.3: Promozione e diffusione di interventi formativi di alfabetizzazione digitale per la cittadinanza da svolgersi nell'ambito della Rete dei Paas

Azione 2.4.4: Sensibilizzazione e realizzazione di interventi di partecipazione attraverso l'uso di strumenti digitali.

Azione 2.4.5: Rafforzamento delle competenze degli operatori PAAS, promozione e qualificazione sul territorio toscano e nei PAAS della figura di "e\_Facilitator", mediatore e facilitatore dell'accesso e della corretta fruizione dei servizi e delle informazioni on line, individuando nella rete dei PAAS un luogo prioritario di training.

Azione 2.4.6: Potenziamento dell'operatività di alcuni punti che mostrano particolari necessità di divario digitale locale o uno specifico punto di osservazione ad interesse regionale favorendone anche la caratterizzazione le specificità per luogo, sede, target o utenza.

Azione 2.4.7: Miglioramento della conoscenza dei bisogni locali in ambito di offerta dei servizi online e potenziamento dell'uso e della conoscenza attraverso azioni promozionali e interventi mirati.

Azione 2.4.8: Interventi di testing nei punti PAAS dei principali servizi regionali, anche nell'ambito di digitale terrestre, allo scopo di sviluppare sperimentazioni di progettazione co-creativa di servizi prodotti ed erogati dalle P.A.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Protocolli d'Intesa/Convenzioni e contratti di servizio con EE.LL e soggetti istituzionali
- Contratti di servizio con Associazioni
- Procedure tramite avvisi ad evidenza pubblica

**Ob. specifico 2.5 - Sostenere la rete degli sportelli informativi**

Al fine di consentire al cittadino una migliore fruibilità e un più agevole reperimento delle informazioni che riguardano i servizi della PA, Regione Toscana ha definito un proprio modello organizzativo indirizzato a gestire in modo omogeneo le basi dati standardizzate, necessarie ad implementare il servizio informativo verso il cittadino per consentire ai singoli Uffici di Relazioni con il Pubblico di cogliere gli obiettivi di semplificazione nell'interfacciamento con la Pubblica Amministrazione, facilità di accesso alle informazioni, trasparenza, tempestività e chiarezza in un ottica omogenea ed unitaria.

Gli operatori potranno migliorare il livello di comunicazione e cooperazione fra gli URP mediante la condivisione di basamenti informativi, la normalizzazione delle modalità di interazione via rete, la normalizzazione della struttura delle informazioni comuni quali quelle relative all'organizzazione degli enti (chi fa cosa) e la descrizione dei procedimenti amministrativi.

A sostegno inoltre della rete degli sportelli informativi che trattano procedimenti in materia di immigrazione, Regione Toscana mette inoltre a disposizione un punto di accesso telematico unico per norme e procedure in materia di immigrazione, di competenza di amministrazioni pubbliche diverse, assicurando immediatamente ogni aggiornamento sul tema agli operatori che svolgono un ruolo di supporto informativo verso i cittadini stranieri e i datori di lavoro italiani e stranieri.

Indicatore di risultato: Percentuale di enti locali toscani con URP informatizzato sul totale degli enti locali toscani

Azione 2.5.1: Sviluppo e mantenimento della piattaforma a supporto della rete degli sportelli informativi per il cittadino al fine di contribuire all'affidabilità dei contenuti informativi e alla riduzione del numero delle interazioni

Azione 2.5.2: Sviluppo e mantenimento dei servizi telematici per garantire la disponibilità in rete di informazioni aggiornate sulla normativa e sulle procedure amministrative in materia di immigrazione anche a supporto dell'attività degli operatori

Azione 2.5.3: Supporto tecnologico allo sviluppo del progetto Infoconsumo per l'esercizio della tutela del Consumatore

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Protocolli/Convenzioni con EE.LL e PA

## **Ob. specifico 2.6 - Sviluppare servizi per la scuola e la didattica**

Per supportare le realtà della scuola caratterizzate da situazioni di svantaggio il presente programma, in sinergia con il Piano di Indirizzo Generale Integrato – PIGI 2012-2015, intende valorizzare l'impiego consapevole delle nuove tecnologie applicate alle didattiche. Ciò anche al fine di favorire l'integrazione tra scuole di differenti territori, in modo da evitare l'isolamento didattico e culturale di queste piccole realtà, nonché per fornire ai più giovani strumenti di comunicazione efficaci e sicuri.

Due iniziative a sostegno dell'innovazione nelle scuole sono costituite dal progetto Errequ@dro e dal progetto Smart School che vertono sulla didattica interattiva e soprattutto sulla costruzione di un sistema di scuole che dotato di un assetto tecnologico permetta di sviluppare in maniera significativa la loro offerta formativa ed educativa.

Allo scopo di promuovere l'uso di internet sicuro e consapevole, la Regione Toscana sostiene il progetto Trool (*Tutti i Ragazzi Ora On Line*), per favorire l'accesso alla rete di tutti i bambini e far crescere le loro competenze digitali in un ambiente dove la navigazione è sicura. Il progetto coinvolge i bambini delle scuole primarie e i ragazzi delle scuole secondarie di primo grado (dai sei ai dodici anni), i loro insegnanti e le famiglie. Trool si muove in parallelo nel web e nelle scuole attraverso una piattaforma di social network e numerose attività sul territorio: laboratori didattici dedicati al web 2.0 e alle sue applicazioni, interventi formativi e azioni di informazione e sensibilizzazione.

Il progetto Smart Inclusion, che integra servizi di teledidattica, intrattenimento e gestione di dati clinici è un riferimento importante per lo sviluppo di iniziative rivolte a bambini e ragazzi che, per problemi legati a malattie o incidenti, non possono partecipare alle lezioni in classe.

I progetti sopra citati dovranno integrarsi in un'unica piattaforma in modo da proporre una offerta complessiva che copra i vari ambiti e che sfrutti al meglio le caratteristiche dei diversi interventi, non replicando parti comuni agli stessi.

Indicatori di risultato: Numero classi/scuole coinvolte

Azione 2.6.1: promuovere nelle scuole l'utilizzo di sistemi e strumenti tecnologici per favorire lo sviluppo di un'offerta formativa ed educativa anche in modalità interattiva (progetto [Errequ@dro](#) e progetto Smart School)

Azione 2.6.2: realizzazione di interventi e strumenti didattici per promuovere l'accesso alla rete di tutti i bambini e l'uso consapevole e sicuro di internet (progetto Trool)

Azione 2.6.3: supporto tecnologico all'inserimento degli istituti scolastici nelle reti finalizzate alla didattica in ospedale e a domicilio (progetto Smart Inclusion)

Modalità e strumenti di attuazione:

-Acquisizione beni e servizi

## **Ob. specifico 2.7 - Promuovere servizi in ambito socio-sanitario**

L'obiettivo della linea di intervento è promuovere la realizzazione di servizi in rete per l'ambito socio-sanitario utilizzando le infrastrutture regionali per l'accesso ai servizi.

Indicatori di risultato: Digitalizzazione dei servizi del sistema sociale

Azione 2.7.1: Estensione dell'accesso mediante carta sanitaria ai servizi socio-sanitari attivati (fascicolo sanitario elettronico, pagamento ticket, scelta/revoca medico di famiglia/pediatra, richiesta e ritiro documentazione sanitaria, prenotazione prestazioni specialistiche, servizi in ambito sociale)

Azione 2.7.2: Promozione all'utilizzo dei servizi digitali presso la cittadinanza toscana

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni e servizi
- Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

**Ob. specifico 2.8 - Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line**

L'obiettivo della linea di intervento è il supporto alla diffusione e sviluppo di interventi innovativi nel campo dei servizi per l'apprendimento e la formazione on line.

Indicatori di risultato: Digitalizzazione dei servizi del sistema dell'apprendimento

Azione 2.8.1: Sviluppo del sistema informativo a supporto della gestione del Fondo Sociale Europeo in ottica di semplificazione dei processi e di usabilità

Azione 2.8.2: Predisposizione di un basamento informativo e di servizi telematici ai fini della pubblicazione delle informazioni su web destinate a cittadini e imprese relativamente all'offerta formativa professionalizzante e alle competenze

Azione 2.8.3: Supporto allo sviluppo della piattaforma regionale di e-learning

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni e servizi
- Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

**Ob. specifico 2.9 - Sviluppare servizi per il lavoro**

In stretta interconnessione con il Piano Integrato Generale di Indirizzo 2012-2015, l'obiettivo della linea di intervento mira a garantire un migliore livello di diffusione e informazione sulle opportunità di lavoro e al tempo stesso può contribuire allo snellimento dei procedimenti della fase di preselezione.

La Borsa Lavoro della Regione Toscana è un servizio web gratuito per tutti coloro che cercano o offrono un lavoro. Il servizio è dedicato all'incontro domanda-offerta di lavoro on line con lo scopo di facilitare l'occupazione nel mercato del lavoro toscano, nazionale e comunitario. Risulta necessario procedere con gli sviluppi del sistema per consentire l'interazione con il nuovo portale di servizi del Ministero del Lavoro "ClicLavoro". E' previsto lo sviluppo di un servizio Web che consenta ai cittadini in cerca di lavoro di consultare le richieste on-line dai Centri per l'Impiego e accedere ad un servizio di prenotazione alla preselezione che successivamente avverrà, per la figura professionale domandata, presso i CPI stessi. In questo ambito un ruolo particolare è svolto dal sistema informativo di EURES, il network europeo di raccordo tra i Servizi per l'impiego pubblici, che ha lo scopo di favorire e accompagnare l'occupazione dei lavoratori comunitari e la loro mobilità professionale. Un sistema informativo articolato è lo strumento essenziale di supporto al Servizio Eures presso la Regione Toscana, che consente al consulente Eures, utilizzando la rete dei 24 referenti presso i Centri per l'impiego, di inserire nel database del portale Eures le vacancies che i datori di lavoro con sede legale in Toscana interessati a reclutare personale in Europa chiedono di pubblicare e di provvedere alla diffusione delle richieste di lavoro provenienti dagli altri Eures d'Europa.

I processi volti a perseguire una più elevata capacità di risposta coordinata del sistema devono inoltre puntare verso il potenziamento degli strumenti, con attenzione particolare agli strumenti on-line che supportano l'incontro tra domanda e offerta di lavoro; più in generale, occorre procedere all'aggiornamento tecnico-organizzativo del sistema informativo che consente la gestione di flussi

informativi e banche dati dei servizi erogati ai lavoratori.

Indicatori di risultato: Percentuale delle comunicazioni effettuate telematicamente

Azione 2.9.1: Sviluppo di un servizio web, a livello di ciascuna provincia, per cittadini e aziende in grado di gestire on line la ricezione e la pubblicazione delle offerte di lavoro, la gestione delle prenotazioni ed autocandidature da parte dei cittadini, nonché la consultazione dei profili professionali, in forma anonima, nella banca dati dei curricula. La procedura dovrà inoltre connettersi e interagire con la Borsa Lavoro Toscana e con il nuovo portale ministeriale dei servizi al lavoro "ClicLavoro".

Azione 2.9.2: Realizzazione di servizi on line per l'invio e la ricezione di documentazione in materia di lavoro (domanda immediata disponibilità, domanda mobilità, etc.)

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni e servizi
- Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

### **Ob. specifico 2.10 - Diffondere servizi di infomobilità**

Le tecnologie digitali applicate alla mobilità possono contribuire significativamente al raggiungimento di vantaggi in termini di un più agevole accesso ai servizi del trasporto pubblico locale, di una più efficiente gestione del traffico e in generale di una più intelligente e sicura mobilità.

In raccordo con gli obiettivi previsti dall'Informativa preliminare sul Piano Regionale Integrato Infrastrutture e Mobilità – PRIIM 2012-2015, il presente programma intende contribuire allo sviluppo di infrastrutture e tecnologie per l'informazione in tempo reale dei servizi programmati e disponibili del trasporto pubblico e dello stato della mobilità in ambito urbano ed extraurbano.

Al fine di realizzare i servizi di infomobilità, particolare attenzione dovrà essere posta nella definizione di standard a sostegno dell'interoperabilità e nella loro applicazione nell'ottica di agevolare e migliorare lo scambio telematico di dati e informazioni tra i soggetti interessati.

Indicatori di risultato: Numero di comuni toscani con ZTL che aderiscono ai servizi

Azione 2.10.1: Definizione e applicazione di standard per l'interoperabilità

Azione 2.10.2: Realizzazione di servizi di infomobilità per la distribuzione dei contenuti in materia.

Nello specifico si tratta di attivare servizi digitali per il calcolo del percorso, per la pubblicità delle ordinanze, per la diffusione di informazioni in tempo reale sullo stato del traffico, della mobilità e dei servizi del trasporto pubblico

Azione 2.10.3: Definizione e sviluppo di servizi per l'accesso ai parcheggi e alle ZTL, per il calcolo delle tariffe, per i pagamenti della mobilità (sosta, accessi, titoli di viaggio)

Azione 2.10.4: Sperimentazione di un sistema per l'accesso da parte dei portatori di handicap alle ZTL unificato per tutti i comuni toscani con integrazione delle informazioni relative ai permessi di accesso e controllo dei passaggi (progetto M.I.R.T.O)

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni e servizi
- Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

### **Ob. specifico 2.11 - Promuovere servizi per i beni paesaggistici e per il territorio**



La linea di azione sui beni paesaggistici e per il territorio prevede la promozione e lo sviluppo di alcuni servizi digitali in grado di migliorare l'accessibilità alle risorse paesaggistiche e del patrimonio culturale promuovendo anche informazioni e conoscenza su alcuni temi di rilievo per le politiche regionali, come quello dell'edilizia.

Indicatori di risultato: Numero accessi ai servizi realizzati

Azione 2.11.1: Rendere accessibile in modalità interattiva la Carta dei Vincoli sui beni immobili facenti parte del patrimonio culturale (beni archeologici, beni architettonici, beni paesaggistici)

Azione 2.11.2: Realizzazione di un servizio telematico dedicato al paesaggio della Toscana, con sezioni specifiche relative al Piano Paesaggistico e all'Osservatorio regionale del paesaggio

Azione 2.11.3: Realizzazione di un servizio per la diffusione delle informazioni in tema di edilizia con particolare attenzione all'edilizia sostenibile

Modalità e strumenti di attuazione:

-Acquisizione beni e servizi

### **Ob. specifico 2.12 - Sviluppare e diffondere servizi per la fruizione del patrimonio dei beni culturali e museali**

In raccordo con il Piano della Cultura 2012-2015, tale obiettivo del programma mira a supportare il potenziamento dei servizi digitali in ambito culturale al fine di rendere più agevole la fruizione del patrimonio museale e bibliotecario.

Indicatori di risultato: Numero utenti che accedono ai servizi realizzati

Azione 2.12.1: Supporto alla realizzazione del Punto unico di accesso alle risorse documentarie della Toscana e ai servizi per gli utenti prevedendo l'autenticazione di operatori e utenti mediante l'infrastruttura ARPA e l'accesso con la Carta Nazionale dei Servizi

Azione 2.12.2: Supporto all'implementazione delle schede anagrafiche dei Musei e all'attivazione di servizi informativi digitali per promuovere l'offerta museale, anche nell'ambito dei sistemi turistici locali, supportando inoltre la realizzazione della trasportabilità degli stessi su piattaforme diverse in un'ottica di servizi multicanale

Azione 2.12.3: Promozione dell'interoperabilità del sistema informativo musei con i sistemi informativi nazionali

Azione 2.12.4: Supporto alla realizzazione e allo sviluppo di servizi innovativi nell'ambito della rete delle biblioteche toscane

Modalità e strumenti di attuazione:

-Acquisizione beni e servizi

-Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

### **Ob. specifico 2.13 - Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo**

In raccordo con il PRSE 2012-2015, l'obiettivo mira a qualificare le attività di promozione e commercializzazione dell'offerta turistica mediante l'innovazione digitale nei servizi.

Indicatori di risultato: Percentuale aumento dei contatti commerciali

Azione 2.13.1: Potenziamento dei sistemi informatici e telematici per l'informazione turistica attraverso il sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) per la promozione dell'offerta turistica e le prenotazioni on line

Azione 2.13.2: Messa in rete degli Osservatori turistici di Destinazione (OTD) comunali e provinciali con l'OTD regionale secondo il modello NECSTour (PIS E.3 punto 4) al fine di contribuire alla realizzazione del modello di governance previsto dal Progetto speciale Toscana Turistica sostenibile e Competitiva (deliberazione della GR n. 762/2009)

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione beni e servizi
- Convenzioni/Protocolli di Intesa con PA ed enti locali

**Ob. specifico 2.14 – Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale**

L'azione prevede che tutte le pubbliche amministrazioni di un territorio operino per mettere a disposizione, in una logica di condivisione, i servizi digitali attivati ed agiscano per collegare quelli di altri soggetti del territorio al fine di integrarli su un'unica piattaforma rivolta a cittadini, associazioni e imprese. Tale piattaforma di servizi dovrà rispettare gli standard di servizio regionali e si dovrà integrare con tutti i servizi che può mettere a disposizione Regione Toscana; il tutto con l'obiettivo di prefigurare un Villaggio digitale nel quale i cittadini possano sfruttare al massimo gli strumenti tecnologici (non solo il personal computer ma anche smartphone e tablet), nei vari aspetti della vita, lavorativa, formativa, assistenziale, culturale, sportiva, ecc.

In questo processo la PA vuol essere catalizzatore e facilitatore in un processo che non è solo tecnologico ma prevede integrazioni, accordi e sinergie d'innovazione fra vari soggetti, mettendo al centro il cittadino, l'impresa, l'associazione.

Con questo approccio si promuove quindi una collaborazione tra PA e aziende ICT su piattaforme architetture, infrastrutture e nuovi prodotti/servizi che diventa leva per una crescente conoscenza e per una maggiore competitività tra le imprese. Forme di perseguimento del presente obiettivo possono essere individuate anche nell'ambito di attività dei poli di innovazione e dei distretti tecnologici, di cui alla Delibera Giunta Regionale n.603/2010, e in particolare di quello sull'ICT e tecnologie delle telecomunicazioni.

Indicatore di risultato: Numero di servizi integrati sulla piattaforma e numero di appalti pre-commerciali

Azione 2.14.1: Attivazione di una piattaforma di servizi con accesso autenticato tramite CNS regionale, che integri tutti i servizi disponibili della PA regionale e locale, oltre quelli di altri soggetti che agiscono su un territorio e renda interoperabili i sistemi di back office funzionali alla piattaforma

Azione 2.14.2: Sostegno all'attivazione di appalti pre-commerciali per promuovere ricerca e sviluppo nell'ambito dei servizi e dei prodotti ICT

Modalità e strumenti di attuazione:

- Progetto sperimentale e convenzioni con il territorio
- Definizione di appalti pre-commerciali

**Obiettivo 3 - Semplificazione e amministrazione digitale**

Nell'ambito dell'obiettivo generale 3. Semplificazione e amministrazione digitale sono ricomprese le azioni volte a:

3.1 - Garantire i livelli di servizi della PA supportando l'operatività telematica del SUAP
---

3.2 - Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana, finalizzato alla semplificazione delle procedure di comunicazione, dei processi amministrativi e alla trasparenza verso il cittadino e le imprese

3.3 - Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA

3.4 - Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi regionali per la programmazione, la governance e la gestione dei processi

3.5 – Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale

3.6 - Sostenere la crescita e il consolidamento delle competenze nella PA

3.7 – Promuovere interventi di animazione territoriale in materia di società dell'informazione e della conoscenza

**Gli interventi presentati nell'ambito dell'obiettivo generale 3 “Semplificazione e amministrazione digitale” risultano rispettare le condizionalità ex-ante presentate nella Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di Coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca compresi nel QSC e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di Coesione, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006.**

#### **Ob. specifico 3.1 - Garantire i livelli di servizi della PA supportando l'operatività telematica del SUAP**

In attuazione di quanto previsto dalla L.R. 40/2009 e dal D.P.R. 160/2010, l'obiettivo è garantire l'uniformità e la trasparenza delle informazioni relative ai procedimenti concernenti l'insediamento e l'esercizio di attività produttive. La disponibilità dei servizi telematici, omogenei su tutto il territorio e per tutti i procedimenti relativi all'insediamento e all'esercizio delle attività produttive, è forma di semplificazione indotta dalle TIC e risulta condizione imprescindibile per la garanzia dei livelli di servizio della PA previsti dalla legge.

Indicatori di risultato: Percentuale di enti locali toscani che hanno SUAP telematico sul totale degli enti locali toscani

Azione 3.1.1: Completamento della banca dati regionale dei procedimenti con l'inserimento di procedimenti complessi che coinvolgono enti terzi. L'azione consiste nell'attivazione, nell'ambito dell'infrastruttura di rete regionale (RTRT), del Sistema toscano dei servizi per le imprese, che comprende: la rete telematica dei SUAP, il sito istituzionale regionale per le imprese, la banca dati regionale SUAP, i siti istituzionali dei SUAP e l'attività regionale di assistenza e supporto ai SUAP, in attuazione delle norme nazionali, della L.R. 40/2009 e della DGR n. 129 del 07/03/2011. Un risultato atteso è l'uniformazione e la trasparenza delle informazioni relative ai procedimenti concernenti l'insediamento e l'esercizio di attività produttive, in forza dell'azione correlata “Sistema dei servizi alle imprese - attuazione della L.R. 40/2009”. La disponibilità dei servizi telematici, omogenei su tutto il territorio e per tutti i procedimenti relativi all'insediamento e all'esercizio delle

attività produttive, è forma di semplificazione indotta dalle TIC e risulta condizione imprescindibile per la garanzia dei livelli di servizio della PA previsti dalla legge.

Azione 3.1.2: Applicazione del modello di governance del sistema della PA toscana disegnato dalla DGR n. 129 del 07/03/2011 in relazione al tema SUAP. Il fine è quello di realizzare la piena partecipazione degli enti toscani coinvolti nell'elaborazione e nell'aggiornamento costante della banca dati regionale SUAP, attivando la piena operatività del Tavolo Tecnico Regionale SUAP (TTR) che ha come elemento distintivo la piena partecipazione territoriale sia nella componente amministrativa che tecnologica. Tale azione consente altresì la disponibilità di strumenti organizzativi di livello regionale quali servizi di assistenza e supporto erogati anch'essi per via telematica. L'azione di governance, sostenuta anche dal protocollo del 18.11.2010 fra Regione, Anci Toscana e Unioncamere Toscana, avrà come esiti la disponibilità del sistema toscano dei servizi per le imprese, così come previsto dalla L.R. 40/2009.

Modalità e strumenti di attuazione:

- DGR 129/2011: definizione del modello di governance del sistema della PA toscana in materia di SUAP
- Convenzioni con gli EELL toscani, per la definizione dei rispettivi adempimenti per l'elaborazione e l'aggiornamento costante della banca dati regionale SUAP.

**Ob. specifico 3.2 - Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana, finalizzato alla semplificazione delle procedure di comunicazione, dei processi amministrativi e alla trasparenza verso il cittadino e le imprese**

L'obiettivo generale della linea di intervento è consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana, finalizzato alla semplificazione delle procedure di comunicazione, dei processi amministrativi e alla trasparenza verso il cittadino e le imprese.

In prima istanza, Regione Toscana mira ad assicurare la possibilità alle pubbliche amministrazioni di comunicare tra loro e con altri soggetti privati per via telematica tramite strumenti e sistemi di comunicazione in grado di garantire lo scambio di istanze, dichiarazioni, documenti e dati digitali. Tutto ciò in un'ottica di riduzione dei costi, dei tempi di trasmissione e di protocollazione e vantaggi in termini di controllo e trasparenza delle comunicazioni

Al fine di garantire il diritto alle comunicazioni digitali con la PA al privato cittadino, Regione Toscana prevede l'attivazione di un sistema disponibile su web dedicato ai soggetti privati automatizza anche le funzioni di Protocollo, semplificando, accelerando e rendendo più trasparenti le loro comunicazioni con la PA toscana. Il documento inviato viene protocollato dall'amministrazione destinataria e al mittente viene comunicato al proprio domicilio digitale la notifica del numero di protocollo. L'applicazione consente inoltre agli utenti di avere un quadro completo delle comunicazioni inviate e ricevute e di sapere lo stato delle proprie pratiche.

Il progetto attuale disposizioni del Codice dell'Amministrazione digitale – CAD.

Si sottolinea la stretta interconnessione delle presenti azioni con gli obiettivi del PIS Semplificazione.

Indicatore di risultato: Numero protocolli inviati; numero destinatari, numero documenti conservati digitalmente

Azione 3.2.1: Sostegno alla diffusione e all'utilizzo dell'infrastruttura di comunicazione telematica e interoperabilità presso la PA toscana che consenta l'ottenimento di vantaggi in termini di riduzione dei tempi di trasmissione e protocollazione e vantaggi a livello di controllo e trasparenza sull'arrivo del destinatario

Azione 3.2.2: Sostegno alla diffusione e utilizzo presso enti locali toscani ed aziende sanitarie toscane degli strumenti di comunicazione telematica finalizzata al colloquio con privati (cittadini,

imprese, associazioni, liberi professionisti) con l'obiettivo di ricavare vantaggi in termini di riduzione dei tempi di trasmissione e di risparmio economico.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Aggiornamento in fase di manutenzione della Ir 54/2009 con riferimento esplicito a questo tipo di modalità di comunicazione e in riferimento al CAD
- Deliberazione di GR per l'approvazione e la diffusione del Manuale di Gestione del protocollo e dei flussi documentali
- Diffusione sulle strutture regionali e sugli enti di un modello di richiesta di comunicazione per bandi rivolti ai privati
- Comunicazione per la conoscenza dello strumento (presentazione ufficiale e diffusione materiale informativo)
- Convenzioni/Protocolli con soggetti pubblici

La presente linea di intervento persegue anche l'obiettivo di rendere disponibile alla PA toscana l'utilizzo di infrastrutture di conservazione a lungo termine dei documenti digitali, in un'ottica di salvaguardia della memoria amministrativa e storica dell'ente, nel rispetto delle norme relative all'innovazione tecnologica e alla gestione archivistica. Infatti mediante il sistema di conservazione digitale, le pubbliche amministrazioni possono gestire il loro archivio di deposito e il loro archivio storico, sia per la parte digitale che per la parte cartacea, realizzando così la necessaria unitarietà dell'archivio prodotto da un soggetto, in riferimento al dettato del g.lgs. 24/2004 - Testo unico dei Beni culturali e alla Ir 54/2009.

Azione 3.2.3: Attivazione, presso il Centro servizi TIX, del sistema di conservazione a lungo termine di documenti e archivi digitali.

Azione 3.2.4: Diffusione e utilizzo presso la PA toscana del sistema regionale per la conservazione documentale e attivazione di un Centro di coordinamento per la governance del sistema.

Azione 3.2.5: Realizzazione di percorsi formativi finalizzati al rafforzamento delle competenze necessarie alla gestione del sistema.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi tramite procedura di gara ad evidenza pubblica
- Deliberazione di GR per l'approvazione e la diffusione del Manuale di Conservazione
- Diffusione sulle strutture regionali attraverso l'analisi di filiere documentali da mandarsi in conservazione
- Protocolli/Convenzioni con soggetti pubblici
- Comunicazione per la conoscenza dello strumento (presentazione ufficiale e diffusione materiale informativo)
- Attivazione del gruppo di lavoro RTRT per la diffusione sul territorio

Strettamente connesso agli obiettivi specifici sopra indicati, il terzo obiettivo specifico della linea di intervento sulla dematerializzazione è garantire alla PA toscana la possibilità di utilizzare piattaforme per la gestione documentale in modo da poter organizzare i documenti prodotti funzionalmente al loro trattamento, con riferimento all'iter previsto da procedimenti e processi amministrativi, e conseguire importanti vantaggi in termini di controllo delle attività e risparmio di tempo, spese postali e carta.

Azione 3.2.6: Diffusione e utilizzo presso gli enti locali toscani della piattaforma regionale per la gestione documentale.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi tramite procedura di gara ad evidenza pubblica

Infine, per conseguire vantaggi diretti in termini di semplificazione, riduzione dei costi e dei tempi delle procedure amministrative secondo quanto previsto dalla L.R. 40/2009, è necessario procedere preliminarmente al completamento della ricognizione complessiva dei procedimenti i cui termini di conclusione sono stabiliti in atti amministrativi regionali. L'azione prevede la raccolta dei procedimenti analizzati in un unico atto ricognitorio e la realizzazione di una nuova banca dati ("Anagrafe") alimentata con l'inserimento "ex novo" di tutti i procedimenti censiti. Tale banca dati conterrà tutte le informazioni utili al cittadino e sarà resa disponibile mediante le infrastrutture di cooperazione, oltre che sul sito istituzionale della Regione, anche alla rete degli sportelli informativi per il cittadino che vede negli Uffici Relazioni con il Pubblico una garanzia di qualità delle risposte, di affidabilità dei contenuti informativi e di riduzione del numero delle interazioni. Sarà inoltre dato avvio alla realizzazione di un sistema di "mappatura" dei procedimenti attraverso l'ulteriore sviluppo del sistema informativo "anagrafe", capace di garantire la conoscenza dei singoli procedimenti amministrativi nel loro dinamico rappresentarsi. Si sottolinea la stretta relazione tra il presente obiettivo e il PIS Semplificazione.

Azione 3.2.7: Predisposizione della banca dati regionale dei procedimenti amministrativi e delle loro istanze.

Azione 3.2.8: Semplificazione e dematerializzazione degli adempimenti e dei processi interni regionali: implementazione di standard organizzativi, applicativi e funzionali.

Modalità e strumenti di attuazione:

- DGR 804/2011: definizione dei termini dei procedimenti amministrativi regionali in attuazione della LR 40/2009
- GDL permanente istituito dal CTD nella seduta del 4.11.2010 e composto da: DG Presidenza – ACO Attività giuridica e legislativa (Responsabile), DG OR, tutti gli affari generali/giuridici delle altre DG
- Contratto di fornitura "Progettazione, realizzazione e manutenzione di prodotti software per l'innovazione e la semplificazione nella pubblica amministrazione" stipulato il 21/02/2011 (CIG 0467236756)
- DGR legittimazione anagrafe quale sede unica e permanente dei procedimenti amministrativi della Regione

### **Ob. specifico 3.3 - Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA**

In stretta interconnessione con il PIS contrasto all'evasione e all'illegalità economica, l'obiettivo è quello di potenziare la lotta all'evasione fiscale attraverso la riconciliazione e la bonifica della banche dati esistenti, l'integrazione con i domini legati all'ambito del territorio (quali l'edilizia e l'urbanistica), il dispiegamento sul territorio di un sistema informativo volto ad ottimizzare la gestione del catasto e della fiscalità immobiliare e a migliorare le segnalazioni dei Comuni in materia di tributi erariali e regionali.

Indicatore di risultato: Incremento delle segnalazioni qualificate trasmesse agli organi competenti dagli enti locali toscani attivi sul Sistema Unitario Catasto, Fiscalità e Territorio rispetto a quelle comunicate dagli enti toscani non attivi.

Azione 3.3.1: Realizzazione e gestione del sistema informativo a supporto del nuovo modello di esercizio diretto delle competenze amministrative in materia di tasse automobilistiche

Azione 3.3.2: Realizzazione di sistemi e strumenti per l'analisi aggregata e non dei dati tributari, catastali e territoriali, la simulazione del rientro da lotta all'evasione e il controllo delle politiche fiscali sul territorio

Azione 3.3.3: Realizzazione di una piattaforma di comunicazione on line per diffondere le informazioni tributarie e migliorare il tasso di adempimento spontaneo da parte dei contribuenti

Azione 3.3.4: Integrazione del sistema di riscossione dei tributi regionali e locali con l'infrastruttura telematica regionale per i servizi di pagamento

Azione 3.3.5: Promozione della diffusione e del dispiegamento territoriale del sistema integrato di contrasto all'evasione fiscale nel sistema pubblico regionale

Modalità e strumenti di attuazione:

1. Programmazione negoziata
2. Protocolli di intesa/Convenzioni con gli EE.LL e PA
3. Acquisizione di beni e servizi

**Ob. specifico 3.4 - Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi regionali per la programmazione, la governance e la gestione dei processi**

L'obiettivo di questa linea di intervento è supportare lo sviluppo dei sistemi informativi settoriali nell'ambito del Sistema Informativo Regionale (SIR) così come definito dalla L.R. 54/2009.

La disponibilità di informazioni e dati aggiornati e integrati sulle politiche e gli interventi realizzati nell'ambito regionale risulta condizione imprescindibile per l'efficacia dell'azione regionale; è inoltre indispensabile per rafforzare e consolidare la basi dati in domini specifici, per sviluppare servizi mirati e necessari, per migliorare e condividere infine la conoscenza in settori definiti.

Indicatore di risultato: Numero di interventi realizzati sul sistema informativo regionale

Azione 3.4.1: Completamento del Sistema informativo scolastico regionale (SISR) con particolare attenzione allo sviluppo e completamento dell'applicativo dell'anagrafe degli edifici scolastici

Azione 3.4.2: Sviluppo del Sistema Informativo Sociale come sistema unico finalizzato alla programmazione, al monitoraggio e alla verifica delle politiche sociali

Azione 3.4.3: Sviluppo e diffusione della cartella sociale digitale (CSD) quale strumento unitario per la registrazione delle informazioni in tutte le fasi del percorso socio assistenziale (accesso, presa in carico, valutazione, progetto personalizzato, follow up)

Azione 3.4.4: Realizzazione dei flussi informativi nei sistemi locali di gestione della Cartella Sociale Digitale (CSD)

Azione 3.4.5: Potenziamento del Sistema Informativo del Lavoro mediante l'adeguamento agli standard infrastrutturali e la reingegnerizzazione del sistema per una più efficace gestione degli adempimenti e dei servizi di competenza della rete dei servizi per l'impiego

Azione 3.4.6: Realizzazione e attivazione del sistema informativo direzionale dello sviluppo rurale

Azione 3.4.7: Attivazione di un sistema interoperabile che coinvolga enti pubblici (Agenzie regionali, Enti dipendenti e Regione Toscana) per la fruizione e l'alimentazione di una banca dati condivisa in materia ambientale

Azione 3.4.8: Razionalizzazione e implementazione del Sistema Informativo Ambientale della Regione Toscana (SIRA) e del Punto Focale SINAnet (rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale)

Azione 3.4.9: Progettazione e realizzazione di un sistema regionale relativo al monitoraggio degli strumenti urbanistici di livello comunale

Azione 3.4.10: Potenziamento del sistema informativo regionale dei contratti pubblici (SITAT) nelle componenti di cooperazione applicativa con altri soggetti territoriali, in primis attivazione dello scambio dati in modalità di cooperazione applicativa con Autorità di vigilanza su contratti pubblici e sportello unico previdenziale

Azione 3.4.11: Manutenzione e valorizzazione dei basamenti informativi geografici e dei sistemi informativi territoriali anche nell'ottica del potenziamento dell'interoperabilità e della disponibilità dei dati

Modalità e strumenti di attuazione:

1. Protocolli di intesa/Convenzioni con gli EE.LL e PA
2. Acquisizione di beni e servizi

### **Ob. specifico 3.5 - Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale**

Un'importante novità rispetto al precedente ciclo di programmazione regionale è l'inclusione nel nuovo Programma regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza del piano regionale delle statistiche in quanto componente specifica del suddetto programma, nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 54/09 sulla razionalizzazione degli strumenti programmatori regionali. Tale linea di azione è quindi relativa alle attività specifiche in materia di statistica regionale.

Indicatore di risultato: Numero report realizzati

Azione 3.5.1: Realizzazione e aggiornamento da parte di Regione Toscana di rilevazioni ed elaborazioni statistiche di interesse regionale finalizzate a descrivere condizioni sociali, economiche, demografiche e ambientali della società toscana.

### **Ob. specifico 3.6 - Sostenere la crescita e il consolidamento delle competenze nella PA**

L'impiego delle ICT nel campo dei servizi, in particolare di quelli della pubblica amministrazione, non va inteso esclusivamente in termini di erogazione telematica di prestazioni agli utenti finali, ma consiste soprattutto nella capacità della PA di utilizzare le tecnologie informatiche per offrire servizi efficienti, trasparenti e integrati a cittadini e imprese. Condizione fondamentale per raggiungere questo obiettivo è la crescita del livello di competenza delle strutture della PA, a partire dai tecnici che collaborano ai processi di innovazione anche in collegamento con RTRT, rispetto alla quale sono coinvolti nei gruppi di lavoro. La formazione dovrà essere continua e spaziare dagli aspetti tecnici e riguardanti l'ICT a quelli riguardanti l'evoluzione della normativa.

Indicatore di risultato: Numero di soggetti formati

Azione 3.6.1: Attivazione di corsi di formazione e seminari volti all'aumento delle competenze dei dipendenti della PA coinvolti nei processi di innovazione

Modalità e strumenti di attuazione:

- Piano di formazione e convenzioni e/o accordi con gli enti

### **Ob. specifico 3.7 - Promuovere interventi di supporto agli enti pubblici toscani in materia di amministrazione digitale e di società dell'informazione e della conoscenza**

Regione Toscana conferma il modello di governance espresso dalla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), definito dalla legge regionale n.1./2004, in quanto strumento capace di presidiare la trasversalità tipica dei processi di innovazione connessi all'attuazione delle politiche per la società dell'informazione e della conoscenza. Regione Toscana riconosce altresì l'importanza fondamentale di rendere disponibile un supporto agli enti locali toscani nell'implementazione di tale tipologia di processi garantendo unicità di azione e utili sinergie operative anche valorizzando il ruolo svolto dalle associazioni rappresentative degli enti locali, dalle autonomie funzionali (Camere di Commercio e Unioncamere), dalle associazioni di categoria e dagli ordini professionali.

A tale fine e con l'obiettivo specifico di salvaguardare l'inclusione nei processi di innovazione soprattutto delle realtà pubbliche più piccole e per questo a maggior rischio di marginalizzazione



dovuto a minori disponibilità di risorse organizzative e finanziarie, l'Amministrazione regionale prevede di operare sul territorio direttamente e/o tramite soggetti istituzionali per:

- supportare l'attivazione dei processi di innovazione e dei servizi regionali negli enti pubblici toscani favorendo il consolidamento e lo sviluppo dei progetti in programma affinché essi divengano patrimonio comune di tutti i territori e strumento per un tangibile cambiamento delle relazioni tra tutti i soggetti del territorio come previsto dal PRS 2011-2015;
- ampliare la diffusione di competenze all'interno degli enti, migliorando i livelli di conoscenza delle tematiche dell'innovazione e delle potenzialità informative ed operative sia per gli amministratori che per i dirigenti e funzionari;
- realizzare azioni di accompagnamento rivolte alla formazione, all'informazione e all'animazione sul territorio;
- raccordare le variegate esigenze degli enti locali e assicurare unicità nell'azione e nel dispiegamento degli interventi, dei progetti e dei servizi regionali, attivando sinergie e mettendo in comune competenze e risorse.

**Indicatore di risultato:** Numero di enti interessati da interventi di supporto

**Azione 3.7.1:** Supporto ai soggetti pubblici toscani finalizzato alla realizzazione, all'attivazione, al dispiegamento e alla diffusione di progetti e servizi di interesse regionale nell'ambito degli obiettivi definiti dalle politiche di promozione dell'amministrazione digitale e della società dell'informazione e della conoscenza.

**Modalità e strumenti di attuazione:**

- Protocolli/Accordi con soggetti pubblici e con soggetti istituzionali non pubblici

**Tabella riepilogativa degli obiettivi e delle relative azioni per obiettivi specifici**

Ob. Gen.	Ob. Spe.	Azione	Modalità e strumenti di attuazione	Attori da coinvolgere
1	1.1	1.1.1	- DGR 593/2011 - Acquisizione di beni e servizi - Convenzioni ed accordi con gli enti locali e la PA	Ministero Sviluppo Economico, Enti locali toscani, operatori di telecomunicazione
		1.1.2	- Acquisizione di beni e servizi - Convenzioni ed accordi con gli enti locali e la PA	Enti locali toscani
	1.2	1.2.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali toscani, PA toscana
		1.2.2	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA - Adesione contratti aperti - L.R. 38/2007	Enti locali toscani, PA toscana, operatori di telecomunicazioni
	1.3	1.3.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA - DGR 7/2012	Enti locali toscani, soggetti pubblici, soggetti privati, aziende
		1.3.2	- Acquisizione di beni e servizi	Enti locali toscani, soggetti pubblici, soggetti privati, aziende
		1.3.3	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	
		1.3.4		
		1.3.5		
	1.4	1.4.1	- Acquisizione di beni e servizi	PA centrale, Enti locali toscani, soggetti

		1.4.2	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	erogatori di servizi, cittadini
		1.4.3		
		1.4.4		
		1.4.5		
		1.4.6		
	1.5	1.5.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA - Adesione contratti aperti - L.R. 38/2007 - DGR 935/2011 e DGR 251/2010 - Contratto per l'affidamento del ruolo di gestore del Sistema Telematico di Acquisti Regionale della Toscana stipulato in data 23/12/2010	Enti locali toscani, associazioni di categoria
		1.5.2	- DGR 935/2011 e DGR 251/2010 - Protocolli e convenzioni con EE.LL, PA e soggetti privati	Enti locali toscani, associazioni di categoria
	1.6	1.6.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL, PA e soggetti privati	Enti locali toscani, associazioni di categoria
		1.6.2	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali toscani, associazioni di categoria
	1.7	1.7.1	- Contratto n.7236 stipulato in data 30/01/2009 - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali toscani, associazioni di categoria, istituti bancari, soggetti privati
	1.8	1.8.1	- Bandi e avvisi - Acquisizione di beni e servizi	Enti locali toscani
		1.8.2	- Bandi e avvisi - Acquisizione di beni e servizi	
2	2.1	2.1.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Tribunali, Procure, Ministero Giustizia, Agenzia Entrate, Comuni, Regione Toscana
	2.2	2.2.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA - DGR 7/2012	Enti locali, PA, Aziende, Università e Centri di Ricerca
		2.2.2		
		2.2.3		
		2.2.4		
	2.3	2.3.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali, PA, Aziende, Università e Centri di Ricerca
		2.3.2		Enti locali, PA, Aziende
		2.3.3		Enti locali, PA, Aziende
	2.4	2.4.1	- Contratti di servizio con EE.LL - Contratti di servizio con Associazioni - Acquisizione di beni e servizi	Enti locali, Associazioni, Cittadini
		2.4.2		
		2.4.3		
		2.4.4		
		2.4.5		
		2.4.6		
		2.4.7		
		2.4.8		
	2.5	2.5.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali, PA
		2.5.2		
		2.5.3		

	2.6	2.6.1	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Comuni, Scuole, Soggetti pubblici
		2.6.2		
		2.6.3		
	2.7	2.7.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	EE.LL, ASL, Ospedali, PA
		2.7.2	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Cittadini, EE.LL, ASL, Ospedali, PA
	2.8	2.8.1	- Acquisizione di beni e servizi	Regione Toscana
		2.8.2		
		2.8.3		
	2.9	2.9.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con PA	Ministero del lavoro, Centri per l'impiego, Cittadini
		2.9.2	- Acquisizione di beni e servizi	
	2.10	2.10.1	- DGR 7/2012	Aziende trasporto pubblico locale, EE.LL, PA
		2.10.2	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con PA	Aziende trasporto pubblico locale, EE.LL, PA, cittadini
		2.10.3		
		2.10.4		Regione Toscana, EE.LL
	2.11	2.11.1	- Acquisizione di beni e servizi	Regione Toscana
		2.11.2	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con PA	EE.LL, Cittadini
		2.11.3	- Acquisizione di beni e servizi	EE.LL, Cittadini
	2.12	2.12.1	- Acquisizione di beni e servizi	Regione Toscana, Musei, EE.LL
		2.12.2	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con PA	Regione Toscana, Musei, Ministero per i beni culturali
		2.12.3		
		2.12.4		
	2.13	2.13.1	- Acquisizione di beni e servizi	Regione Toscana, Fondazione Sistema Toscana
		2.13.2	- DGR 762/2009 - Acquisizione di beni e servizi	Regione Toscana, Osservatori Turistici di Destinazione, Comuni e Province
2.14	2.14.1	- Progetto sperimentale - Convenzioni con soggetti del territorio	Regione Toscana, Soggetti del territorio	
	2.14.2	- Appalti precompetitivi	Regione Toscana, Aziende, Soggetti pubblici, Soggetti istituzionali	
3	3.1	3.1.1	- DGR 129/2011	Regione Toscana, EE.LL toscani
		3.1.2	- Convenzioni con EE.LL	
	3.2	3.2.1	- Deliberazione di Giunta - Presentazione e diffusione materiale informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, Soggetti pubblici
		3.2.2	- Presentazione e diffusione materiale informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, Soggetti pubblici, ASL, cittadini, imprese, associazioni, liberi professionisti
		3.2.3	- Deliberazione di Giunta - Presentazione e diffusione materiale informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, EE.LL, PA
		3.2.4	- Deliberazione di Giunta - Presentazione e diffusione materiale	Regione Toscana, EE.LL, PA

		informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	
	3.2.5	- Presentazione e diffusione materiale informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, EE.LL, PA, RTRT
	3.2.6	- Acquisizione beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Regione Toscana
	3.2.7	- DGR 804/2011	Regione Toscana
	3.2.8	- GdL regionale - Deliberazione di Giunta - Contratto di fornitura	
3.3	3.3.1	- Atti di programmazione negoziata - DGR 121/2011	Regione Toscana, EE.LL toscani, Ministeri
	3.3.2	- Acquisizione di beni e servizi	
	3.3.3	- Protocolli e convenzioni con EE.LL	
	3.3.4		
	3.3.5		
3.4	3.4.1	- Acquisizione beni e servizi	Regione Toscana, EE.LL, Province
	3.4.2		Regione Toscana, ASL
	3.4.3		Regione Toscana, ASL
	3.4.4		Regione Toscana, ASL
	3.4.5		Regione Toscana, Centri per l'impiego
	3.4.6		Regione Toscana
	3.4.7		Regione Toscana, Agenzie regionali, EE.LL
	3.4.8		Regione Toscana
	3.4.9		Regione Toscana, Comuni
	3.4.10		Regione Toscana, Osservatorio Contratti
	3.4.11		Regione Toscana, enti locali toscani
3.5	3.5.1	- Piano delle rilevazioni statistiche	Enti locali toscani, imprese, associazioni
3.6	3.6.1	- Piano di formazione - Convenzioni e accordi con gli EE.LL	Enti locali toscani
3.7	3.7.1	- Protocolli/convenzioni con soggetti pubblici e soggetti istituzionali non pubblici	Soggetti pubblici, soggetti istituzionali non pubblici, Associazioni di categoria, Ordini professionali

### **Strumenti di attuazione e raccordo con altri livelli istituzionali**

Lo strumento di riferimento per l'attuazione del Programma è costituito dal documento di attuazione annuale previsto ai sensi dell'art.10 bis della legge regionale n.49/99 e dall'art. 7 comma 3 della legge regionale 26 gennaio 2004, n.1 (Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete Telematica Regionale Toscana) istitutiva dello stesso Programma.

Con quest'ultima legge la Toscana ha definito il proprio modello di governance delle politiche per la società dell'informazione e della conoscenza.

Sulla base di tale modello, gli enti locali sono chiamati a coordinare i propri interventi con quelli definiti nella programmazione regionale attraverso la partecipazione alle attività e ai progetti della Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), nonché attraverso eventuali strumenti negoziali di attuazione.

A livello territoriale, la programmazione locale si conferma essere il principale strumento di attuazione degli interventi previsti dal Programma regionale: la capacità dei territori di interrogarsi sulle politiche per la società dell'informazione e della conoscenza, di verificare la propria situazione, con le proprie competenze distintive ma anche con le proprie criticità, di porsi obiettivi che siano raggiungibili anche su base pluriennale e di integrare tutto ciò con gli interventi previsti sia dall'Agenda digitale italiana sia dal nuovo Programma, può portare ad un'attuazione consapevole di tali politiche all'interno di un sistema che si muove insieme. Tutto ciò, di fatto, è anche il metodo delineato nell'Agenda digitale europea e sta nella migliore tradizione toscana, proponendosi quindi come metodo di raccordo dell'Agenda digitale toscana.

L'esperienza pregressa sulla realizzazione e la diffusione a livello locale dei progetti di innovazione ha dimostrato che le problematiche che emergono non sono solo di carattere tecnologico. Infatti, pur non sottovalutando queste ultime, sono spesso le questioni di tipo culturale, organizzativo e normativo a rendere alcuni percorsi di innovazione particolarmente tortuosi.

Per innovare gli enti locali e stimolarli verso una amministrazione digitale è allora necessario affrontare i diversi aspetti delle varie problematiche supportando gli enti con un adeguato intervento di accompagnamento che curi gli aspetti organizzativi, che dispieghi azioni di formazione, che supporti gli enti nelle modifiche regolamentari, che faccia buon uso delle migliori prassi disponibili facendo leva sulle sinergie.

Il PRS 2011-2015 prevede che "le strategie [per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza] si svilupperanno in piena sintonia con il nuovo Codice dell'amministrazione digitale e con le leggi regionali in materia, ed evidenzia come "Particolare attenzione sarà rivolta ad includere in tali processi le realtà di più piccole dimensioni e proprio per questo a maggior rischio di marginalizzazione, vista la minore disponibilità di risorse sia umane che finanziarie".

In tale ambito di riferimento possono inserirsi proprio le azioni delle associazioni rappresentative degli enti locali proseguendo "l'esperienza della programmazione locale", come indicato dal PRS, da declinare in maniera nuova e più adeguata agli obiettivi che ci si pongono e che dovranno tener conto delle minori risorse a disposizione "focalizzandosi su alcune azioni strategiche prioritarie e valorizzando, in un'ottica d'integrazione, le interconnessioni con le altre politiche regionali settoriali e con le istanze strategiche provenienti dai territori".

La Rete Telematica Regionale Toscana continua a rappresentare il modello toscano di governance delle politiche per la promozione della società dell'informazione e della conoscenza, assicurando, con lo svolgimento delle proprie attività, il presidio della trasversalità e della complessità dei processi di innovazione nell'ambito regionale.

Confermando tale impostazione, si dà garanzia delle più ampia e condivisa attuazione degli interventi individuati e di cooperazione nell'elaborazione degli strumenti più efficaci per il perseguimento degli obiettivi di innovazione: la Rete Telematica Regionale Toscana si è dimostrata una comunità di soggetti capace di collaborare sulle azioni, di discutere ed elaborare strategie per l'innovazione dell'intero sistema toscano, di co-progettare interventi sperimentali, di rappresentare la PA toscana a livello nazionale ed europeo.

La partecipazione a RTRT di tutta la PA toscana, dai Comuni alla Province, comprese le Università, i centri di ricerca, le amministrazioni periferiche dello Stato e di altri soggetti, rendono il modello di governance toscano luogo di diffusione di politiche coordinate e di sistema per l'innovazione.

Infine, l'alta coerenza del Programma con la strategia europea sulla società dell'informazione, ed in particolare con l'Agenda Digitale Europea, pone le condizioni per una attiva partecipazione della Toscana ad iniziative comunitarie, anche di livello transfrontaliero, concorrendo in tal modo a perseguire gli obiettivi previsti dalla programmazione europea.

## 1.5 QUADRO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO PLURIENNALE

### Gestione Direzione Generale Organizzazione

UPB	SIOPE 1° livello	Fonte di finanziamento	2012	2013	2014	2015	Totale
141	SPESE CORRENTI	FONDI REGIONALI	3.822.673,94	1.387.564,99	2.868.796,62	3.979.965,88	12.059.001,43
141	SPESE CORRENTI	FONDI STATALI	370.888,00	-	-	-	370.888,00
141	SPESE CORRENTI	SPONS.	2.013,20	-	-	-	2.013,20
<b>TOTALE</b>			<b>4.195.575,14</b>	<b>1.387.564,99</b>	<b>2.868.796,62</b>	<b>3.979.965,88</b>	<b>12.431.902,63</b>
142	SPESE CORRENTI	FONDI REGIONALI	92.000,00	92.000,00	92.000,00	121.658,77	397.658,77
<b>TOTALE</b>			<b>92.000,00</b>	<b>92.000,00</b>	<b>92.000,00</b>	<b>121.658,77</b>	<b>397.658,77</b>
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	COFIN. UE-STATO FESR 2007-2013	4.710.377,26	3.220.214,52	-	-	7.930.591,78
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	F.A.S. 2007-2013	6.259.240,73	2.657.447,00	-	-	8.916.687,73
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI CIPE	-	-	-	-	-
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI ENTI SETTORE PUBBLICO	424.738,31	-	-	-	424.738,31
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI REGIONALI	2.100.000,00	39.215.430,00	39.400.000,00	1.700.000,00	82.415.430,00
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI STATALI	853.690,41	-	-	-	853.690,41
146	SPESE IN CONTO CAPITALE	REGIONALI PROGRAMMA INVESTIMENTI	605.809,11	-	-	-	605.809,11
<b>TOTALE</b>			<b>14.953.855,82</b>	<b>45.093.091,52</b>	<b>39.400.000,00</b>	<b>1.700.000,00</b>	<b>101.146.947,34</b>
514	SPESE IN CONTO CAPITALE	REGIONALI PROGRAMMA INVESTIMENTI	24.394,67	-	-	-	24.394,67
<b>TOTALE</b>			<b>24.394,67</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24.394,67</b>
711	SPESE CORRENTI	FONDI REGIONALI	325.000,00	125.538,51	319.811,34	345.000,00	1.115.349,85
<b>TOTALE</b>			<b>325.000,00</b>	<b>125.538,51</b>	<b>319.811,34</b>	<b>345.000,00</b>	<b>1.115.349,85</b>
713	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI REGIONALI	4.382.715,00	2.465.238,10	3.460.000,00	3.460.000,00	13.767.953,10
<b>TOTALE</b>			<b>4.382.715,00</b>	<b>2.465.238,10</b>	<b>3.460.000,00</b>	<b>3.460.000,00</b>	<b>13.767.953,10</b>
		<b>TOTALE:</b>	<b>23.973.540,63</b>	<b>49.163.433,12</b>	<b>46.140.607,96</b>	<b>9.606.624,65</b>	<b>128.884.206,36</b>

Nella tabella di cui sopra è riportato il quadro complessivo delle risorse finanziarie 2012-2015 del Programma regionale per la società dell'informazione 2012-2015 che comprende sia le risorse destinate allo sviluppo dell'innovazione tecnologica e della società dell'informazione presso gli enti locali, le pubbliche amministrazioni in genere e i privati cittadini, sia le risorse dedicate al funzionamento delle infrastrutture tecnologiche regionali (UBP 711 – 713). Si precisa che rispetto a questa ultima tipologia di risorse, destinate al funzionamento in senso stretto delle infrastrutture tecnologiche della Regione, il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 non costituisce atto autorizzatorio di spesa.

Le risorse sono articolate, compatibilmente con le previsioni di PRS 2011-2015, DPEF 2012 e Bilancio pluriennale regionale vigente, per fonte, natura economica della spesa, UPB e annualità.

Dati da SIBEC al 30/08/2012

Le somme del quadro finanziario relative all'anno 2012 includono le somme già impegnate in competenza 2012, mentre quelle relative agli anni 2013/2015 sono al netto delle quote già impegnate.

### Gestione altre Direzioni Generali

Le risorse indicate nelle tabelle sotto riportate, relative al Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 sono già comprese rispettivamente nei quadri finanziari del nuovo piano sanitario e sociale integrato regionale 2012-2015, del Piano di Indirizzo Generale Integrato 2012-2015 (PIGI) e del Piano Integrato della Cultura (PIC) e sono indicate nel presente atto in modo da considerare tutte le risorse pertinenti la società dell'informazione. Si precisa che il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 non costituisce autorizzazione di spesa delle stesse.

#### Risorse comprese nel Piano Sanitario e Sociale Integrato regionale 2012-2015

UPB	SIOPE 1° livello	Fonte di finanziamento	2012	2013	2014	2015	Totale
231	SPESE CORRENTI	FONDI STATALI	1.320.000,00	0,00	0,00	0,00	1.320.000,00
243	SPESE CORRENTI	FONDI REGIONALI	35.000,00	0,00	0,00	35.000,00	70.000,00
243	SPESE CORRENTI	FONDO SANITARIO	6.957.566,69	1.573.652,78	3.250.179,98	7.190.409,58	18.971.809,03
246	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI REGIONALI	1.500.000,00	1.500.000,00	1.500.000,00	1.500.000,00	6.000.000,00
246	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDO SANITARIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Somma:	9.812.566,69	3.073.652,78	4.750.179,98	8.725.409,58	26.361.809,03

#### Risorse comprese nel Piano di Indirizzo Generale Integrato 2012-2015 (PIGI)

UPB	SIOPE 1° livello	Fonte di finanziamento	2012	2013	2014	2015	Totale
615	SPESE CORRENTI	REGIONE FSE 2007-2013	99.902,50	33.960,00	-	-	133.862,50
615	SPESE CORRENTI	STATO FSE 2007-2013	381.876,23	124.740,00	-	-	506.616,23
615	SPESE CORRENTI	U.E. FSE 2007-2013	432.567,85	141.300,00	-	-	573.867,85
<b>TOTALE</b>			<b>914.346,58</b>	<b>300.000,00</b>	-	-	<b>1.214.346,58</b>
619	SPESE IN CONTO CAPITALE	REGIONE FSE 2007-2013	164.433,23	50.940,00	-	-	215.373,23

619	SPESE IN CONTO CAPITALE	STATO FSE 2007-2013	603.987,09	187.110,00	-	-	791.097,09
619	SPESE IN CONTO CAPITALE	U.E. FSE 2007-2013	684.170,08	211.950,00	-	-	896.120,08
<b>TOTALE</b>			<b>1.452.590,40</b>	<b>450.000,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.902.590,40</b>
<b>TOTALE PIGI</b>			<b>2.366.936,98</b>	<b>750.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.116.936,98</b>

#### Risorse comprese nel Piano Integrato Cultura

UPB	SIOPE 1° livello	Fonte di finanziamento	2012	2013	2014	2015	Totale
631	SPESE CORRENTI	FONDI REGIONALI	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	200.000,00
632	SPESE IN CONTO CAPITALE	FONDI REGIONALI	20.000,00	20.000,00	-	-	40.000,00
<b>TOTALE PIC</b>			<b>70.000,00</b>	<b>70.000,00</b>	<b>50.000,00</b>	<b>50.000,00</b>	<b>240.000,00</b>

### 1.6. INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITA' DI CONFRONTO ESTERNO

Il Programma è stato sottoposto a procedura VAS sulla base della L.R. 10/2010 ed è stato quindi oggetto di consultazioni da parte di soggetti con competenza ambientale che hanno formulato osservazioni e contributi analizzati e discussi nella Dichiarazione di sintesi del presente programma.

Ai sensi dello Statuto e della L.R. 49/1999 si è inoltre proceduto alla partecipazione del pubblico al programma (pubblicazione dell'avviso sul BURT n.10 del 7 marzo 2012) e successivamente all'attivazione della procedura di concertazione istituzionale, terminata in data 4 giugno 2012, seguita dalla convocazione del Tavolo di concertazione generale in data 5 giugno 2012. In tale occasione i soggetti istituzionali e le parti sociali invitati a partecipare hanno espresso parere positivo sull'individuazione degli obiettivi e sugli altri contenuti essenziali del programma. Le osservazioni emerse ed elaborate durante la seduta del Tavolo sono comunque state considerate nella redazione della versione finale del presente atto di programmazione.

Oltre alle consultazioni previste per la procedura VAS e al passaggio ai Tavoli di Concertazione (Istituzionale e Generale), è stato previsto, fin dalle prime fasi di elaborazione della proposta di programma, un percorso di confronto e condivisione con la Rete Telematica Regionale Toscana di cui fanno parte circa 500 soggetti (i Comuni toscani, le Province, il Circondario Empolese Valdelsa, le Comunità Montane, le unioni speciali di comuni, le aziende sanitarie, le università, ANCI, UNCEM e UPI Toscana e altri soggetti pubblici).

Si sono quindi organizzati e realizzati, con gli organi di RTRT, appuntamenti di partecipazione attiva alla formulazione delle priorità politiche in materia: riunioni della Direzione Tecnico Operativa, confronti e contributi con e da parte del Comitato Strategico, per concludere con l'Assemblea di RTRT, tenutasi il 21 marzo 2012, che ha approvato all'unanimità la proposta di programma.

Tale percorso di collaborazione ha consentito l'individuazione delle priorità strategiche di tutto il territorio toscano con le sue singole specificità e ha, al contempo, rafforzato il modello di governance e compartecipazione sui temi dell'innovazione che la Toscana ha creato nel 1997 con l'istituzione delle prime forme di RTRT.

L'attività di partecipazione è stata sostenuta da parte dell'Amministrazione proponente mettendo a disposizione del processo un dirigente e tre funzionari che hanno organizzato e presieduto agli incontri con gli enti, hanno gestito le richieste di integrazione alla proposta, raccolto le osservazioni espresse, monitorato il livello partecipativo.



## 1.7. DEFINIZIONE DEL CRONOGRAMMA

In questa sezione viene riportato il cronogramma relativo all'elaborazione del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 con, rispetto a quello presentato nell'Informativa preliminare del programma al Consiglio regionale (Decisione di Giunta regionale n. 5 del 4 luglio 2011), una descrizione più dettagliata degli step previsti nelle tre fasi (informativa, proposta, proposta finale) e un aggiornamento della tempistica complessiva del programma, visto lo slittamento a settembre 2011 della seduta di Consiglio regionale per la discussione dell'Informativa preliminare del programma.

Mese/Anno		mag-11	giu-11	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12
<b>FASE</b>	<b>AZIONE</b>														
<b>A</b> <b>INFOR</b> <b>MATIV</b> <b>A</b>	1.1: Elaborazione di informativa preliminare del programma		entro metà giugno 2011												
	1.2: Passaggio di informativa preliminare del programma in CTD		16/06/11												
	1.3: Adozione di informativa preliminare del programma da parte di Giunta regionale per trasmissione in Consiglio regionale			04/07/11											
	1.4: Invio di documento preliminare di VAS a NURV e SCA			primi luglio 2011											
	1.5: Esame di documento preliminare di VAS da parte di NURV per emanazione parere			25/07/11											
	1.6: Espressione da parte di Giunta regionale, in qualità di autorità competente, su documento preliminare di VAS					01/08/11									

	1.7: Emanazione di indirizzi su informativa preliminare del programma da parte di Consiglio regionale					13/09/11								
B PROP OSTA	2.1: Elaborazione di proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica			primi luglio 2011						dic-11				
	2.2: Costituzione gruppo di lavoro interdirezionale su elaborazione e monitoraggio di programmazione regionale società informazione e conoscenza 2012-2015					01/09/11								
	2.3: Trasmissione ad autorità competente di proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica + pubblicazione avviso BURT per apertura consultazioni										Mar 12			
	2.4: Consultazioni su proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica										Mar 12		Mag 12	
	2.5: Concertazione su proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica												Giu 12	

	2.6: Passaggio dagli organi di RTRT di proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica											Mar 12		
	2.7: Emanazione da parte di autorità competente (NURV) del provvedimento di parere motivato su proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica												Giu 12	
	2.8: Passaggio da CTD di proposta di programma, rapporto ambientale e sintesi non tecnica												Lug 12	
C PROP OSTA FINAL E	3.1: Elaborazione di proposta finale di programma												Ago 12	
	3.2: Invio per conoscenza al NURV di proposta finale di programma, rapporto ambientale, unitamente a parere motivato e documentazione acquisita durante consultazioni, e proposta di dichiarazione di sintesi												Ago 12	

<p><b>3.3: Adozione in Giunta regionale di proposta finale di programma, rapporto ambientale, unitamente a parere motivato e documentazione acquisita durante consultazioni, e proposta di dichiarazione di sintesi</b></p>														
<p><b>3.4: Approvazione in Consiglio regionale di proposta finale di programma, rapporto ambientale, unitamente a parere motivato e documentazione acquisita durante consultazioni, e proposta di dichiarazione di sintesi</b></p>														Set 12
<p><b>3.5: Informazione circa la decisione finale costituita da: programma approvato, rapporto ambientale e dichiarazione di sintesi. Pubblicazione sul BURT della decisione finale da parte del Consiglio regionale</b></p>														Set 12

## 2. SEZIONE VALUTATIVA

### 2.1 VALUTAZIONE DI COERENZA ESTERNA

Il Programma regionale di sviluppo 2011-2015, assumendo come obiettivo generale e prioritario il rilancio dello sviluppo economico della Toscana, individua un nucleo di principi ispiratori dello stesso Programma alcuni dei quali risultano caratterizzare anche l'impostazione delle politiche in materia di società dell'informazione e della conoscenza. In particolare, si rileva un'alta coerenza specifica con i seguenti principi ispiratori del PRS:

- n. 1. Aumentare la produttività, favorire il “fare impresa”, creare lavoro qualificato e ridurre la precarietà
- n. 3. Fare della cultura aperta alla contemporaneità un motore di sviluppo
- n. 4. Favorire l'accessibilità materiale ed immateriale attraverso una “rete di città” con infrastrutture moderne ed efficienti.
- n. 6. Perseguire l'eccellenza qualitativa della scuola, il rilancio del sistema universitario e il rafforzamento del sistema della formazione continua.
- n. 9. Realizzare un'amministrazione pubblica focalizzata sui risultati, trasparente e responsabile nei confronti dei cittadini e delle imprese, e che incoraggi l'impegno e premi il merito

Il Programma regionale di sviluppo 2011-2015 inoltre definisce quelli che sono gli indirizzi prioritari sulla base dei quali deve svilupparsi il programma regionale per la promozione della società dell'informazione e della conoscenza 2012-2015:

1. migliorare l'accessibilità territoriale e ridurre il *digital divide*
2. garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con una PA efficiente
3. promuovere l'integrazione del patrimonio informativo della PA e la ricomposizione delle informazioni

Come desumibile dalla lettura degli obiettivi di Programma, la principale sfida del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 è data dallo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC). In coerenza con le linee di indirizzo del PRS 2011-2015 finalizzate ad aumentare la competitività del sistema regionale e del capitale umano, le TIC possono rappresentare un elemento fondamentale per la crescita dei sistemi produttivi e per il miglioramento della qualità di vita e lavoro dei cittadini, contribuendo alla costruzione della Toscana del futuro, più moderna e più efficiente.

Il Programma, inoltre, prevede l'attivazione di servizi di connettività diffusa e infomobilità per la promozione del turismo, del commercio e la valorizzazione dei beni culturali così come prefigurato dagli indirizzi di legislatura contenuti nel PRS 2011-2015.

Tutto questo in un'ottica di consolidamento e diffusione sul territorio toscano di un patrimonio di conoscenze condiviso da tutti i principali attori (pubblica amministrazione, imprese e cittadini) del sistema Toscana al fine di raggiungere un importante cambiamento non solo tecnologico ma soprattutto organizzativo e culturale.

Il Programma presenta profili di coerenza specifica con il principio ispiratore n.4 del PRS 2011-2015 finalizzato a “Favorire l'accessibilità materiale ed immateriale attraverso una rete di città con infrastrutture moderne ed efficienti”. La disponibilità e la funzionalità di un'adeguata rete infrastrutturale, materiale e immateriale, rappresenta infatti condizione centrale di efficienza complessiva del sistema, strumento di modernizzazione, volano di crescita e di sviluppo sostenibile. In particolare, il Programma regionale potrà consentire sia di colmare il digital divide residuo sia di garantire ulteriori aggiornamenti tecnologici.

### *Analisi di coerenza con il Piano di Indirizzo Territoriale (PIT)*

Nonostante la Regione abbia avviato un percorso di revisione della disciplina paesaggistica del PIT e stia procedendo alla redazione di specifici Progetti di territorio di rilevanza regionale (PTRR) - il primo atto è costituito dalla Proposta di deliberazione della Giunta Regionale n.10 del 14 febbraio 2011 "Adozione dell'integrazione al PIT per la definizione del Parco agricolo della Piana e per la qualificazione dell'aeroporto di Firenze" -, la Disciplina del PIT costituisce ancora il principale riferimento per la verifica di coerenza degli obiettivi perseguiti dal programma e il complesso di indirizzi espressi per il governo del territorio.

Tra le risorse di interesse unitario regionale, il PIT considera i beni, le funzioni e le infrastrutture attinenti alle reti telematiche (articolo 29 - le infrastrutture di interesse unitario regionale quale invariante strutturale dello Statuto).

In tal senso, il Programma concorre alla messa in opera del PIT in quanto programma delle reti telematiche che definisce gli indirizzi, le regole e le risorse per incrementare la copertura del proprio territorio con le reti infrastrutturali telematiche.

Si evidenzia inoltre la coerenza con il meta-obiettivo 1 del PIT "Integrare e qualificare la Toscana come città policentrica" in quanto gli obiettivi del Programma possono contribuire al miglioramento della qualità degli insediamenti e ad una maggiore accessibilità dei territori; si sottolinea inoltre come alcuni obiettivi del programma, quali il 2.11 e il 3.4, possano concorrere all'attuazione delle politiche territoriali e paesaggistiche con particolare riferimento alle banche dati geografiche e territoriali.

Un altro elemento di convergenza tra le finalità espresse dai due strumenti è individuabile in uno dei macro-obiettivi del PIT che riguarda il consolidamento della presenza industriale in Toscana e la volontà del programma di consolidare le reti atte allo scambio di informazioni. Sono infatti ormai numerose le evidenze empiriche e teoriche che legano la possibilità di connessione delle imprese alla rete dei flussi di informazione nazionale e internazionale ai livelli di competitività e di efficienza raggiunti da un sistema. Assumendo quindi questa prospettiva possiamo dunque evidenziare tra i due obiettivi un rapporto di reciproco supporto e di evidente complementarità.

## Analisi di coerenza con i PIS

Si evidenzia il raccordo diretto tra gli obiettivi del Programma e due Progetti integrati di sviluppo (PIS) , proposti dal PRS 2011-2015:

- PIS Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica, i cui contenuti sono descritti nella DGR 1210/2011;
- PIS Semplificazione.

Programma regionale SI 2012-2015	PIS Contrasto all'evasione fiscale	PIS Semplificazione
<p><b>OG 1</b> <b>Infrastrutture e piattaforme di servizio</b></p> <p>1.3 Interoperabilità e standard</p> <p>1.4 Accesso ai servizi mediante Carta Sanitaria Elettronica</p> <p>1.7 Pagamenti on line</p>	<p>Linea di intervento 3 "Compliance finanziaria":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare una infrastruttura telematica dei pagamenti che integri la riscossione dei tributi regionali e di tutte le entrate dei Comuni e delle Province</li> </ul>	<p>Linea di intervento 3 - "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come motore della semplificazione per cittadini e imprese":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso la diffusione sul territorio dei servizi di pagamento on line, dei sistemi di e-procurement</li> </ul>
<p><b>OG 2</b> <b>Cittadinanza digitale e competitività</b></p> <p>2.1 Cancelleria telematica</p> <p>2.2 Fascicoli elettronici</p> <p>2.5 Sportelli informativi</p>		<p>Linea di intervento 3 - "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come motore della semplificazione per cittadini e imprese":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso la diffusione sul territorio dei servizi di pagamento on line, dei sistemi di e-procurement, del SUAP telematico, con la riorganizzazione del censimento dei procedimenti amministrativi regionali su base telematica e lo sviluppo della mappatura in tempo reale dei singoli procedimenti in corso;</li> <li>- Rivedere i processi organizzativi interni finalizzati alla semplificazione mediante le TIC, anche con l'implementazione delle comunicazioni elettroniche tra PA e la semplificazione della gestione documentale.</li> </ul>
<p><b>OG 3</b> <b>Amministrazione digitale e semplificazione</b></p> <p>3.1 Operatività del SUAP</p> <p>3.2 Dematerializzazione</p> <p>3.3. Lotta all'evasione fiscale</p> <p>3.4 Sistema informativo regionale</p>	<p>Linea di intervento 1 "Recupero basi imponibili e fiscali":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrare il sistema informativo regionale delle tasse automobilistiche con quello delle Province per la gestione dei tributi provinciali sui veicoli</li> </ul> <p>Linea di intervento 4 "Cooperazione, Interoperabilità, Collaborazioni tra gli Enti e Istituzione":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispiegare il progetto "Sistema informativo catasto e fiscalità" volto ad ottimizzare la gestione del catasto e fiscalità immobiliare</li> </ul>	<p>Linea di intervento 3 - "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come motore della semplificazione per cittadini e imprese":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorire l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso la diffusione sul territorio del SUAP telematico, con la riorganizzazione del censimento dei procedimenti amministrativi regionali su base telematica e lo sviluppo della mappatura in tempo reale dei singoli procedimenti in corso;</li> <li>- Rivedere i processi organizzativi interni finalizzati alla semplificazione mediante le TIC, anche con l'implementazione delle comunicazioni elettroniche tra PA e la semplificazione della gestione documentale.</li> </ul>

Il Programma regionale per la promozione della società dell'informazione e della conoscenza 2012-2015 per la sua trasversalità risulta integrato, sulla base degli indirizzi di legislatura, con altre politiche regionali.

<b>Politiche regionali PRS 2011-2015</b>	<b>Elementi di integrazione con le politiche della Società dell'informazione e della conoscenza</b>
Politiche per l'industria, l'artigianato, il turismo, il commercio	<p>1. sostenere la ricerca per massimizzarne l'efficacia e valorizzare le attività di ricerca applicata, razionalizzando, riorganizzando e potenziando gli strumenti e le infrastrutture per il trasferimento tecnologico, garantendo azioni di diffusione e trasferimento;</p> <p>2. sostenere l'innovazione, la crescita e l'imprenditorialità delle imprese, attraverso la qualificazione manageriale del tessuto produttivo, i processi di aggregazione e crescita dimensionale delle PMI (creazione di reti tra grandi imprese, PMI e centri di ricerca), gli strumenti di ingegneria finanziaria;</p> <p>3. sviluppare, con un approccio fortemente integrato, il complesso del sistema terziario, puntando ad una maggiore qualificazione dell'offerta turistica e distributiva, al fine di coniugare la competitività dell'offerta con la sostenibilità dei processi di sviluppo dei servizi e di riposizionamento dei vari prodotti turistici toscani.</p>
Politiche per l'istruzione, l'educazione, la formazione e il lavoro	<p>1. promuovere l'educazione, la formazione e la qualificazione del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, realizzando la continuità educativa 0-6 anni, garantendo l'efficienza e l'efficacia degli interventi di istruzione e formazione in un sistema integrato, innovando i sistemi regionali del diritto allo studio scolastico e universitario, potenziando il sistema di formazione continua in funzione delle trasformazioni strutturali in atto, mettendo a disposizione dei cittadini toscani adulti anche percorsi formativi, non formali;</p> <p>2. potenziare il sistema dei servizi per l'impiego per la riqualificazione professionale e il reinserimento sul mercato del lavoro, favorendo l'innovazione del sistema dell'offerta integrata e sostenendo l'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione, orientamento e lavoro, nonché il potenziamento e il radicamento territoriale dei servizi e la condivisione delle informazioni fondamentali sul mercato del lavoro, attraverso la collaborazione di soggetti pubblici e soggetti privati</p>
Politiche per la cultura	<p>1. sostegno, promozione e qualificazione degli interventi regionali in relazione a musei ed ecomusei, sistema documentario toscano, istituzioni culturali di rilievo regionale, attività teatrali, musicali, di danza, cinematografiche e audiovisive, cultura contemporanea come elemento trasversale di lettura e di adeguamento dell'offerta culturale ai bisogni d'informazione e formazione di una società multiculturale.</p>
Politiche per le infrastrutture e mobilità	<p>1. promuovere azioni trasversali per la comunicazione e l'informazione dei cittadini per conoscere in tempo reale i servizi programmati e disponibili, favorendo l'utilizzo dei mezzi pubblici e delle piste ciclabili per la riduzione dell'uso del mezzo privato, supportando gli enti locali nell'incentivazione di alcune specifiche azioni di miglioramento infrastrutturale, promuovendo la ricerca e la formazione nelle nuove tecnologie per la mobilità, la logistica, la sicurezza, la riduzione e mitigazione dei costi ambientali</p>
Politiche integrate socio sanitarie	<p>1. sicurezza e qualità delle prestazioni, sviluppo e potenziamento dei servizi, accessibilità e prossimità al cittadino, tramite la revisione della distribuzione dei servizi ospedalieri (soglie di volumi di attività/competenze), la costante verifica degli elementi di appropriatezza (prescrittiva, DRG – Raggruppamenti omogenei di diagnosi, trasporti, farmaceutica, dispositivi) e l'implementazione di tecnologie innovative (robotica, telemedicina, ecc).</p>
Politiche per l'immigrazione	<p>1. promuovere azioni di sistema trasversali alle diverse politiche di settore con impatto globale sui processi di integrazione quali lo sviluppo della partecipazione, delle reti dei servizi informativi, delle opportunità di apprendimento della lingua italiana in un contesto di promozione della "cittadinanza attiva" con il riconoscimento per il cittadino straniero della possibilità di esercizio del diritto di voto.</p>

A livello di singoli programmi/piani di settore si rilevano i profili di coerenza specifici riportati nelle seguenti tabelle.



*Coerenza con il Piano regionale sviluppo economico*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano regionale sviluppo economico (PRSE)			
	Asse 1 Il sistema regionale delle politiche industriali	Asse 2 Internazionalizzazione promozione e attrazione investimenti	Asse 3 Turismo, Commercio e Terziario	Asse 4 Assistenza tecnica
Ob. generale 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio	*	*	*	
Ob. generale 2 – Cittadinanza digitale e competitività			*	
Ob. generale 3 – Semplificazione e amministrazione digitale	*	*	*	
<p>Aspetti di coerenza specifica:</p> <p>Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con le seguenti strategie del Piano Regionale di sviluppo economico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sostenere la ricerca per massimizzarne l'efficacia e valorizzare le attività di ricerca applicata, razionalizzando, riorganizzando e potenziando gli strumenti e le infrastrutture per il trasferimento tecnologico, garantendo azioni di diffusione e trasferimento;</li> <li>2. sostenere l'innovazione, la crescita e l'imprenditorialità delle imprese, attraverso la qualificazione manageriale del tessuto produttivo, i processi di aggregazione e crescita dimensionale delle PMI (creazione di reti tra grandi imprese, PMI e centri di ricerca), gli strumenti di ingegneria finanziaria;</li> <li>3. sviluppare, con un approccio fortemente integrato, il complesso del sistema terziario, puntando ad una maggiore qualificazione dell'offerta turistica e distributiva, al fine di coniugare la competitività dell'offerta con la sostenibilità dei processi di sviluppo dei servizi e di riposizionamento dei vari prodotti turistici toscani.</li> </ol>				

*Coerenza con il Piano della cultura*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano della cultura		
	Ob. generale 1 - La fruizione del patrimonio culturale	Ob. generale 2 - La promozione e qualificazione dell'offerta culturale	Ob. 3 - La conservazione e la valorizzazione dei beni e della attività culturali
Ob. generale 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio	*	*	*
Ob. generale 2 – Cittadinanza digitale e competitività	*	*	*
Ob. generale 3 – Semplificazione e amministrazione digitale			*
Aspetti di coerenza specifica: Il Programma per la società dell'informazione presenta profili di coerenza con il			

Piano della cultura con specifico riferimento agli interventi finalizzati alla qualificazione dell'offerta museale (obiettivo specifico 1.1), alla qualità dei servizi bibliotecari e al potenziamento dell'offerta di documenti e di servizi delle biblioteche pubbliche (obiettivi specifici 1.2 e 1.3), alla valorizzazione dei musei anche con l'utilizzo di strumenti innovativi (obiettivo specifico 2.1) e alla conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale, materiale ed immateriale, della Toscana (obiettivo specifico 3.1).

*Coerenza con il Piano regionale per la promozione della cultura e della pratica dell'attività sportiva e motorio-ricreativa*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano regionale per la promozione della cultura e della pratica dell'attività sportiva e motorio-ricreativa (Delibera Consiglio Regionale 21 febbraio 2012, n. 18)		
	OG 1 Pari possibilità di accesso per tutti alla pratica sportiva e motorio – ricreativa quale diritto inalienabile di ogni cittadino toscano	OG 2 Promozione della salute attraverso la pratica delle attività sportive e motorio ricreative	OG 3 Promozione dell'integrazione sociale quale elemento fondamentale per lo sviluppo del welfare regionale
Ob. generale 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio			
Ob. generale 2 – Cittadinanza digitale e competitività			*
Ob. generale 3 – Semplificazione e amministrazione digitale			
<p>Aspetti di coerenza specifica:</p> <p>Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con il Piano regionale per la promozione della cultura e della pratica dell'attività sportiva e motorio-ricreativa, con riferimento alle iniziative finalizzate allo sviluppo di centri di documentazione per la diffusione della conoscenza della storia e della cultura delle attività motorie e sportive.</p>			

*Coerenza con il Piano sanitario e sociale integrato regionale*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano sanitario e sociale integrato regionale				
	OG 1 Perseguire la salute come risorsa e non come problema	OG 2 Mettere al centro la persona nella sua complessità	OG 3 Aumentare l'equità	OG 4 Perseguire sicurezza, efficacia e appropriatezza come valore del sistema	OG 5 Semplificare e sburocratizzare l'accesso ai servizi Obiettivo generale 6
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio					*
OG 2 – Cittadinanza digitale					*

e competitività					
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale					*
<p>Aspetti di coerenza specifica:  Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con il Piano sanitario e sociale integrato regionale, con riferimento agli obiettivi di sicurezza e qualità delle prestazioni, di sviluppo e potenziamento dei servizi, di accessibilità e prossimità al cittadino, tramite la revisione della distribuzione dei servizi ospedalieri, la costante verifica degli elementi di appropriatezza e l'implementazione di tecnologie innovative (robotica, telemedicina, ecc).</p>					

*Coerenza con il Piano d'indirizzo integrato per le politiche sull'immigrazione*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano d'indirizzo integrato per le politiche sull'immigrazione (Delibera Consiglio Regionale 22 febbraio 2012, n.20)		
	OG 1 Rappresentanza e partecipazione alla vita pubblica dei cittadini stranieri	OG 2 Qualificazione di una rete di servizi informativi rivolti ai cittadini stranieri collegata a una rete di servizi di tutela e di contrasto e rimozione degli episodi di discriminazione	OG 3 Promozione di opportunità di apprendimento della lingua italiana nella prospettiva della promozione di una "cittadinanza attiva" intesa come appartenenza piena e consapevole alla vita della comunità
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio			
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività		*	*
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale			
<p>Aspetti di coerenza specifica:  Il Programma regionale società informazione e conoscenza presenta profili di coerenza con il Piano di indirizzo integrato per le politiche sull'immigrazione, con riferimento alla promozione di azioni di sistema trasversali alle diverse politiche di settore con impatto globale sui processi di integrazione quali lo sviluppo della partecipazione, delle reti dei servizi informativi, delle opportunità di apprendimento della lingua italiana in un contesto di promozione della "cittadinanza attiva".  Si evidenzia in particolare la coerenza specifica con l'obiettivo generale "Qualificazione di una rete di servizi informativi rivolti ai cittadini stranieri collegata a una rete di servizi di tutela e di contrasto e rimozione degli episodi di discriminazione" nella cui descrizione si fa riferimento alla Rete Telematica Regionale Toscana, ai punti di accesso assistiti PAAS e al servizio telematico PA.eS.I., con l'obiettivo generale "Promozione di opportunità di apprendimento della lingua italiana nella prospettiva della promozione di una "cittadinanza attiva" intesa come appartenenza piena e consapevole alla vita della comunità", con particolare riferimento all'obiettivo specifico 8 "Rafforzamento e integrazione dell'offerta formativa linguistica sviluppata nei contesti del sistema pubblico dell'istruzione e del terzo settore e valorizzazione dell'offerta disponibile on-line".</p>			

*Coerenza con il piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società	Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti
--	---

dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	OG 1 Qualificare il ruolo del Comitato Regionale Consumatori Utenti nella sua funzione di organo di consultazione della Regione Toscana attraverso procedure e modalità organizzative che ne garantiscono l'effettivo coinvolgimento o nella definizione della normativa regionale	OG 2 Assicurare un ruolo delle rappresentanze e dei consumatori utenti coerente con la normativa nazionale nella nuova disciplina dei servizi pubblici locali ed in linea con le esigenze dei mercati in evoluzione	OG 3 Offrire il necessario supporto agli sportelli Prontoconsumatore per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale	OG 4 Promuovere l'educazione al consumo prioritariamente e nei confronti delle nuove generazioni, con iniziative nelle scuole, con particolare riferimento alle politiche regionali che promuovono corretti stili di vita, anche in una logica di prevenzione di futuri problemi di salute	OG 5 Promuovere un sistema di tutela e informazione tale da garantire al cittadino, ed in particolare alle fasce meno protette della popolazione, l'esercizio del diritto di scelta in modo consapevole, anche rispetto alle opportunità offerte dall'economia sostenibile e solidale
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio					
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività			*	*	*
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale			*		*
Aspetti di coerenza specifica: Il Programma regionale per la società dell'informazione presenta profili di coerenza con il Piano di indirizzo per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti 2012-2015 con riferimento agli interventi e alle azioni finalizzate a supportare gli operatori degli sportelli informativi per garantire standard di assistenza di maggiore qualità su tutto il territorio regionale e alla promozione di un sistema di informazione tale da garantire la massima informazione al cittadino. Inoltre l'insieme degli interventi contenuti nel Programma e strettamente connessi al PIS Semplificazione risultano contribuire in particolare al raggiungimento degli obiettivi 3 e 5 del Piano in quanto promuovono l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese.					

### Coerenza con il piano regionale agricolo forestale

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano regionale agricolo forestale (PRAF) (Delibera Consiglio Regionale 24 gennaio 2012, n.3)		
	OG 1 Miglioramento della competitività del sistema agricolo, forestale, agroalimentare e del settore ittico mediante l'ammodernamento, l'innovazione e le politiche per le filiere e le infrastrutture	OG 2 Valorizzazione degli usi sostenibili del territorio rurale e conservazione della biodiversità agraria e forestale	OG 3 Valorizzazione del patrimonio agricolo forestale regionale
OG 1 – Infrastrutture e	*		

piattaforme di servizio			
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività			
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale	*		
<p>Aspetti di coerenza specifica:  Il Programma regionale per la società dell'informazione presenta profili di coerenza con il Piano regionale agricolo forestale con particolare riferimento all'obiettivo generale 1 "Migliorare la competitività del sistema agricolo, forestale, agroalimentare e del settore ittico mediante all'ammodernamento, l'innovazione e le politiche per le filiere e le infrastrutture" e all'obiettivo specifico 1.6 "Semplificazione amministrativa, informatizzazione e sostenibilità istituzionale".</p>			

### Coerenza con il Piano regionale per la cittadinanza di genere

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano regionale per la cittadinanza di genere (Delibera Consiglio Regionale 21 febbraio 2012, n.16)			
	OG 1 Contribuire ad eliminare gli stereotipi associati al genere promuovendo e valorizzando altresì la condizione femminile e diffondendo il principio di pari opportunità fra donna e uomo..	OG 2 Costruire un sistema di azioni specificatamente volte alla conciliazione vita-lavoro attraverso iniziative a carattere innovativo, valorizzando le esigenze che emergono dal territorio..	OG 3 Sostenere l'imprenditorialità e le professionalità femminili contribuendo alla promozione dell'uguale indipendenza economica fra donne ed uomini...	OG 4 Integrare le politiche per la cittadinanza di genere, oltre che negli strumenti normativi e nelle attività di programmazione, attraverso il coordinamento delle competenze delle strutture interne...
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio		*		
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività		*	*	
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale		*		
<p>Aspetti di coerenza specifica:  A fronte di una coerenza generale tra le strategie delle due proposte di piano conseguente alla trasversalità delle politiche in questione, si rileva in particolare come l'obiettivo del Programma sulla società dell'informazione volto all'ampliamento e potenziamento delle competenze digitali di tutti i cittadini toscani indipendentemente da età, grado e istruzione e quello finalizzato all'attivazione di servizi volti all'inclusione dell'innovazione tecnologica in varie importanti tematiche, tra cui sanità, scuola e didattica, formazione on line di tipo professionale (life long learning) possano concorrere direttamente al perseguimento dell'obiettivo generale 3 "Sostenere l'imprenditorialità e le professionalità femminili contribuendo alla promozione dell'uguale indipendenza economica fra donne ed uomini prevedendo anche priorità per le giovani generazioni e continuità con i percorsi formativi già sperimentati" e dell'obiettivo specifico 3.1 "Promuovere la qualificazione professionale e manageriale delle lavoratrici e delle imprenditrici al fine di favorire la più ampia scelta professionale delle donne, anche attraverso l'avvio e la gestione competente della propria attività e soprattutto per essere in grado di rispondere alle richieste del mercato sempre più dinamico ed esigente" del Piano per la cittadinanza di genere.</p>				

*Coerenza con il Piano regionale integrato infrastrutture e mobilità*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano regionale integrato infrastrutture e mobilità (PRIIM) (Informativa al Consiglio regionale n.1 del 21/11/2011)				
	Obiettivo 1 Realizzare le grandi opere per la mobilità di interesse nazionale e regionale	Obiettivo 2 Qualificare il sistema dei servizi di trasporto pubblico	Obiettivo 3 Sviluppare azioni per la mobilità sostenibile e per il miglioramento dei livelli di sicurezza stradale e ferroviaria	Obiettivo 4 Interventi per lo sviluppo della piattaforma logistica toscana	Obiettivo 5 Azioni trasversali per l'informazione e comunicazione, ricerca e innovazione, sistemi di trasporto intelligenti
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio					
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività		*			*
OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale					
<p>Aspetti di coerenza specifica:                      Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con il Piano regionale integrato infrastrutture e mobilità, come da Informativa preliminare, con riferimento alla promozione di azioni trasversali per la comunicazione e l'informazione dei cittadini per conoscere in tempo reale i servizi programmati e disponibili, favorendo l'utilizzo dei mezzi pubblici e delle piste ciclabili per la riduzione dell'uso del mezzo privato, supportando gli enti locali nell'incentivazione di alcune specifiche azioni di miglioramento infrastrutturale, promuovendo la ricerca e la formazione nelle nuove tecnologie per la mobilità, la logistica, la sicurezza, la riduzione e mitigazione dei costi ambientali.</p>					

*Coerenza con il Piano di indirizzo generale integrato istruzione, formazione, lavoro (PIGI)*

Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale	Piano di indirizzo generale integrato istruzione, formazione, lavoro (PIGI)					
	OG 1 Promuovere i percorsi di sviluppo personale, culturale e formativo dei cittadini	OG 2 Promuovere e sostenere l'accesso ad un'offerta formativa di alto valore per la qualificazione e professionale dei giovani	OG 3 Sostenere le strategie di sviluppo dei territori e i loro processi di innovazione attraverso un'offerta formativa di elevata qualità	OG 4 Promuovere la creazione di lavoro qualificato e ridurre la precarietà	OG 5 Sviluppare il sistema regionale delle competenze e dell'orientamento	OG 6 Promuovere politiche di mobilità e di cooperazione a supporto dell'istruzione, della formazione e dell'occupabilità
OG 1 – Infrastrutture e piattaforme di servizio						
OG 2 – Cittadinanza digitale e competitività	*			*		

OG 3 – Semplificazione e amministrazione digitale	*			*		
<p>Aspetti di coerenza specifica:</p> <p>Il Programma per la società dell'informazione presenta molteplici punti di interconnessione con il PIGI. Nell'ambito dell'OG 1, si rileva una specifica coerenza con l'obiettivo specifico 1b "Promuovere l'innovazione e l'efficacia dell'offerta didattica per prevenire la dispersione scolastica, migliorare i livelli di apprendimento e la qualità dell'istruzione facendo leva sul valore aggiunto della programmazione territoriale integrata" con particolare riferimento alla linee di azione per la qualità dell'offerta didattica e l'innovazione a scuola, con l'obiettivo specifico 1c "Fornire opportunità educative e di socializzazione tese a supportare la realizzazione di percorsi personali di apprendimento" con riferimento particolare alla linea di azione sul sistema regionale di e-learning (TRIO), con l'obiettivo specifico 1d "Sostenere l'efficacia della programmazione attraverso l'ampliamento della base di conoscenza disponibile ed il rafforzamento delle funzioni di monitoraggio, valutazione e assistenza tecnica" con riferimento particolare allo sviluppo di sistemi informativi a supporto delle decisioni.</p> <p>Nell'ambito dell'OG 4, si sottolinea un alto profilo di coerenza con l'obiettivo specifico 4a "Rafforzare l'efficacia del sistema di governo del mercato del lavoro tramite il potenziamento della rete dei servizi e l'integrazione tra intervento pubblico privato" con particolare riferimento agli interventi di potenziamento degli strumenti online per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e di potenziamento del Sistema informativo del lavoro.</p>						

Rispetto ai contenuti delle informative dei piani che risultano attualmente in fase di elaborazione (Piano ambientale ed energetico regionale - PAER e piano regionale della qualità dell'aria - PRQA), si evidenzia come il Programma in oggetto, ipotizzando una riduzione della mobilità e una mobilità più sostenibile, grazie agli interventi programmati in tema di infomobilità, risulti coerente con gli obiettivi di riduzione dell'inquinamento atmosferico contenuti sia nel PAER che nel PRQA. Inoltre, con riferimento alle politiche regionali relative alla gestione dei rifiuti e delle bonifiche si prevede una ricaduta positiva conseguente all'attuazione del presente piano rispetto allo sviluppo del sistema di governance e dell'efficienza gestionale del ciclo dei rifiuti.

Si può affermare che tutti gli obiettivi del programma, che prevedono processi di informatizzazione e dematerializzazione, concorrono a migliorare l'efficienza nell'uso delle risorse e riducono le pressioni ambientali in particolare l'inquinamento atmosferico, le emissioni di gas serra e possono prevenire e ridurre la produzione di rifiuti.

In linea generale, il Programma promuove il miglioramento dei servizi informativi e la loro interoperabilità creando in tal modo sinergie positive con gli altri programmi/piani settoriali.

## 2.2 VALUTAZIONE DI COERENZA INTERNA

L'analisi di coerenza interna verticale e orizzontale è riportata in forma sintetica nelle tabelle seguenti.

*Tabella di riepilogo della coerenza interna verticale*

Principali elementi di coerenza interna verticale dall'analisi swot (paragrafo 1.2)	Obiettivi generali ed elementi dell'analisi SWOT più rilevanti rispetto agli obiettivi	Obiettivi specifici	Livello di coerenza*

<p>Forza 1 - Livello di infrastrutturazione del territorio toscano, con riferimento agli enti locali, superiore al dato medio nazionale</p> <p>Forza 2 – Forte inclusione e utilizzo di Internet da parte dei giovani toscani rispetto alla media italiana</p> <p>Debolezza 1 – Struttura produttiva toscana caratterizzata dalla presenza prevalente di micro imprese e per questo meno permeabile ai temi dell'innovazione</p> <p>Debolezza 2 – Siti web della PA locale toscana ancora impostati più come “vetrina” che come strumento di semplificazione e offerta di servizi digitali</p> <p>Opportunità 1 – Opportunità di crescita del sistema produttivo toscano data dalla possibilità di costruire un network tra micro imprese, tratto strutturale del nostro sistema imprenditoriale</p> <p>Opportunità 2 – Implementare la rete di sinergie create tra la PA toscana, il sistema economico e le relative rappresentanze, centri di ricerca e università</p> <p>Opportunità 3 – Rafforzare il sistema di interoperabilità standard per l'integrazione dei servizi</p> <p>Rischio 1 – Sviluppo del sistema regionale può risentire negativamente della mancanza di un quadro nazionale di riferimento sulle tematiche della società dell'informazione</p> <p>Rischio 2 – Il processo di innovazione è tale per cui se non si “resta al passo” si rischia di finire ai margini del processo con un aumento del digital divide in Toscana rispetto al contesto nazionale ed europeo</p>	<p><b>1. Infrastrutture e piattaforme di servizio</b></p> <p>Forza 1 Debolezza 2 Opportunità 2 Opportunità 3 Rischio 2</p>	1.1 Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga	Alto
		1.2 Supportare servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise	Alto
		1.3 Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard	Alto
		1.4 Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi	Alto
		1.5 Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi	Alto
		1.6 Garantire la fatturazione elettronica	Medio
		1.7 Assicurare i servizi di pagamento elettronico	Alto
		1.8 Diffondere sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza	Medio
	<p><b>2. Cittadinanza digitale e competitività</b></p> <p>Forza 2 Debolezza 1 e 2 Opportunità 1 e 2 Rischio 2</p>	2.1 Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia	Medio
		2.2 Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici	Medio
		2.3 Valorizzare informazioni e dati della PA per nuovi servizi	Alto
		2.4 Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani	Alto
		2.5 Sostenere la rete degli sportelli informativi	Medio
		2.6 Sviluppare servizi per la scuola e la didattica	Basso
		2.7 Promuovere servizi in ambito socio-sanitario	Medio
		2.8 Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)	Medio
		2.9 Sviluppare servizi per il lavoro	Alto
		2.10 Diffondere servizi di infomobilità	Alto
		2.11 Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio	Basso
		2.12 Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali	Medio



		2.13 Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo	Medio
		2.14 Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale	Alto
	<b>3. Semplificazione e amministrazione elettronica</b>  Forza 1 Debolezza 2 Opportunità 2 e 3 Rischio 1	3.1 Garantire livelli di sicurezza della PA supportando l'operatività telematica del SUAP	Medio
		3.2 Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana	Alto
		3.3 Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale	Alto
		3.4 Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi	Alto
		3.5 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale	Medio
		3.6 Sostenere la crescita e lo sviluppo delle competenze nella PA	Alto
		3.7 Promuovere interventi di supporto agli enti pubblici toscani in materia di amministrazione digitale e di società dell'informazione e della conoscenza	Alto

\* Il livello di coerenza viene espresso sulla base di tre parametri: Alto, Medio e Basso

### Tabella di riepilogo della coerenza interna orizzontale

Obiettivi specifici	Linee di azione	Indicatori		
		Indicatore di risultato	Valore atteso	Indicatore di realizzazione
<b>1.1 Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga</b>	1.1.1 Potenziamento ed estensione delle infrastrutture di telecomunicazioni a banda larga su tutto il territorio toscano con particolare attenzione alle aree rurali, disagiate e a bassa densità territoriale	Percentuale di imprese toscane con almeno 10 addetti connesse a Internet in banda larga fissa o mobile (DSL e altra fissa in banda larga; mobile in banda larga) sul totale delle imprese toscane	95%	Numero delle centrali attivate
	1.1.2 Realizzazione della piattaforma di autenticazione degli utenti ai sistemi di connettività	Valore attuale: 87%		Numero di sistemi federati
<b>1.2 Supportare servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise</b>	1.2.1 Centro servizi TIX	Numero di servizi digitali della PA toscana ospitati presso il TIX 2.0  Valore attuale: 20	80	Numero di servizi garantiti dal Centro Servizi TIX 2.0

	1.2.2 Servizi di connettività RTRT-SPC			Numero di enti connessi a RTRT
<b>1.3 Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard</b>	1.3.1 Gestione infrastruttura di cooperazione applicativa	Incremento del numero dei servizi interoperabili:  Valore attuale: 250 servizi	20%	Numero di servizi applicativi registrati
	1.3.2 Realizzazione e gestione infrastruttura per Linked Open Data			Numero di data set pubblicati
	1.3.3 Processi e strumenti per condividere specifiche di interoperabilità			Numero di RFC e.Toscana Compliance presentate da Soggetti pubblici o privati
	1.3.4 Processo e strumenti per condividere software in modalità open source			Numero di progetti software realizzati dalla Pubblica Amministrazione e resi disponibili in modalità open source
	1.3.5 Centri di Competenza regionali			Numero di interventi realizzati
<b>1.4 Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi</b>	1.4.1 Diffusione CSE/CNS	Mantenimento dei livelli di disponibilità dei servizi di gestione del ciclo di vita della CSE e dell'infrastruttura per l'autenticazione e l'accesso  Valore attuale: 95%	Livelli di servizio superiori al 97%	Adesione ai contratti regionali da parte delle pubbliche amministrazioni locali
	1.4.2 Potenziamento e diffusione infrastrutture di gestione e di servizi di supporto all'estensione dell'utilizzo della CSE/CNS			
	1.4.3 Potenziamento e diffusione infrastruttura per l'identità digitale			Funzioni di interoperabilità con il livello nazionale per l'identità federata
	1.4.4 Diffusione dell'infrastruttura per l'accesso ai servizi on line			Numero accordi di servizio per la creazione dell'identità digitale
	1.4.5 Diffusione strumenti alternativi per l'accesso ai servizi in rete			
	1.4.6 Diffusione tecnologie e strumenti per la riservatezza e la sicurezza dei processi in rete			Adesione ai contratti regionali da parte delle pubbliche amministrazioni locali
<b>1.5 Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi</b>	1.5.1 Diffusione del sistema regionale di e-procurement telematico di beni e servizi	Incremento del numero di enti toscani che utilizzano il sistema regionale di e-procurement  Valore attuale: 44% dei Comuni toscani	10%	Numero di enti aderenti al sistema
	1.5.2 Consulenza supporto e formazione per l'utilizzo e l'aggiornamento del sistema			Numero di interventi realizzati
<b>1.6 Garantire la fatturazione elettronica</b>	1.6.1 Sviluppo e gestione dell'infrastruttura di cooperazione applicativa	Numero di soggetti pubblici e privati che utilizzano la piattaforma di fatturazione elettronica  Valore attuale: 0	100	Numero di progetti software che utilizzano la piattaforma
	1.6.2 Definizione del processo per le specifiche di interoperabilità			Numero RFC e.Toscana Compliance presentate

<b>1.7 Assicurare i servizi di pagamento elettronico</b>	1.7.1 Attivazione infrastruttura regionale per l'erogazione di servizi di pagamento	Numero di soggetti che utilizzano l'infrastruttura per i servizi di pagamento on line  Valore attuale: 0	150	Attivazione payment services sull'infrastruttura
<b>1.8 Diffondere sistemi di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza</b>	1.8.1 diffusione del servizio di videoconferenza su rete IP sul territorio regionale	Numero enti locali toscani dotati di servizi di videoconferenza o di servizi VoIP	Enti con servizio di videoconferenza: 100  Enti con sistemi comunicazione integrata basati su VoIP: 100	Numero di postazioni hw di videoconferenza attivate
	1.8.2 diffusione del servizio di comunicazione integrata tra fonia e dati basato su tecnologia VoIP (Voice Over IP) interoperante con l'infrastruttura regionale	Enti dotati di servizio di videoconferenza: valore attuale 11  Enti dotati di sistemi di comunicazione integrata basati su VoIP: valore attuale 67		Numero di sistemi di comunicazione integrati basati su VoIP
<b>2.1 Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia</b>	2.1.1 Consolidamento del sistema Cancelleria telematica	Numero degli uffici giudiziari attivati sulla cancelleria telematica  Valore attuale: 7	18	Numero uffici giudiziari toscani attivati sulla Cancelleria Telematica sul totale degli uffici giudiziari
<b>2.2 Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici</b>	2.2.1 Sviluppo piattaforma prototipale	Numero di fascicoli elettronici creati  Valore attuale: 1	4	Numero interventi sul sistema
	2.2.2 Proposta industrializzazione della piattaforma			
	2.2.3 Sperimentazione della piattaforma			
	2.2.4 Creazione dei fascicoli elettronici			
<b>2.3 Valorizzare informazioni e dati della PA per nuovi servizi</b>	2.3.1 Realizzazione infrastruttura per la pubblicazione dei dati in formato Linked Open Data	Numero di Data Set pubblicati  Valore attuale: 0	30	Numero di soggetti che utilizzano i Data Set
	2.3.2 Definizione del processo e fornitura di strumenti che consentono alla PA di pubblicare Data Set			Numero di soggetti pubblici che utilizzano i Data Set
	2.3.3 Definizione del processo e fornitura di strumenti per l'utilizzo dei data Set da parte dei soggetti privati			Numero di soggetti privati che utilizzano Data Set
<b>2.4 Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani</b>	2.4.1 Consolidamento infrastruttura Rete dei PAAS	Numero comuni toscani con almeno un PAAS aperto  Valore attuale: 100	150	numero di interventi informativi/partecipativi realizzati
	2.4.2 Rafforzamento ruolo associazioni			
	2.4.3 Promozione e diffusione interventi formativi			numero di interventi informativi/partecipativi realizzati
	2.4.4 Sensibilizzazione e interventi di partecipazione			numero di interventi informativi/partecipativi realizzati
	2.4.5 Rafforzamento delle competenze degli operatori			numero di interventi informativi/partecipativi realizzati
	2.4.6 Potenziamento dell'operatività			Azioni sperimentali avviate

	2.4.7 Miglioramento della conoscenza dei bisogni locali			
	2.4.8 Interventi di testing nei punti PAAS			
<b>2.5 Sostenere la rete degli sportelli informativi</b>	2.5.1 Sviluppo della rete a supporto degli sportelli informativi	Percentuale di enti locali toscani (comuni, province e Comunità Montane) con URP informatizzato sul totale degli enti locali toscani  Valore attuale: 27%	40%	Disponibilità piattaforme
	2.5.2 Sviluppo e mantenimento dei servizi telematici			
	2.5.3 Supporto tecnologico allo sviluppo del progetto Infoconsumo			
<b>2.6 Sviluppare servizi per la scuola e la didattica</b>	2.6.1 Progetto Errequ@dro	Numero di studenti coinvolti  Valore attuale Errequ@dro: 12 scuole Valore attuale Accesso Sicuro/TROOL: 100 classi Valore attuale Didattica in ospedale ed a domicilio: scuole 5, ospedali 2	<a href="#">Errequ@dro</a> : 20 scuole Accesso Sicuro/TROOL: 150 classi Didattica in ospedale ed a domicilio: scuole 10, ospedali 3	Numero scuole coinvolte
	2.6.2 Accesso sicuro			Numero scuole coinvolte
	2.6.3 Didattica in ospedale e a domicilio			Numero istituti scolastici e ospedali coinvolti
<b>2.7 Promuovere servizi in ambito socio-sanitario</b>	2.7.1 Estensione accesso mediante carta sanitaria	Digitalizzazione dei servizi del sistema sociale sul totale dei servizi previsti	50%	Numero interventi sul sistema
	2.7.2 Promozione all'utilizzo dei servizi digitali			
<b>2.8 Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)</b>	2.8.1 Sistema informativo per Fondo Sociale Europeo	Digitalizzazione dei servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning) sul totale dei servizi previsti	50%	Numero interventi sul sistema
	2.8.2 Servizio su web per offerta formativa e competenze			
	2.8.3 Supporto allo sviluppo piattaforma regionale e-learning			
<b>2.9 Sviluppare servizi per il lavoro</b>	2.9.1 Servizio web per domanda/offerta di lavoro	Incremento percentuale delle comunicazioni/pubblicazioni effettuate telematicamente	30%	Numero degli utenti registrati al servizio
	2.9.2 Servizio per la trasmissione di documentazione in materia di lavoro			Numero degli utenti registrati al servizio
<b>2.10 Diffondere servizi di infomobilità</b>	2.10.1 Definizione di standard	Numero di comuni toscani che aderiscono ai servizi di infomobilità sul totale dei comuni toscani	10%	Numero di RFC e Toscana Compliance approvate
	2.10.2 Realizzazione servizi per distribuzione contenuti			Numero servizi attivati
	2.10.3 Definizione e sviluppo servizi per l'accesso ai parcheggi, alle ZTL, ai pagamenti			Numero dei servizi attivati
	2.10.4 Sperimentazione sistema per l'accesso alle ZTL per i portatori di handicap			Numero enti con ZTL aderenti al sistema

<b>2.11 Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio</b>	2.11 Carta dei vincoli accessibile	Numero di accesso ai servizi realizzati	200			
	2.11.2 Servizio sul paesaggio					
	2.11.3 Servizio per l'edilizia					
<b>2.12 Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali</b>	2.12.1 Supporto realizzazione Punto unico di accesso	Numero utenti che accedono ai servizi	500	Numero specifiche di interoperabilità definite		
	2.12.2 Supporto implementazione servizi museali					
	2.12.3 Promozione dell'interoperabilità del sistema informativo musei					
	2.12.4 Supporto alla realizzazione di servizi innovativi per la rete delle biblioteche toscane					
<b>2.13 Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo</b>	2.13 Potenziamento sistemi per l'informazione turistica	Percentuale aumento dei contatti commerciali	20%			
	2.13.2 Supporto alla messa in rete degli Osservatori Turistici di Destinazione					
<b>2.14 Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale</b>	2.14.1 Sperimentazione villaggio digitale	Numero servizi integrati sulla piattaforma Valore attuale: 2	Valore atteso: 8 su almeno un territorio	Numero soggetti coinvolti		
	2.14.2 Appalti pre-commerciali	Appalti pre-commerciali Valore attuale: 0	Valore atteso: 1	Numero imprese coinvolte		
<b>3.1 Garantire livelli di sicurezza della PA supportando l'operatività telematica del SUAP</b>	3.1..1 Completamento banca dati regionale	Percentuale di Enti locali toscani (Comuni, province e Comunità montane) che hanno SUAP telematico sul totale degli enti locali toscani	85%	Numero soggetti che stipulano convenzione		
	3.1..2 Applicazione modello di governance	Valore attuale: 59%				
<b>3.2 Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana</b>	3.2.1 Diffusione infrastruttura di comunicazione telematica e interoperabilità	Protocolli inviati : 11.594; N destinatari 28.519 (Dati aggiornati al 30/05/2012)	Protocolli inviati : 25.000	Numero enti aderenti		
	3.2.2 Diffusione strumenti di comunicazione telematica presso enti toscani				Numero documenti conservati digitalmente: 112 "mandati di pagamento"	Numero documenti conservati digitalmente: 1.000 documenti
	3.2.3 Attivazione sistema conservazione documentale				Numero documenti regionali conservati	
	3.2.4 Diffusione sistema conservazione documentale				Numero enti aderenti	
	3.2.5 Realizzazione percorsi formativi				Numero enti coinvolti	
	3.2.6 Diffusione piattaforma regionale per la gestione documentale				Numero enti aderenti	
	3.2.7 Predispersione banca dati procedimenti amministrativi				Numero procedimenti analizzati	

	3.2.8 Semplificazione e dematerializzazione procedimenti amministrativi			Numero procedimenti semplificati e/o dematerializzati
<b>3.3 Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale</b>	3.3.1 Gestione e realizzazione del sistema informativo tasse automobilistiche	Incremento delle segnalazioni qualificate trasmesse all'agenzia delle entrate dagli enti locali attivi sul sistema rispetto a quelle segnalate dagli enti toscani non attivi  Valore attuale: 0	10% annuo	Numero comunicazioni diffuse; Operazione di pagamento effettuate Numero enti locali toscani attivati sul Sistema Unitario Catasto, Fiscalità e Territorio sul totale degli enti locali toscani
	3.3.2 Realizzazione di strumenti per l'analisi aggregata e non dei dati tributari			
	3.3.3 Realizzazione piattaforma di comunicazione on line			
	3.3.4 Integrazione del sistema riscossione tributi con l'infrastruttura pagamenti			
	3.3.5 Diffusione del sistema integrato			
<b>3.4 Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi</b>	3.4.1 Sistema Informativo scolastico	Numero di interventi realizzati sul sistema informativo regionale	20	Numero di interventi richiesti
	3.4.2 Sistema Informativo sociale			
	3.4.3 Sviluppo della Cartella sociale digitale			
	3.4.4 Flussi informativi della Cartella Sociale digitale			
	3.4.5 Sistema informativo del lavoro			
	3.4.6 Sistema informativo direzionale sviluppo rurale			
	3.4.7 Sistema interoperabile per la fruizione e l'alimentazione della banca dati in materia ambientale			
	3.4.8 Sistema informativo ambientale			
	3.4.9 Sistema informativo regolamenti urbanistici			
	3.4.10 Sistema informativo contratti pubblici			
	3.4.11 Sistemi informativi geografici			

<b>3.5 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale</b>	3.5.1 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale	Numero report realizzati	4	
<b>3.6 Sostenere la crescita e lo sviluppo delle competenze nella PA</b>	3.6.1 Formazione nella PA	Numero di soggetti formati	1500	Numero interventi realizzati
<b>3.7 Promuovere interventi di supporto agli enti pubblici toscani in materia di amministrazione digitale e di società dell'informazione e della conoscenza</b>	3.7.1 Supporto territoriale	Numero di enti e soggetti interessati da interventi di supporto  Valore attuale: 200	287	Numero interventi attivati

## 2.3 ANALISI DI FATTIBILITA' FINANZIARIA<sup>9</sup>

In considerazione del fatto che il presente Programma risulta sottoposto a VAS, e che pertanto le attività di partecipazione e concertazione sono svolte in parallelo alle consultazioni per la valutazione ambientale, il quadro finanziario corrisponde a quello contenuto nell'informativa preliminare approvata dal Consiglio regionale in data 13/09/2011, con la precisazione che lo stesso sarà determinato definitivamente al momento della formalizzazione della proposta finale di piano.

Per i dettagli delle voci si rimanda quindi alla tabella riportata nella sezione contenutistica al paragrafo 1.5.

## 2.4 VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI SOCIO-ECONOMICI – VESE

La presente analisi è elaborata sulla base della metodologia indicata nell'allegato F del Modello analitico per l'elaborazione, il monitoraggio e la valutazione dei piani e programmi regionali, approvato con Decisione del Presidente della GR n. 2 del 27/6/2011, relativamente alla dimensione sociale e a quella economica, come previsto per i piani e programmi sottoposti a procedura di VAS.

### **Effetti sulla dimensione economica**

Allo sviluppo della società dell'informazione si associano più effetti di natura puramente economica. Riteniamo opportuno, in questa sede, sottolinearne tre in considerazione della loro rilevanza. Il primo è fortemente connesso alla componente spaziale del sistema economico ed è l'effetto in termini di crescita e di distribuzione geografica della crescita di una variazione del livello di accessibilità immateriale di cittadini e imprese, la quale è a sua volta funzione diretta del livello di infrastrutturazione telematica del territorio. Il secondo effetto è identificabile nel contributo alla crescita di una diffusa adozione delle *Information & Communication Technologies* (ICT) da parte delle imprese, via innovazione di processo e di prodotto, aumento dello stock e della produttività del capitale umano. L'ultimo effetto è invece legato al settore pubblico, ovvero alla riduzione dei costi di transazione per cittadini e imprese che deriva dal miglioramento della qualità e dell'accessibilità ai servizi della pubblica amministrazione.

In considerazione di questi elementi è possibile riconoscere alle azioni del Piano effetti significativi, prevalentemente di natura indiretta e riconducibili alle categorie sopra esposte. La dimensione molto contenuta degli importi finanziari previsti dal Piano determina però una bassa consistenza degli effetti, tale da rendere difficile una adeguata quantificazione.

<sup>9</sup> In questa sezione viene riportato il dettaglio delle risorse come sviluppo delle tabelle presentate nell'informativa di cui all'allegato A.

## **Effetti significativi positivi**

*Macro obiettivi coinvolti: Solidità della crescita economica, Equilibrio del mercato del lavoro, Equilibrio della finanza pubblica*

### *Riduzione del digital divide<sup>10</sup>.*

La diffusione delle ICT ha importanti implicazioni in relazione alla distribuzione spaziale degli agenti economici (ovvero in tema di geografia economica) soprattutto a livello intra-regionale; i costi di comunicazione sono, infatti, una delle variabili principali nel determinarne le scelte localizzative e le dinamiche di agglomerazione spaziale. In particolare, a una riduzione dei costi di comunicazione che consegue all'implementazione di tecnologie ICT da parte delle imprese (o del complesso dei soggetti economici), è comunemente associata, in letteratura, la riduzione dell'intensità di alcune economie di agglomerazione. Si tratta, ricorrendo ad una definizione piuttosto generale, del legame di dipendenza tra la prossimità fisica/geografica di imprese e forza lavoro e i vantaggi in termini di generazione e diffusione di conoscenza, sia questa tecnica e settoriale o di altra natura.

Questo tipo di analisi assume particolare pregnanza a livello di sistema urbano poiché è proprio a questo livello che tali economie trovano collocamento, sia in ambito teorico che empirico<sup>11</sup>.

In corrispondenza di questa dimensione spaziale d'analisi, una dinamica decrescente dei costi di comunicazione può comportare sia un effetto di sostituzione tra le comunicazioni *vis-à-vis* (che richiedono prossimità) e quelle mediate dalle ICT ma anche un effetto legato alla complementarità tra le due: a una riduzione del costo della comunicazione corrisponde un aumento della domanda di interazioni<sup>12</sup>. L'effetto complessivo in questo caso è ambiguo<sup>13</sup> e può dipendere dall'interazione tra questa tipologia di costi, i costi di pendolarismo<sup>14</sup> e di commercio (che a loro volta includono costi di trasporto e di transazione)<sup>15</sup>.

---

10

Nei successivi tre paragrafi si esplicitano le relazioni che collegano i principali effetti producibili dal piano ai macro obiettivi del modello analitico coinvolti.

11

Si vedano a questo proposito:

- Berliant, M., R. Reed and P. Wang, "Knowledge Exchange, Matching, and Agglomeration," *Journal of Urban Economics*, 60 (2006), 69–95.
- Duranton, G., and D. Puga, "Nursery Cities: Urban Diversity, Process Innovation, and the Life Cycle of Products," *American Economic Review*, 91 (2001), 1454–77.
- Hesley, R. W. and W. C. Strange, "Knowledge Barter in Cities," *Journal of Urban Economics*, 56 (2004), 327–45.

12

Gaspar, J, E. L., Glaeser (1998), Information Technologies and the future of cities, *Journal of Urban Economics*, 43(1): 136-156.

13

Si vedano a questo proposito:

- Kolko, J. (2000), *The death of cities? The death of distance? Evidence from the geography of commercial internet usage*, mimeo, Harvard University.
- Charlot, S. and G. Duranton (2006), *Cities and workplace communication: some quantitative French evidence*, *Urban Studies*, 43:1365-1349.
- Sinai, T. and J. Waldvogel (2004), *Geography and the Internet: is the internet a substitute or a complement for cities?*, *Journal of Urban Economics*, 56:1-24.

14



Non è opportuno però limitare l'analisi al ruolo delle ICT nel facilitare lo scambio di informazioni e la comunicazione tra imprese e tra individui; altro tema di grande interesse è infatti quello della riduzione dei costi di comunicazione interni alle imprese. Anche in questo caso l'effettiva possibilità di accedere a infrastrutture telematiche (e quindi di adottare proficuamente soluzioni ICT) su tutto il territorio può determinare la transizione della struttura organizzativa e produttiva delle imprese da un modello cosiddetto integrato (in cui centri direzionali/amministrativi e stabilimenti produttivi sono co-localizzati) a uno specializzato in senso funzionale, in cui l'impresa sceglie di separare gli *headquarters* dagli stabilimenti produttivi scegliendo di localizzare i primi in corrispondenza dei centri urbani a maggior concentrazione di servizi alle imprese e i secondi in corrispondenza delle aree a maggior concentrazione di fornitori di input intermedi, in modo da cogliere i due differenti vantaggi di costo. Questa transizione organizzativa che attiene alle scelte private delle imprese trova appunto corrispondenza e presupposto in una transizione della geografia economica, da specializzata in senso settoriale, a specializzata in senso funzionale, nella quale coesistono grandi centri urbani che ospitano funzioni avanzate a servizio dei centri direzionali di imprese afferenti a più settori e centri di media-piccola dimensione in cui trovano collocamento gli stabilimenti produttivi (di singoli settori) e i relativi fornitori di input intermedi<sup>16</sup>.

Anche in questo caso si riscontra un certo livello di ambiguità nell'esito in termini di configurazione spaziale di equilibrio; questa dipende, infatti, in maniera forte dal livello delle economie di agglomerazione, ovvero dall'entità dei vantaggi di costo che le imprese ottengono dalla scelta di separare funzioni dirigenziali e produttive; se questi fossero sufficientemente alti, allora anche una piccola riduzione del costo di "separazione" (o meglio di quello che è il costo di trasmettere decisioni a distanza, il *remote managing cost*) potrebbe indurre una geografia economica caratterizzata da forte specializzazione funzionale a livello urbano.

Un ultimo aspetto della questione, che non richiede l'adozione di un differente approccio teorico rispetto a quelli visti finora, è quello dell'effetto dell'accessibilità di natura immateriale sulle determinanti delle scelte localizzative legate alla fruibilità di servizi erogati dalla pubblica amministrazione (*amenity effect*) o alla facilità di adempimento di determinati obblighi verso la PA. Il tema verrà approfondito più avanti con riferimento all'efficienza dell'erogazione di tali servizi.

Diverse misure contenute nel Programma Regionale Società Informazione e Conoscenza sono individuate come in grado di generare effetti del tipo di quelli appena descritti: quelle direttamente volte alla riduzione del *digital divide* così come quelle tese a garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con la PA (obiettivi generali 1 e 2, con particolare riferimento agli obiettivi specifici 1.1, 2.4, 2.14),

### *Crescita, innovazione e ICT.*

Sul piano dell'evidenza empirica è possibile affermare l'esistenza di una relazione positiva e decisamente rilevante tra adozione di ICT e crescita del prodotto, a livello di singola impresa<sup>17</sup>; stime prudenziali identificano in uno 0.2% l'aumento<sup>18</sup> dell'output associato a

---

I quali peraltro sono, se pur in misura marginale, funzione delle ICT; ad esempio per quanto attiene al fenomeno del telelavoro.

15

A questo proposito si veda: L. Cavailhes, J., C. Gaigne, T. Tabuchi, and J.-F. Thisse (2007), Trade and the structure of cities, *Journal of Urban Economics* 62, 383-404.

16

Duranton, G. and D. Puga (2005, March). From sectoral to functional urban specialisation. *Journal of Urban Economics* 57(2), 343-370.

17

un incremento del 10% del capitale ICT<sup>19</sup>. A questo proposito merita considerazione il ruolo svolto dalle ICT come componente del capitale di natura intangibile che figura come input della funzione di produzione (sia della singola impresa che aggregata). In questa tipologia di capitale è possibile far confluire sia le informazioni cosiddette computerizzate (che includono software acquistato e autoprodotta) sia le proprietà innovative (brevetti, spesa in R&S) sia le competenze economiche di natura esperienziale e professionale delle imprese (pratiche manageriali, capitale professionale, strutture organizzative). Al di là del contributo diretto e positivo del “capitale” intangibile ICT alla crescita, esiste un contributo di natura indiretta che passa attraverso la complementarità tra queste diverse forme di capitale. La complementarità con il capitale più propriamente “di innovazione”, se pur appurata su un piano generale (in particolare si fa riferimento al ruolo, in questo senso, delle ICT come “*general purpose technology*”), non risulta chiara in relazione alla sua esatta natura: in effetti le ICT potrebbero, in linea di principio, influenzare le dinamiche innovative attraverso diversi canali quali quello del supporto alla creazione di brevetti e quello del supporto alle innovazioni di prodotto e di processo. Anche la complementarità con il capitale umano a livello di impresa riveste un ruolo di grande importanza: lo sviluppo dei modelli di crescita endogena, verificatosi a partire dalla seconda metà degli anni 80, ha ispirato un corposo numero di lavori di natura empirica volti ad identificare i meccanismi causali alla base della crescita economica. Tra questi, molti hanno posto appunto l'accento sull'accumulazione di capitale umano (Lucas, 1993) come principale motore della crescita. E' proprio in relazione a questa componente della funzione aggregata di produzione di un'economia che le tecnologie di informazione e comunicazione svolgono il loro ruolo primario. Il capitale umano è infatti, per definizione un capitale di natura dinamica; possiamo dunque dire che ogni addetto è insieme un decisore, un soggetto coinvolto in un processo di apprendimento costante e un membro di un gruppo, al centro quindi di una più o meno complessa rete di relazioni. In questo senso lo stock di capitale umano nella sua accezione di capitale conoscitivo e esperienziale risulta accresciuto in seguito a qualsiasi miglioramento delle condizioni lavorative che permetta un miglior accesso alle informazioni, faciliti l'apprendimento ed incrementi le capacità comunicative. Lo stesso si dica a riguardo di quello che potremmo definire capitale organizzativo: le ICT contribuiscono a ridurre sensibilmente il costo di raccolta e processo delle informazioni all'interno dell'impresa.

Per quanto attiene invece all'aumento della produttività aggregata, questa può essere veicolata da un processo di selezione delle imprese più produttive all'interno del mercato a discapito di quelle meno produttive (*net entry effect*) e/o da un processo di espansione in termini di output e addetti delle prime a discapito delle seconde (effetto di composizione *between firms*). In questo caso la componente tecnologica, e, nello specifico, l'intensità di ICT, può comprensibilmente giocare un ruolo di primaria importanza; in effetti le imprese

---

Se pur questa risulti condizionata dal contesto nel quale l'impresa stessa opera, in termini di regolazione del mercato del lavoro e dei beni finali.

18

Van Reenen, J., Bloom, N., Draca, M., Kretschmer, T., & Sadun, R. (2010), The economic impact of ICT, SMART N. 2007/0020 FINAL REPORT, Centre for Economic Performance, London School of Economics.

19

Le ragioni delle dimensioni, per certi versi sopra la norma, spesso riscontrate per questo tipo di effetto sono da ricercarsi nella difficoltà delle specificazioni econometriche adottate in letteratura di tener conto di eterogeneità inosservata, endogenità e errori di misura, e di cogliere appieno gli effetti di complementarità tra le diverse tipologie di capitale conoscitivo, organizzativo e quello rappresentato dalle ICT (vedi infra).

collocate in corrispondenza dei due quintili più alti della distribuzione dell'intensità di ICT mostrano tassi di crescita dell'occupazione superiori alla media nella misura del 25-30% e una probabilità di uscire dal mercato inferiore del 4% alla media delle altre imprese. Il Programma Regionale Società Informazione e Conoscenza interviene in relazione a questo tema essenzialmente attraverso l'obiettivo specifico 1.1, che prevede il potenziamento delle infrastrutture di telecomunicazione a banda larga. In questo senso agisce correttamente, considerato che l'accesso alla banda larga è condizione necessaria, benché non sufficiente, per la diffusione di tecnologie di tipo ICT nel sistema produttivo. L'assenza di rilevanti esternalità associate all'adozione di questo tipo di tecnologie<sup>20</sup> non consiglia, un intervento pubblico direttamente rivolto all'incentivazione economica della loro adozione; tuttavia questo non inficia l'opportunità di interventi volti a risolvere problemi di coordinamento tra gli agenti, in relazione alla realizzazione di infrastrutture che abbiano carattere di indivisibilità. Rileviamo altresì come associate ad effetti significativi e positivi le misure relative all'obiettivo 2.8 in tema di *long-life-learning*.

#### *Semplificazione amministrativa via ICT. ICT nella PA.*

Da un punto di vista economico, a un aumento dell'efficienza del settore pubblico è possibile associare un aumento della produttività degli operatori e delle imprese del settore privato e uno stimolo alla crescita dell'economia nel suo complesso. Non rientra tra gli obiettivi di questa nota approfondire gli aspetti formali di questo tipo di relazione; in questa sede è utile sottolineare che lo stesso legame tra adozione di ICT ed efficienza, descritto in precedenza a proposito delle imprese produttrici di beni e servizi, è riscontrabile anche a livello della pubblica amministrazione. In questo caso si riscontrano però alcune importanti peculiarità che tendono, nel complesso, ad attenuare tale relazione causale; si tratta della relativa rigidità di natura organizzativa delle PA che, oltre a porre un limite al contributo che le ICT possono fornire sul fronte della razionalizzazione delle mansioni, costituisce in alcuni casi anche una vera e propria barriera al loro pieno utilizzo in termini operativi; un altro tipo di rigidità, di natura tecnica, consiste nella difficoltà (che si traduce in un maggior costo) di adattare, all'occorrenza, i sistemi di informazione e comunicazione alle necessità delle amministrazioni e che deriva dal ricorso frequente all'esternalizzazione della fornitura dei servizi associati. La scarsa concorrenza nel mercato di questi ultimi è poi individuabile come un'ulteriore caratteristica (negativa) del settore pubblico. L'adozione di questo tipo di soluzioni tecnologiche non è quindi di per sé associabile a effetti significativi sulla produttività delle amministrazioni pubbliche; ai fini dell'efficacia delle politiche volte all'innalzamento della componente tecnologica nelle PA è necessario il concorso di altre politiche che procedano nei confronti di una semplificazione amministrativa e organizzativa. Il Programma opera proprio in questo senso, associando a interventi di natura infrastrutturale quale quello che coinvolge il TIX (obiettivo specifico 1.2), altri di preciso indirizzo in merito all'implementazione delle ICT nell'ambito della semplificazione delle procedure, della riduzione dei tempi di attesa per cittadini e imprese che usufruiscono dei servizi (obiettivi 1.4, 1.6, 2.1-3, 2.5-13) nonché delle imprese fornitrici (obiettivo 1.5, promozione dell'*e-procurement*).

---

20

Se un effetto sulla singola impresa esiste, non è tuttavia riscontrabile un effetto di *spillover* di produttività (che abbiano estensione più o meno ristretta a livello spaziale): l'aumento della dotazione ICT di un'impresa non produce effetti in termini di produttività sulle altre che non siano mediati dal mercato (appunto *spillover*, esternalità), ma produce, al limite, esclusivamente un effetto che consiste nella facilitazione dell'adozione di ICT da parte di imprese "vicine" a quelle che le hanno già adottate attraverso effetti di rete, di apprendimento o di qualificazione di pool di forza lavoro. Una sorta di *spillover* indiretto quindi, non tale, da solo, da giustificare, come ad esempio nel caso degli investimenti in ricerca e sviluppo, l'implementazione di politiche pubbliche di sussidio e di incentivo fiscale agli investimenti in ICT.

## Effetti sulla dimensione sociale

### **Effetti significativi positivi**

*Macro obiettivi coinvolti: qualità della vita familiare e dei cittadini, accessibilità ad elevati livelli di educazione, formazione e alla qualità del lavoro, alla fruizione di attività culturali.*

Da un punto di vista sociale il Programma contiene finalità di inclusione e promozione dei diritti della cittadinanza: cerca di coniugare la crescita dei servizi basati sulle nuove tecnologie con l'equità nell'accesso, in modo che la rete diventi una effettiva opportunità e non un ostacolo alla coesione sociale. Il contrasto al "digital divide" viene affrontato tenendo conto delle varie forme con cui esso può manifestarsi, rispetto cioè alla possibilità materiale di utilizzazione (disponibilità della connettività in banda larga, ob. specifico 1.1) e alla diversa capacità di utilizzo per fasce di popolazione in relazione alle variabili di età, genere, istruzione, lingua, reddito, condizioni personali di salute (azioni connesse agli obiettivi 2.4, 2.6, 2.8).

Lo sviluppo di nuove funzioni incentrate sulle nuove tecnologie all'interno della Pubblica Amministrazione comporta potenziali vantaggi in termini di numero e qualità di servizi disponibili, di risparmi di tempo e costi per le famiglie (ob. 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.10, 3.2). Al tempo stesso si agevolano le occasioni di formazione e di inserimento nel mondo del lavoro attraverso il miglioramento dell'incontro di domanda e offerta (ob. 2.9). Specifici servizi sono previsti inoltre per la tutela e la fruizione dei beni culturali (ob. 2.12), mentre le azioni innovative in ambito socio sanitario (ob. 2.7 e 1.4) sono dirette a migliorare l'accessibilità ai servizi di cura e assistenza sociale.

Gli interventi possono generare effetti significativi positivi sui macro obiettivi relativi alla qualità della vita familiare e dei cittadini (B), all'accessibilità ad elevati livelli di educazione, formazione e alla qualità del lavoro (E), alla fruizione di attività culturali (F) (nel quadro di sintesi è esplicitato il collegamento tra macro obiettivi e obiettivi specifici del piano sopra descritti).

<p><b>Punti di debolezza Fattori di Criticità</b> (Tra gli effetti rilevanti negativi) ECONOMIA: Effetti e azioni SOCIALE: Effetti e azioni</p>	<p><b>Punti di forza Potenzialità sinergiche</b> (Tra gli effetti rilevanti positivi) ECONOMIA: Effetti e azioni  SOCIALE: Effetti e azioni</p>
<p><b>Punti di debolezza Minori</b> (Tra gli effetti significativi negativi) ECONOMIA: Effetti e azioni</p>	<p><b>Punti di forza Minori</b> (Tra gli effetti significativi positivi) ECONOMIA: Effetti e azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche volte alla riduzione del digital divide così come quelle tese a garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con la PA (obiettivi generali 1, 2, obiettivo specifico 3.6).</li> <li>• Effetti sulla competitività del sistema produttivo da riduzione dei costi di comunicazione; sulla crescita di lungo periodo veicolata dall'accrescimento dello stock di capitale umano (obiettivi specifici 1.1, 2.8).</li> <li>• Miglioramento conti pubblici (obiettivi specifici 1.2, 1.5)</li> </ul> <p>SOCIALE: Effetti e azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effetti sulla qualità della vita familiare (e dei cittadini) dagli interventi rivolti al contrasto al digital divide (ob. spec. 1.1 e 2.4), all'aumento dell'accessibilità di vari servizi pubblici (ob. spec 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.10, 3.2) o socio sanitari (ob. spec. 1.4, 2.7)</li> <li>• Miglioramento dell'accessibilità a più alti livelli di educazione, formazione e qualità del lavoro degli interventi legati agli ob. spec 2.6, 2.8, 2.9</li> <li>• Miglioramento della fruibilità dei beni culturali tramite le azioni connesse con l'obiettivo specifico 2.12</li> </ul>

Legenda macro obiettivi della successiva matrice di sintesi

### **Macro obiettivi "Economia"**

- A. Solidità della crescita economica
- B. Coesione sociale
- C. Equilibrio finanza pubblica

D. Equilibrio mercato del lavoro

**Macro obiettivi "Sociale"**

- A. Tutela, autonomia e qualità vita delle fasce deboli
- B. Tutela, autonomia e qualità della vita familiare, dei minori e dei cittadini
- C. Contrasto all'esclusione sociale e alla povertà
- D. Aumento della partecipazione e dell'integrazione del sistema d'offerta
- E. Accessibilità ad elevati livelli di educazione, istruzione e formazione e alla qualità del lavoro
- F. Fruizione di attività culturali e sportive
- G. Azioni di sostegno alla pari opportunità di genere

LEGENDA	
Effetti di direzione incerta	Nessun effetto
Effetti rilevanti negativi	Effetti rilevanti positivi
Effetti significativi negativi	Effetti significativi positivi

EFFETTI ATTESI	OBIETTIVI GENERALI PRSI	Cittadinanza digitale e competitività	Semplificazione e amministrazione elettronica
<b>EFFETTI ECONOMICI</b>	<b>Infrastrutture e piattaforme di servizio</b>		
A.1 - Incremento PIL			
A.2 - Innovazione			
A.3 - Saldo commerciale			
B.1 - Equa distribuzione del reddito			
C.1 - Sostenibilità finanziaria			
C.2 - Miglioramento conti pubblici			
D.1 - Incremento tasso di occupazione			
D.2 - Innalzamento profilo qualitativo occupazione			
<b>EFFETTI SOCIALI</b>			
A.1 - Fruibilità degli spazi urbani e dei trasporti			
A.2 - Fruibilità dei propri spazi di vita			
A.3 - Autonomia personale dei soggetti non autosufficienti			
B.1 - (Miglioramento degli) indicatori demografici e var. composizione nuclei familiari			
B.2 - Qualità della vita familiare e dei cittadini			
B.3 - Condizione giovanile e disagio dei minori			
B.4 - Fruibilità degli spazi urbani e attività sociali da parte di minori e famiglie			
C.1 - Disagio socio economico			
C.2 - Disagio abitativo			
C.3 - Integrazione della popolazione immigrata			

C.4 - Condizione socio economica dei soggetti del disagio sociale			
D.1 - Partecipazione e sviluppo della rete di offerta			
E.1 - Sviluppo dell'offerta educativa e formativa lungo l'arco della vita			
E.2 - Sostegno alla qualità del lavoro			
F.1 - Domanda culturale e sportiva per tutte le fasce di utenza			
F.2 - Promozione attività culturali e sportive rivolte a diffondere le espressioni della cultura e arte del territorio			
G.1 - Organizzazione tempi e distribuzione dei carichi familiari			
G.2 - Differenze di genere nei livelli di istruzione e negli indirizzi di studio			
G.3 - Disparità nel mercato del lavoro e segregazione occupazionale			

## 2.5 SISTEMA DI MONITORAGGIO

L'Amministrazione regionale garantisce che il monitoraggio degli interventi del Programma per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale sia effettuato in maniera integrata con il monitoraggio degli altri strumenti della politica regionale, anche in virtù dell'alta trasversalità e integrazione delle politiche in materia di società dell'informazione.

La struttura degli indicatori del Programma risulta allineata a quella degli indicatori riportati nel PRS ed è composta da indicatori di realizzazione e di risultato. Le classi di dati cui si farà prevalentemente riferimento sono di tipo finanziario e procedurale; solo per alcuni interventi si procederà anche a raccolta di dati e di corredo informativo di tipo fisico:

- Monitoraggio finanziario: i dati riguardano, per quanto concerne le risorse regionali, gli impegni assunti sul bilancio regionale e i pagamenti effettuati, e, per gli interventi non di diretta attuazione da parte di Regione Toscana, l'ammontare della spesa sostenuta dai soggetti attuatori;
- Monitoraggio procedurale: la rilevazione dei dati amministrativi viene svolta tenendo conto sia delle diverse tipologie di interventi realizzate dal Programma, sia delle procedure di attuazione delle azioni adottate, nonché della dimensione degli interventi finanziati;
- Monitoraggio fisico: i dati sono rilevati a livello di linea di azione e di obiettivo e indicano la progressione e lo stato di avanzamento rispetto alla realizzazione.

A supporto di un corretto svolgimento dell'attività di monitoraggio e ai fini della disponibilità di informazioni che rispondano a fabbisogni informativi specifici, si propone di consolidare e potenziare la strutturazione e l'articolazione del sistema informativo di monitoraggio, già sperimentato nel precedente ciclo di programmazione.

I responsabili delle azioni e degli interventi garantiscono il corretto svolgimento di monitoraggio fornendo dati e informazioni rispetto alle unità di riferimento; un esauriente corredo informativo, per

le varie classi di dati (finanziario, procedurale e ove necessario fisico); la verifica della qualità e della esaustività dei dati ai differenti livelli di dettaglio.

Il sistema di monitoraggio regionale consente di svolgere le attività di reporting fornendo dati analitici di tipo procedurale e finanziario per le singole azioni anche aggregate a livello di obiettivo.

Il monitoraggio degli interventi avviene a cadenza semestrale. In occasione della presentazione del documento attuativo annuale del presente Programma, di cui all'art. 7, comma 3 della L.R. 1/2004, sarà prodotta una sintesi di accompagnamento relativa al monitoraggio degli obiettivi e degli interventi. Tale report di sintesi comprenderà anche il Documento di monitoraggio annuale delle attività della Rete, come previsto dall'art.15 della L.R. 1/2004, elaborato dagli organismi di RTRT.

Il sistema informativo di monitoraggio si avvarrà, oltre che dei propri flussi informativi, della base di conoscenza raccolta nell'ambito del sistema statistico regionale (SISTAR) con particolare riferimento all'analisi del contesto.