



**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

Febbraio 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 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"

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale"

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 legge 9 febbraio 2012, n.5 "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo"

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 e Risorse

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 da citare è la L.R. 40/09 "Legge di semplificazione e riordino normativo 2009" che tra i principali obiettivi quello dell'innovazione tecnologica nei rapporti tra PA, cittadini e imprese.

A livello nazionale sono di riferimento il Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale, che ha subito una profonda riforma con il 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." e il 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".

Sul fronte programmatico, a livello europeo, si rileva che 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 Commissione¹. Uno dei pilastri di tale strategia è costituito dall'agenda digitale europea – COM(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 viene ripresa anche dal decreto-legge 9 febbraio 2012 nr. 5, "Disposizioni urgenti in materia di semplificazioni e sviluppo", che, all'art. 47 definisce l'Agenda Digitale Italiana e ne elenca gli obiettivi.

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";

¹ COM(2010) 2020 del 03/03/2010

- 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 2009¹, 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 ≥ 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 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 ELEtroniche 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 immigranti 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 RTTRT 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:

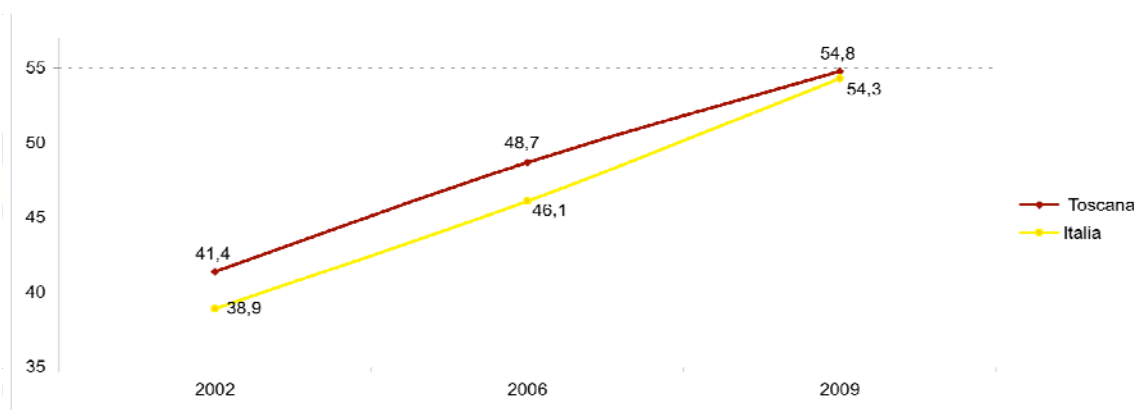
- 2 la disponibilità di infrastrutture tecnologiche;
- 3 l'accesso alle ict da parte di imprese, famiglie e pubblica amministrazione locale;
- 4 l'uso delle ict da parte di imprese, famiglie e pubblica amministrazione.

Le analisi poggiano sui dati delle rilevazione Istat² 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: tra il 2002 e il 2009 il numero di famiglie in possesso di un personal computer è cresciuto in modo evidente, fino a raggiungere una percentuale pari al 54,8% (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 2009³.

Figura 1.1- Grado di diffusione del PC - Toscana e Italia. Anni 2002, 2006 e 2009 (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 e 2009.

Coerentemente con la maggior diffusione del personal computer, ad aumentare in modo sensibile tra le famiglie toscane - e nel resto della nazione - è anche l’accesso a Internet che, passando dal 41,3% del 2008, al 48,8% del 2009, fa collocare la regione a metà della classifica italiana, non eccessivamente distante dal primo posto delle Marche (53%), significativamente oltre il record negativo della Puglia (38,1%) (Tabella 1.1). Se a dichiarare la disponibilità di accesso ad una rete Internet è solo una famiglia toscana su due, in oltre il 70% dei casi, ad essere utilizzata è una linea a banda larga, in grado di garantire standard qualitativi di navigazione più elevati e di costituire i presupposti necessari per un effettivo sviluppo economico e sociale del territorio.

² 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”.

³ Cfr. Dati “DisplaySearch”, 2009

Tabella1.1 – Famiglie che accedono ad Internet per tipo di connessione per regione – Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle famiglie della stessa regione e sul totale delle famiglie con accesso ad Internet*)

Territorio	Famiglie con accesso ad internet	Linea telefonica Tradizionale o ISDN	Banda larga (DSL)	Altro tipo di connessione a banda larga	Telefono cellulare
Regioni					
Marche	53,0	14,4	69,3	3,7	3,1
Lazio	51,5	12,2	73,2	4,8	5,1
Trentino-Alto Adige	51,4	16,9	68,1	5,7	4,1
Emilia-Romagna	50,8	13,2	65,7	6,7	6,7
Lombardia	50,6	14,8	67,5	8,6	5,3
Veneto	50,1	16,4	61,8	6,6	7,0
Friuli-Venezia Giulia	49,5	12,6	73,1	4,0	3,5
Sardegna	49,5	17,1	60,7	5,5	8,8
Toscana	48,8	13,3	70,7	5,6	4,9
Umbria	48,5	11,9	65,4	8,8	7,4
Valle D'Aosta	48,2	15,5	52,0	10,7	9,6
Abruzzo	48,1	14,0	64,9	2,4	8,4
Piemonte	46,2	15,2	67,5	6,1	4,8
Molise	45,4	26,7	43,9	4,4	9,2
Campania	45,3	14,6	71,2	1,8	5,3
Liguria	42,2	10,9	74,3	6,6	2,8
Basilicata	39,8	15,2	54,3	3,2	13,3
Sicilia	39,8	8,8	68,5	5,6	8,9
Calabria	38,6	16,1	55,2	4,1	6,9
Puglia	38,1	12,8	60,9	6,5	10,0
Italia	47,3	13,9	67,2	5,9	6,1

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

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 2009 - il 49,7% (Tabella 1.2) della popolazione di età superiore ai 3 anni, superando la media nazionale (47,5%). Allo stesso modo, è risultato superiore al dato italiano (44,4%) anche la percentuale di toscani che negli ultimi 12 mesi hanno utilizzato Internet, pari al 47% dei residenti in regione di sei anni e più.

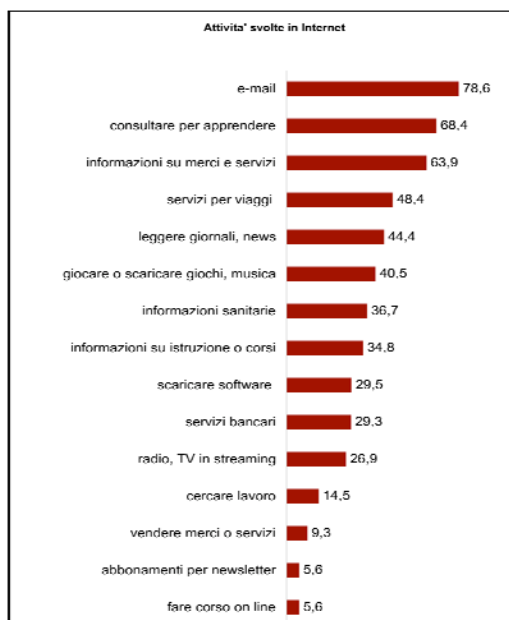
Tabella 1.2 - Persone di 3 anni e più per uso del PC e persone di 6 anni e più per uso di Internet negli ultimi 12 mesi – Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle persone di 3 anni e più per l'uso del PC e delle persone di 6 anni e più per l'uso di Internet)

	Uso del PC negli ultimi 12 mesi	Uso di Internet negli ultimi 12 mesi
Toscana	49,7	47,0
Italia	47,5	44,4

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

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. Anno 2009 (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.(*). La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple.

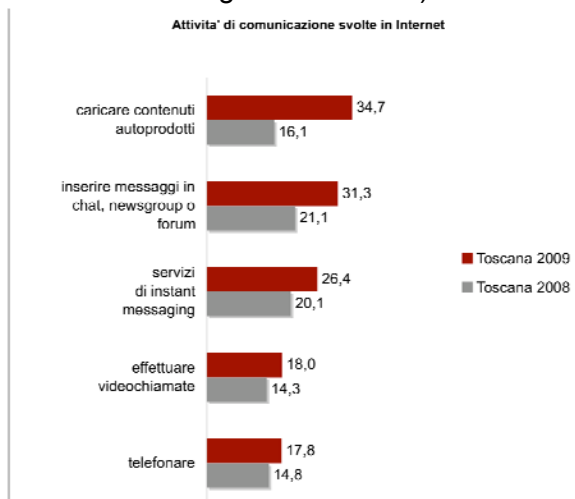
Le principali attività svolte in Rete sono: spedire e ricevere e-mail (78,6%), usare la Rete per informarsi e formarsi (68,4%), cercare notizie su merci e servizi (63,9%). Oltre a tali attività ve ne sono altre significative suddivise in alcune aree tematiche:

1. l'area della ricerca di informazioni: comprende, oltre alla già citata ricerca di notizie sui prodotti, anche quella relativa al campo sanitario (praticata dal 36,7% degli Internauti), quella su istruzione o corsi (34,8%) e quella della sottoscrizione di abbonamenti a newsletter (5,6%);
2. l'area relativa all'utilizzo di servizi: sono molto utilizzati quelli per la prenotazione dei viaggi (48,4%), meno i servizi bancari (29,3%);
3. l'area dell'e-learning, ovvero l'attività formativa in Rete, che risulta ancora un'abitudine marginale (5,6%), anche per i ritardi degli enti e dei soggetti che erogano formazione. Più che altro le attività svolte in Internet sono a carattere informativo (cercare informazioni sui corsi: 34,8%; un più generico cercare informazioni per gli apprendimenti non formali: 68,4%);
4. l'area nella quale Internet è un mezzo che surroga altri media: oltre 4 internauti su 10 leggono notizie di giornali e riviste, più di 2 su 10 ascoltano la radio o guardano la tv;
5. l'area di attività di condivisione o di proposta individuale, al cui interno vi sono: alcuni comportamenti molto diffusi, quali giocare, scaricare giochi e musica (40,5%) o software (29,5%).

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 ed

inoltre si mostra in notevole crescita rispetto al 2008: 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. Anni 2008-2009 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



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

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 (39,3%, sostanzialmente alla pari con il dato medio dell'Italia), consistente rispetto al download di moduli (29,0%, sempre allo stesso livello dell'Italia), meno marcato sul versante più interattivo, dove il messaggio non va nella direzione PA-cittadino ma parte dal cittadino per arrivare alla PA (il 12,6% ha utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per spedire moduli compilati della P.A: in questo caso la Toscana sconta un lieve ritardo rispetto all'Italia) (Figura 1.4).

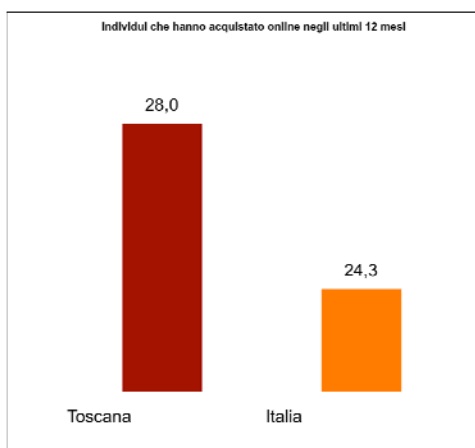
Figura 1.4 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con i Servizi pubblici e/o la Pubblica Amministrazione – Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



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

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 28% della popolazione, superiore al dato nazionale di circa 4 punti percentuali (Figura 1.5). Più di un toscano su 4 dunque, nell'arco di un anno, ha effettuato almeno una transazione online.

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 - Toscana e Italia. Anno 2009 (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, 2009.

In ogni caso, considerando la frequenza di acquisto, si rileva che il comportamento prevalente tenuto dai cittadini toscani che hanno comprato online negli ultimi 3 mesi (dato calcolato sugli ultra 14enni) è l'acquisto occasionale (83,4%), mentre solo una minoranza di soggetti (il 9,8% di chi ha effettuato un acquisto negli ultimi 3 mesi) è un heavy-trader (Tabella 1.3). Il dato riferito al territorio nazionale si mostra in linea con quanto rilevato in Toscana.

Tabella 1.3 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato Internet e che negli ultimi 3 mesi hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato - Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno ordinato o comprato merci e/o servizi negli ultimi 3 mesi per uso privato su internet).

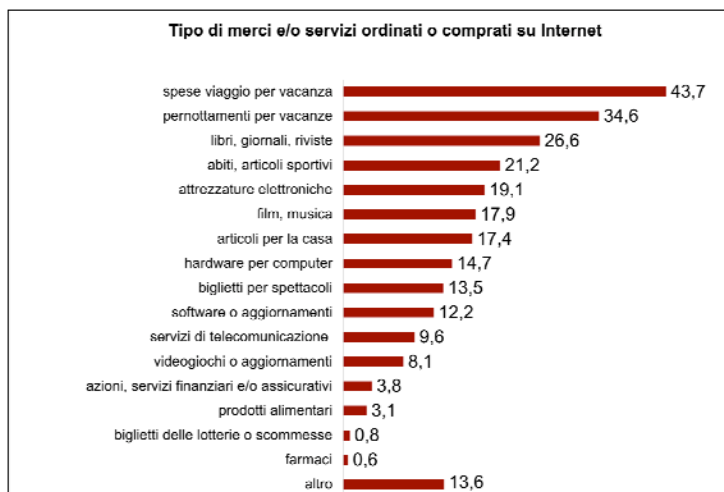
	Hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet negli ultimi 3 mesi	Numero di volte che ha ordinato/comprato merce e/o servizi negli ultimi 3 mesi			
		1-5 ordini/acquisti	6-10 ordini/acquisti	11- o più ordini/acquisti	non so
Toscana	16,4	83,4	3,9	5,9	5,5
Italia	15,3	83,9	5,7	3,3	6,3

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

Quanto alle tipologie di consumi effettuati via Internet, quelle più usuali sono legate al viaggio (generiche: 43,7%, pernottamenti: 34,6%), indice del fatto che il settore mobilità e turismo è più dinamico su questo fronte, avendo spostato una significativa fetta delle transazioni sulla Rete: si pensi ad esempio alla biglietteria aerea, esclusivamente online per le compagnie a basso costo.

Un secondo ambito di acquisto online è quello informativo-culturale, poiché libri, giornali e riviste (un po' di più), film e musica (un po' meno) sono generi molto fruiti dagli *e-consumers* (ovviamente, va ricordato che nella domanda si parla di 'acquisti' non di download illegali, che sappiamo essere fenomeno molto diffuso). Significativo lo spazio delle attrezzature elettroniche, consonanti con il mezzo (19,1%), ma anche di articoli per la casa (17,4%) e abbigliamento (21,2%) (Figura 1.6).

Figura 1.6 - 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 2009 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per fare ordini o acquisti)



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

Il digital divide: volendo approfondire le modalità di utilizzo di quel 49,7% 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 33,8% 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 usano il personal computer per partecipare a corsi sull'uso del pc – Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle persone di 3 anni e più che hanno usato il pc negli ultimi 12 mesi)

	Usano il personal computer	Hanno seguito dei corsi
Piemonte	49,3	42,6
Valle D'Aosta	53,0	40,8
Lombardia	53,7	37,3
Trentino-Alto Adige	54,9	46,8
Veneto	49,3	37,6
Friuli-Venezia Giulia	53,8	47,0
Liguria	46,7	36,4
Emilia-Romagna	51,5	40,9
Toscana	49,7	33,8
Umbria	47,8	36,9
Marche	48,3	38,6
Lazio	48,5	41,6
Abruzzo	48,2	34,6
Molise	45,5	32,0
Campania	40,0	37,8
Puglia	38,4	34,5
Basilicata	42,7	37,4
Calabria	40,8	32,8
Sicilia	41,0	33,2
Sardegna	49,8	37,8
Italia	47,5	38,0

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

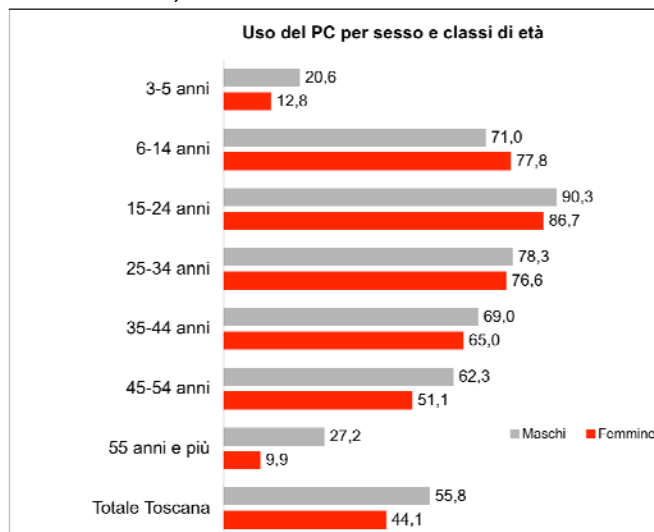
Se il digital divide si definisce come la distanza tra chi accede o meno alla Rete, non è possibile ignorare quei fattori che influenzano le possibilità di accesso, prima e dopo la semplice disponibilità tecnologica, di un pc o di una connessione.

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 44,1% delle donne, è, infatti, il 55,8% 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 1.7 e 1.8).

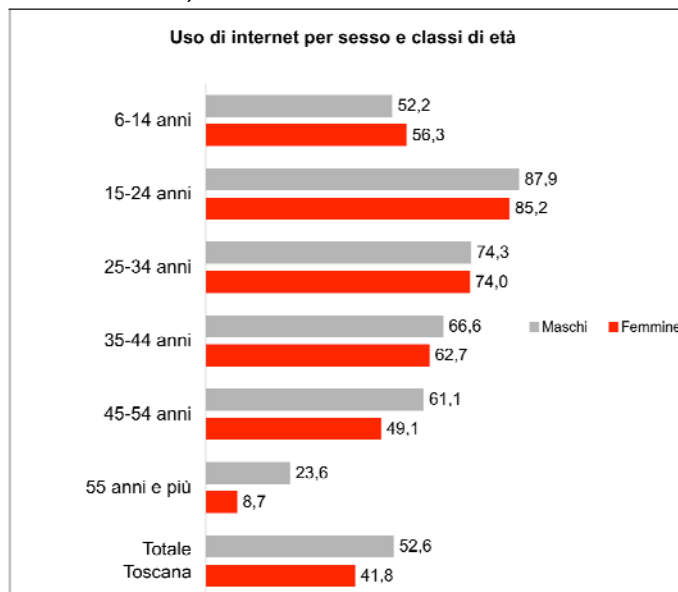
Tuttavia, ad emergere è una nuova speranza: il succedersi delle generazioni sembra portare alla luce una nuova tendenza che vede le giovani donne impossessarsi delle nuove tecnologie in maniera quasi simile a quella dei loro coetanei; non solo: tra le bambine e le ragazze di 6-14anni l'uso del pc e di Internet è superiore al dato dei coetanei. Nelle fasce di età a maggiore utilizzo (15-34anni), inoltre, il divario digitale di genere è molto ridotto, se non sostanzialmente annullato.

Figura 1.7- Persone di 3 anni e più per uso d Internet per genere e classe di età – Toscana. Anno 2009 (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, 2009.

Figura 1.8- Persone di 6 anni e più per uso d Internet per genere e classe di età – Toscana. Anno 2009 (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, 2009.

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 95,3% delle imprese dispone di PC e il 92,4% possiede la connessione ad Internet, dati in linea con i valori medi nazionali rispettivamente del 96,1% e del 93,9% (Tabella 2.1). I dati regionali consentono di suddividere le regioni italiane in 3 gruppi: un primo gruppo guidato da Piemonte, 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 Puglia, Calabria, Molise, Abruzzo e Marche, 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 38% degli addetti nelle imprese toscane utilizza il computer almeno una volta a settimana e il 29,5% utilizza computer connessi ad Internet, contro rispettivamente il 40,8% e il 31,6% 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 2009 ha superato l'80%. Nello specifico, con l'82,3% di imprese con almeno 10 addetti connesse ad Internet in banda larga, la Toscana si colloca in linea con il dato nazionale (82,8%) e con quello medio europeo (82%) (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 2009 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

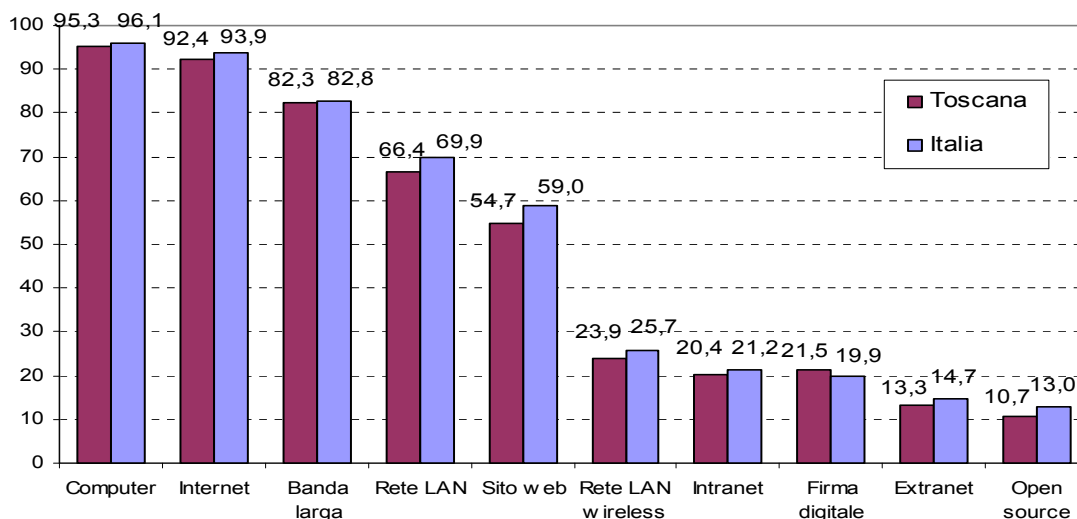
REGIONI	Addetti che almeno una volta a settimana usano:		Imprese che dispongono di:						
	Personal computer	PC connessi ad Internet	Personal computer	Connessione ad Internet	Banda Larga	Intranet	Extranet	Sito web	Rete LAN
Piemonte	45,9	35,2	99,0	98,5	86,4	20,8	17,3	60,5	73,6
Valle D'Aosta	40,2	32,7	95,9	95,4	89,7	19,3	10,3	45,5	70,7
Liguria	45,6	35,3	97,9	95,8	89,8	21,2	18,9	58,2	69,8
Lombardia	40,7	32,1	97,0	95,6	85,8	23,9	15,7	66,0	73,8
Trentino-Alto Adige	37,7	28,8	99,0	96,2	79,6	23,6	17,3	71,8	70,5
Veneto	41,2	31,1	95,6	93,8	81,2	22,1	15,8	63,5	72,1
Friuli- Venezia Giulia	38,9	28,9	99,1	96,8	86,7	22,0	16,3	58,6	73,6
Emilia-Romagna	41,8	32,1	98,4	94,7	84,6	25,0	18,7	63,8	72,7
Toscana	38,0	29,5	95,3	92,4	82,3	20,4	13,3	54,7	66,4
Umbria	36,4	25,7	96,5	95,5	84,4	16,9	12,1	52,9	66,9
Marche	34,2	25,6	93,5	90,2	78,1	18,8	10,2	55,9	63,7
Lazio	54,0	43,5	96,4	93,9	85,2	20,8	15,2	55,4	71,1
Abruzzo	28,4	18,5	92,1	91,3	80,1	21,7	12,7	52,0	67,0
Molise	27,0	22,0	91,4	89,1	63,0	15,2	7,5	41,6	58,6
Campania	30,3	22,9	94,2	91,7	79,4	20,7	10,6	51,6	65,3
Puglia	27,8	21,6	90,0	87,0	76,5	11,7	10,1	45,6	57,9
Basilicata	27,8	17,6	97,6	96,4	77,4	17,1	12,7	48,2	59,5
Calabria	27,8	22,9	90,6	88,2	75,7	13,3	10,0	43,7	62,5
Sicilia	29,4	23,1	94,8	93,4	78,3	15,8	9,6	55,7	66,3
Sardegna	30,7	25,1	96,2	85,7	76,7	19,1	11,9	38,3	64,8
ITALIA	40,8	31,6	96,1	93,9	82,8	21,2	14,7	59,0	69,9

Fonte: Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009

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 2009, circa il 20% delle imprese toscane con almeno 10 addetti ha utilizzato una rete Intranet, il 13,3% una rete Extranet, il 66,4% una rete LAN e quasi il 24% una rete LAN di tipo wireless. Per tutte queste tecnologie i valori medi nazionali sono superiori sia pur di poco (Tabella 2.1 e Figura 2.1).

Figura 2.1 – Tecnologie utilizzate dalle imprese con almeno 10 addetti. Toscana e Italia. Anno 2009 (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, 2009

Il sito web aziendale, invece, registra un ritardo maggiore, sia rispetto al dato medio nazionale (54,7% contro il 59% dell'Italia) sia rispetto a quello di regioni come Veneto, Emilia Romagna, Lombardia e soprattutto Trentino Alto Adige, dove le imprese con sito web superano il 63%. Se poi si guarda all'Europa la distanza risulta sensibilmente maggiore.

Infine poniamo l'attenzione sull'uso da parte delle imprese di due particolari tecnologie, da un lato i sistemi operativi open source che nel 2009 hanno riguardato il 10,7% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (contro il 13,0% del valore medio nazionale) e dall'altro l'uso della firma digitale nei messaggi inviati che in Toscana ha fatto registrare un valore superiore a quello medio italiano (21,5% contro il 19,9%) (Tabella 2.1 e 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 imprese⁴ 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).

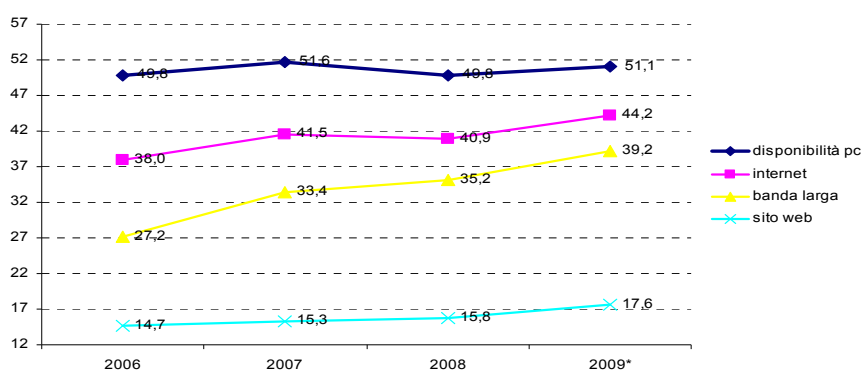
⁴ Dati di fonte Asia: Archivio Statistico delle Imprese Attive aggiornato al 2008.

Tabella 2.2 - Diverso accesso alle principali tecnologie ICT tra le imprese di maggiori dimensioni (almeno 10 addetti) e le imprese artigiane. Toscana. Anno 2009

	Imprese con almeno 10 addetti	Imprese artigiane
Numero medio di addetti	29	3
Persona Computer	95,3	51,1
Internet	92,4	44,2
Banda Larga	82,4	39,2
Sito Web	54,7	17,6

Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009; e su dati Osservatorio Regionale Artigianato Toscano, Indagine sull'andamento congiunturale dell'artigianato, Toscana 2009

Figura 2.2 - Diffusione delle tecnologie informatiche di base nelle imprese artigiane in Toscana. Anni 2006-2009 (valori % sul totale delle imprese artigiane)

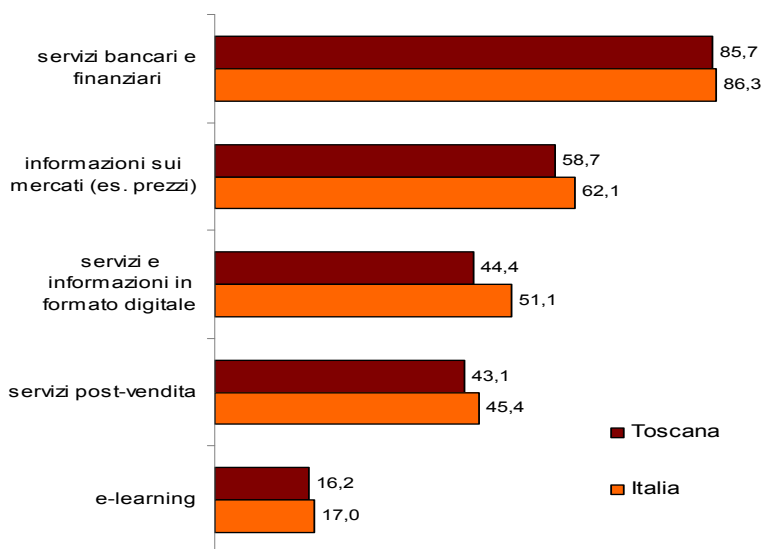


Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati dell' "Indagine Congiunturale Artigianato", 2006-2009

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:

1. **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** (85,7%); il dato analogo a quello nazionale (86,3%) 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 di informazioni**, anche se prevale l'utilizzo generico ('informazioni sui mercati': 58,7%) ('servizi e informazioni in formato digitale': 44,4%). L'**acquisizione di servizi post-vendita** coinvolge il 43,1% delle imprese toscane; si tratta di un dato analogo al valore medio nazionale (45,4%) che rivela il diffondersi della fiducia che le procedure on-line possano essere davvero strumenti per assicurare con efficienza il contatto con il cliente e la rapida risoluzione delle eventuali problematiche successive alla vendita. Resta ancora marginale, al pari del dato italiano, l'uso dell'**e-learning** (16,2%).

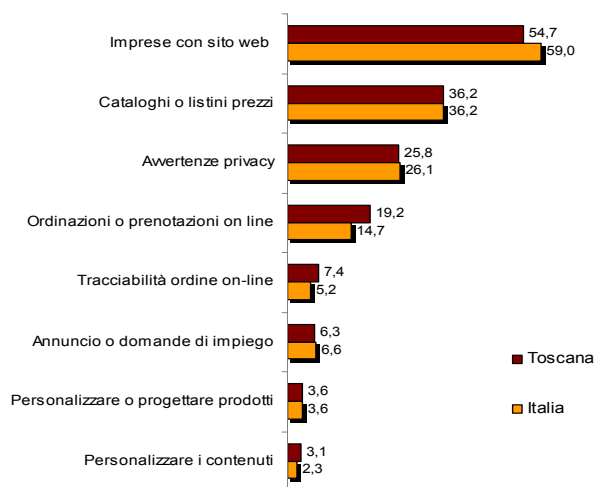
Figura 2.3 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di servizi on-line utilizzati. Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



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

2. **I servizi offerti dai siti web aziendali:** l'analisi dei servizi offerti dai siti web delle imprese toscane va fatta tenendo conto del ritardo delle nostre aziende nel dotarsi di questo strumento, sia rispetto alle principali regioni del Nord Italia che all'Italia. Il ritardo in termini di dotazione tuttavia non si riflette in una funzionalità più ridotta dei servizi offerti: per alcuni di essi, come la possibilità di consultare il catalogo dei prodotti e i listini dei prezzi o la possibilità di leggere le avvertenze privacy infatti, la Toscana è in linea con il dato medio nazionale e per altri, come la possibilità di fare ordini o prenotazioni on-line registra un risultato migliore della media del Paese (19,2% contro il 14,7%). L'offerta di servizi più complessi, come la possibilità di personalizzazione dei contenuti dei siti da parte dei visitatori abituali o la possibilità per i visitatori di personalizzare o progettare prodotti, risulta comunque ancora molto modesta, sia a livello nazionale che toscano. Questo conferma il fatto che il sito web sia ancora percepito come un biglietto da visita, nel quale mostrare i propri prodotti, le proprie attività, le brochure e i cataloghi, ma senza offrire servizi interattivi e opportunità di e-business (*Figura 2.4*).

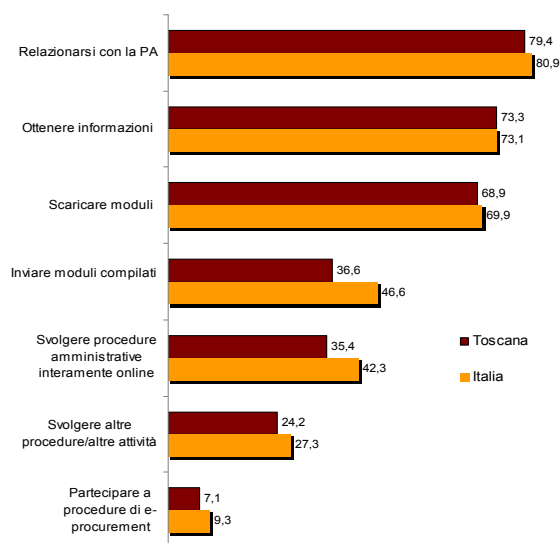
Figura 2.4 – Imprese dotate di sito web aziendale e servizi offerti dal sito web aziendale. Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



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

3. **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 il 79% delle imprese toscane con almeno 10 addetti (80,9% è il valore nazionale). Le finalità più diffuse riguardano la ricerca di informazioni e il download di modulistica, mentre 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 hanno ancora margini di crescita (*Figura 2.5*).

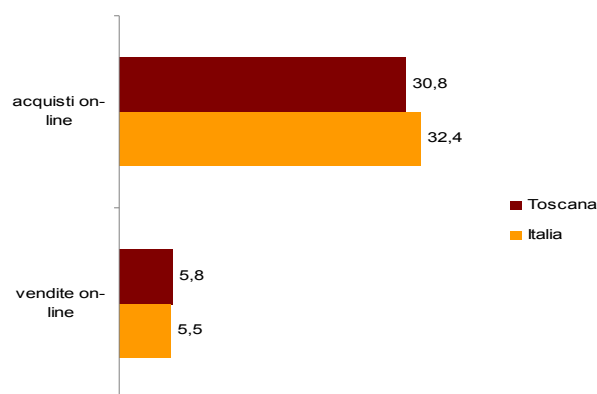
Figura 2.5 - Imprese con almeno 10 addetti che usano Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per tipo di relazione. Toscana e Italia. Anno 2008 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



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

Commercio elettronico: il fenomeno dell'e-commerce in Toscana è piuttosto esiguo e solo una minoranza di imprese con almeno 10 addetti (5,8%) 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 2008 (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, 2009

Il quadro che emerge rispetto alle **resistenze all'e-commerce** da parte delle imprese è interessante perché vengono addotti diversi ordini di ragioni (Tabella 2.3):

4. strutturali, ossia di incompatibilità dei prodotti alla veicolazione on-line (71,8% tra le imprese toscane);
1. di inadeguatezza dell'azienda sul piano delle risorse organizzative (51,4%), della logistica (46,1%), dell'aggiornamento tecnologico (43,9%) e persino delle competenze linguistiche per il commercio internazionale (23,9%);
2. pregiudiziali, per cui sarebbero i clienti a non volere acquistare via internet i prodotti (41,8%);
3. di mancanza di certezza nei pagamenti (39,4%) e nel quadro giuridico (35,0%).

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.

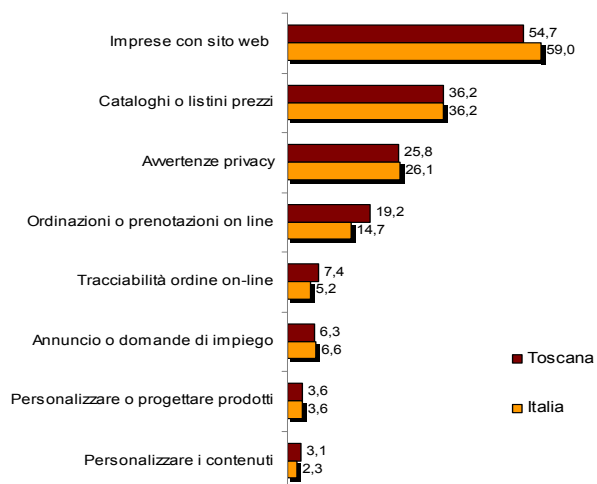
Tabella 2.3. Ostacoli alle vendite on-line – Toscana e Italia. Anno 2008 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti che effettuano vendite on-line)

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

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

A differenza di quanto avviene per le vendite, per l'**acquisto** on-line le imprese toscane con almeno 10 addetti sembrano più propense all'utilizzo delle Rete, sia pur in misura lievemente inferiore alla media nazionale. Il 30,8% delle imprese toscane con almeno 10 addetti effettua acquisti on-line, anche se il valore delle transazioni è in genere piuttosto limitato: il 62,3% di queste scambia attraverso il canale elettronico meno dell'1% del valore totale degli acquisti e il 20,2% tra l'1 e meno del 5 per cento (Tabella 2.4).

Tabella 2.4 – Imprese con almeno 10 addetti che, nel corso del 2008, hanno effettuato acquisti on-line per classi di quote percentuali di acquisti on-line rispetto al valore totale degli acquisti - Toscana e Italia. Anno 2008 (valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti e sul totale imprese che effettuano acquisti on-line)



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

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

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).

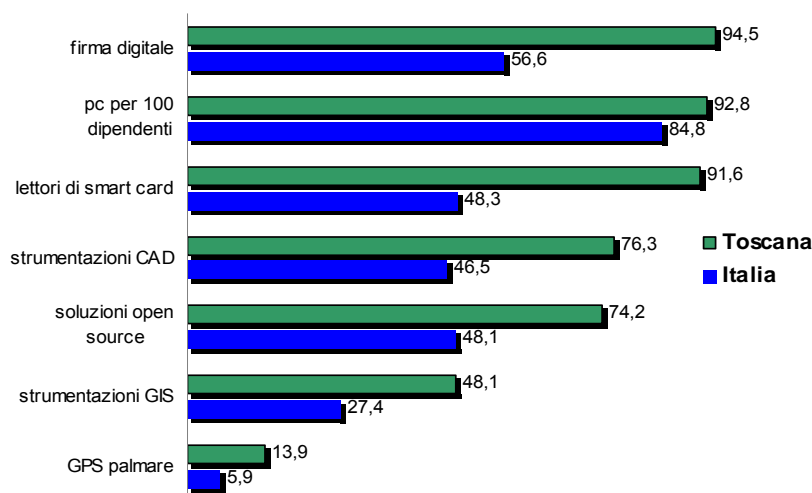
Tabella 3.1–Amministrazioni locali con collegamento ad Internet in banda larga per tipologia di amministrazione locale - Toscana e Italia. Anno 2009 (valori % sul totale amministrazioni locali con Internet)

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
Totale amministrazioni locali	88,4	75,2

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).

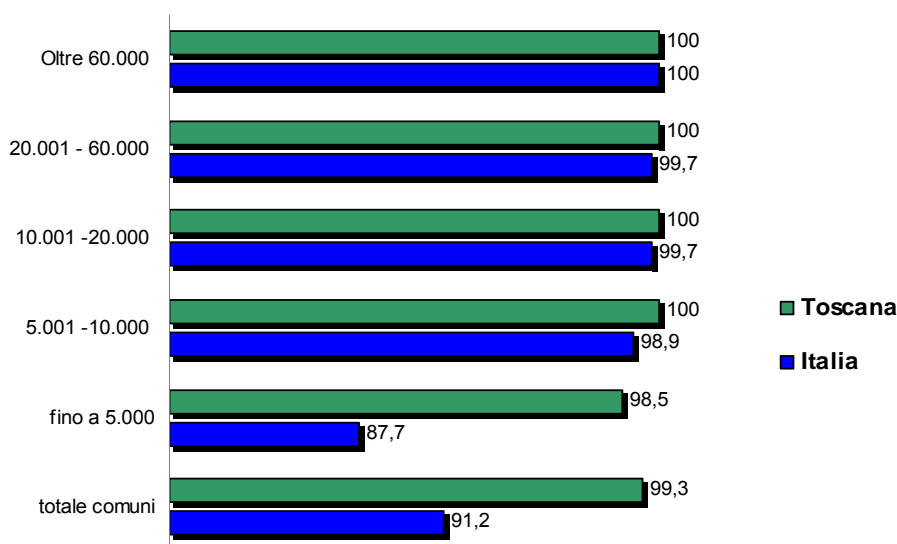
Sembra dunque chiaro che le amministrazioni locali della Toscana hanno fatto proprie la necessità, l'esigenza e l'opportunità di dotarsi delle più innovative infrastrutture ICT, quali strumenti di efficienza delle attività interne e presupposto della relazione con i cittadini e le imprese.

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.

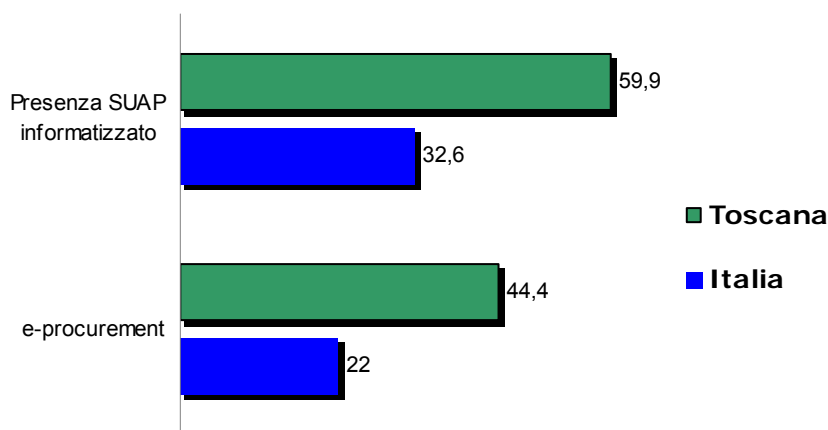
Tutto ciò fa dei siti web delle amministrazioni locali principalmente uno strumento informativo, certamente importante sia per i cittadini che per le imprese, soprattutto per l'autorevolezza e l'affidabilità della fonte. Tuttavia, pur essendoci un contenuto di semplificazione anche nel semplice fatto 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)



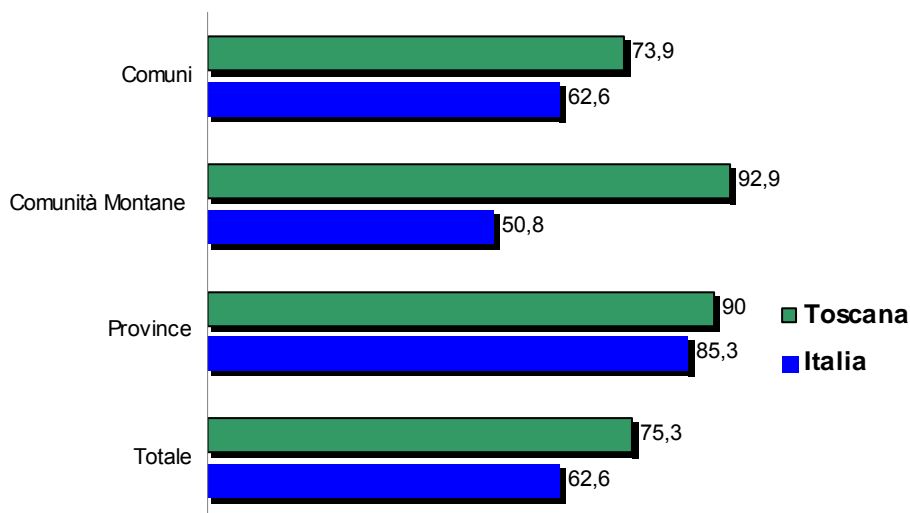
Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

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 protocollo⁵, appare già molto bene avviata anche la gestione documentale tutta per via informatica⁶ (tabella 3.2).

⁵ 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.

⁶ 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.

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 ⁽¹⁾ :		
		Nucleo minimo	Gestione documentale	Workflow documentale
Toscana				
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
Totale Amministrazioni locali	96,8	100,0	36,8	8,9
Italia				
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
Totale Amministrazioni locali	92,3	99,9	22,5	6,5

(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).

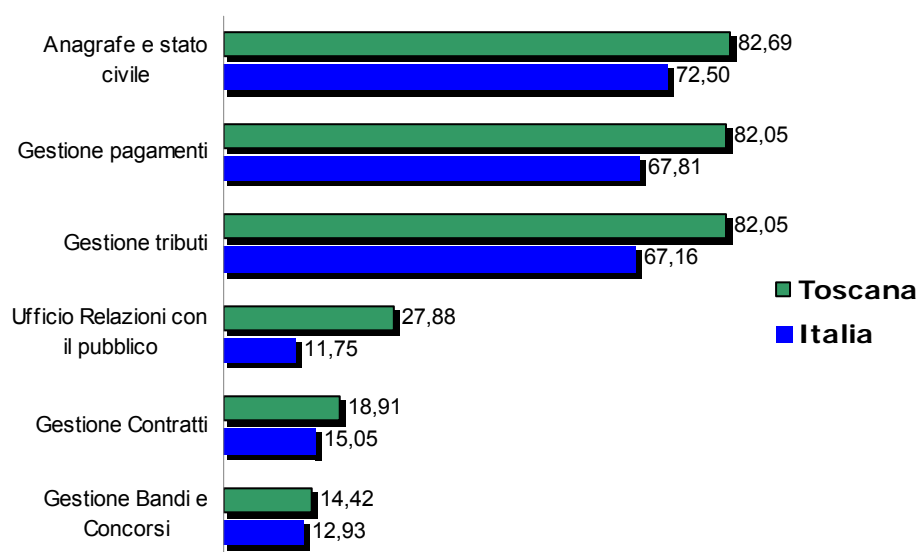
Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, 2009

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 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:

Tabella analisi SWOT

Punti di forza	Punti di debolezza
<ol style="list-style-type: none"> 1. Livello di infrastrutturazione del territorio toscano, con riferimento agli enti locali, superiore al dato medio nazionale; 2. Forte inclusione e utilizzo di Internet da parte dei giovani toscani rispetto alla media italiana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struttura produttiva toscana caratterizzata dalla presenza prevalente di micro imprese e per questo meno permeabile ai temi delle tecnologie e dell'innovazione; 2. Siti web della PA locale toscana ancora impostati più come 'vetrina' che come strumento di semplificazione e offerta di servizi agli utenti.
Opportunità	Rischi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Opportunità di crescita del tessuto produttivo toscano data dalla possibilità di costruire network tra micro imprese, tratto strutturale del nostro sistema imprenditoriale; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sviluppo del sistema regionale può risentire negativamente della di mancanza di un quadro nazionale di riferimento sulle tematiche della società dell'informazione;

2. Implementare la rete di sinergie create tra la PA toscana, il sistema economico e le relative rappresentanze, centri di ricerca e università.	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.
--	--

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 e sviluppo:

- **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**, 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.

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 consolidamento e 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.

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 ed a quanto previsto dal D.Lgs. 27 gennaio 2012 nr. 12 art. 49.

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 gli obiettivi 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 i seguenti obiettivi generali:

- 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 computing⁷);
- 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, abbatte i tempi di attesa e riduce i costi di funzionamento gli obiettivi generali 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** gli obiettivi generali sono:

- sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA.

⁷ ² Per 'cloud computing' si intende l'insieme di tecnologie che permettono l'utilizzo di risorse [hardware](#) o [software](#) distribuite in remoto su una [rete](#).

- 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 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 (Toscana Digitale 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.

Nel programma si distinguono due tipi di interventi relativi alle infrastrutture: quelli concernenti le infrastrutture tecnologiche e quelli propri delle infrastrutture di conoscenza.

Con il primo tipo di interventi si punterà al completamento dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di competenza di RTRT, 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.

Con il secondo tipo di interventi si metterà in opera un sistema di formazione su larga scala che favorisca il cambiamento culturale e organizzativo di tutti i soggetti coinvolti nella costruzione della società dell'informazione in Toscana. Il Programma dovrà pertanto 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 che si propongono da un lato di valorizzare le eccellenze esistenti sul territorio, sia pubbliche sia private, dall'altro di 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 della macro-area quindi 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.

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.

Tutti questi servizi devono però 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 allo 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 "SMART CITY", tema più volte citato 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 infine 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 che sono attori della loro erogazione (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 ma 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;
- 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.

Semplificazione e amministrazione elettronica. 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 mediante tutti i canali disponibili, a partire dagli sportelli tradizionali.

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 degli enti sistemi nel singolo ente o soggetto, dall'altra facilitare la messa in comune di banche dati, 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 un risparmio effettivo legato alla non replicazione delle informazioni ed alla loro circolazione automatica. Questo obiettivo rispetta quanto 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.

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

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

Obiettivi generali	Obiettivi specifici
<p>1. Infrastrutture e piattaforme di servizio</p>	<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>2. Cittadinanza digitale e competitività</p>	<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</p>

	<p>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>
3. Semplificazione e amministrazione digitale	<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>

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:

- 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
- 1.2 - Supportare i servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante la fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise (cloud computing)
- 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

1.1 - Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete e ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga (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 (RTRT3) 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, 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: numero di imprese toscane connesse ad Internet in banda larga di II livello sul totale delle imprese toscane nelle aree oggetto di intervento (indicatore da PRS 2011-2015)

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

Modalità e strumenti di attuazione:

- DGR 593 del 11/07/2011
- Acquisizione di beni e servizi

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 si pensa di poter 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 con una unica autenticazione valida per tutto il territorio regionale

Modalità e strumenti di attuazione:

- Acquisizione di beni e servizi
- Convenzioni ed accordi con gli enti

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 (procedure amministrative e tecniche):

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

1.3 - Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard (Interoperabilità e 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: Numero di soggetti pubblici e privati che utilizzano l'infrastruttura di cooperazione applicativa; Numero di soggetti che accedono ai Data Set pubblicati; Numero di applicazioni software conformi agli standard individuati dai soggetti pubblici e privati; Numero di download di progetti software resi disponibili dalla Pubblica Amministrazione in modalità Open Source.

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.”

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 : livelli di servizio superiori al 97%.

Mantenimento dei livelli di servizio dell'infrastruttura per l'autenticazione, l'autorizzazione e accesso ai servizi on-line: livelli di servizio superiori al 97%.

Definizione di accordi di servizio per la creazione dell'identità digitale: numero di accordi

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 (procedure amministrative e tecniche):

- Protocolli di intesa/convenzioni con Pubbliche amministrazioni
- Acquisizione di beni e servizi

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: numero di gare svolte annualmente dalla PA toscana sul sistema regionale di e-procurement (valore atteso: incremento del 10% ogni anno)

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

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 in parte o in toto l'infrastruttura di eSupply Chain Collaboration; Numero di applicazioni software conformi agli standard individuati dai soggetti pubblici e privati

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

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: l'azione prevedere l'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 (procedure amministrative e tecniche):

- 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

2. Cittadinanza e competitività digitale

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

2.1 Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia (Cancelleria Telematica)

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; Riduzione tempi medi dall'emissione alla pubblicazione delle sentenze con l'utilizzo della Cancelleria Telematica

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

2.2 Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici (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 soggetti che utilizzano la piattaforma

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 (procedure amministrative e tecniche):

- 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."

2.3 Valorizzare informazioni e dati della Pubblica Amministrazione per nuovi servizi (Open Data)

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 (procedure amministrative e tecniche):

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

2.4 Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani (Competenze digitali dei cittadini)

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 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.

Indicatori di risultato: numero di utenti registrati presso i PAAS; numero interventi informativi/partecipativi realizzati

Azione 2.4.1: Consolidamento in Toscana della 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 coinvolgimento delle associazioni aderenti alla Rete dei PAAS per garantire il servizio efficiente di informazione e assistenza presso i punti aperti, con la massima inclusione e penetrazione sociale.

Azione 2.4.3: Sensibilizzazione e realizzazione di interventi di partecipazione attraverso l'uso di strumenti digitali.

Azione 2.4.4: Rafforzamento e qualificazione delle competenze delle risorse umane nei punti PAAS siano esse cittadini, siano esse operatori dei punti PAAS.

Azione 2.4.5: 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 2.4.6: miglioramento della conoscenza dei bisogni locali in ambito di offerta dei servizi online e potenziarne l'uso e la conoscenza attraverso azioni promozionali e interventi mirati.

Modalità e strumenti di attuazione:

- Contratti di servizio con EE.LL
- Contratti di servizio con Associazioni
- Procedure tramite avvisi ad evidenza pubblica

2.5 Sostenere la rete degli sportelli informativi (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: numero di accessi effettuati

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

Modalità e strumenti di attuazione:

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

2.6 Sviluppare servizi per la scuola e la didattica (Innovazione nella scuola e nella didattica)

Per supportare le realtà della scuola caratterizzate da situazioni di svantaggio legate in modo particolare a condizioni orografiche, geografiche e sociali, nonché per governare gli effetti dei cambiamenti in atto nel modo di comunicare, il presente programma, in sinergia con il Piano di Indirizzo Generale Integrato – PIGI 2012-2015, intende valorizzare l'impiego consapevole delle nuove tecnologie applicate alla didattica. 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. Accanto all'introduzione delle nuove tecnologie, anche una didattica innovativa può raggiungere lo scopo di ottenere migliori prestazioni laddove le condizioni di svantaggio di cui sopra non lo permettano, specie se l'azione innovativa va a coinvolgere una comunità di apprendimento che oltre alla scuola comprenda anche la famiglia e la più ampia società di riferimento.

Due iniziative a sostegno dell'innovazione nelle scuole è costituita dal progetto Errequ@dro e dal progetto Smart School che vertono sulla didattica interattiva e soprattutto sulla costruzione di un sistema di scuole, per dotare loro di un assetto tecnologico che 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. E' uno strumento di esperienza, informazione e condivisione per i preadolescenti

ma anche per formatori, educatori, insegnanti e genitori, nonché referenti delle Pubbliche Amministrazioni e addetti ai lavori.

Il progetto Smart Inclusion, che integra servizi di teledidattica, intrattenimento e gestione di dati clinici, attualmente operativo presso l'ospedale Meyer di Firenze, 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 destinatari (studenti) coinvolti

Azione 2.6.1: dotare le scuole di sistemi e strumenti tecnologici per consentire loro di sviluppare la loro 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 (procedure amministrative e tecniche):

- Acquisizione beni e servizi

2.7 Promuovere servizi in ambito socio-sanitario (Servizi innovativi 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: numero accessi registrati

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

2.8 Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (Servizi per l'apprendimento e il life long learning)

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.

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

2.9 Sviluppare servizi per il lavoro

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

L'utilizzo degli strumenti telematici offre grandi possibilità di migliorare la qualità del *matching* tra domanda e offerta di lavoro.

La Borsa Lavoro della Regione Toscana, attiva dal 2004, 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.

Il sistema è alimentato dalle offerte di lavoro provenienti dai centri per l'impiego o inserite direttamente dalle aziende e dalle agenzie di lavoro autorizzate o accreditate. Sono inoltre disponibili le offerte di lavoro pubblicate dai maggiori quotidiani a livello regionale, nonché i concorsi pubblici messi a bando dagli Enti pubblici e pubblicati sul B.U.R.T.

Borsa Lavoro Toscana mette a disposizione di tutti i protagonisti del mondo del lavoro una serie di servizi ed opportunità per incontrarsi.

Gli sviluppi futuri più importanti riguardano le implementazioni da effettuare 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. Si tratta, in sostanza, di un intervento che può contribuire a snellire i procedimenti della fase di preselezione, garantendo un migliore livello di diffusione e informazione sulle *vacancies* indicate da imprese e datori di lavoro.

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 altresì fare leva su un 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: Numero di servizi avanzati rispetto al totale dei servizi di base erogati dalle strutture raggiunte dall'intervento; numero 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 (procedure amministrative e tecniche):

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

2.10 Diffondere servizi di infomobilità (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 utenti di servizi di infomobilità

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

2.11 Promuovere servizi per i beni paesaggistici e per il territorio

Indicatori di risultato: numero utenti dei servizi realizzati

Azione 2.11.1: arricchire e 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 (procedure amministrative e tecniche)

- Acquisizione beni e servizi

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 di servizi digitali attivati

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

Modalità e strumenti di attuazione (procedure amministrative e tecniche):

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

2.13 Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo (Innovazione nel commercio e nel 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 e numero pagine consultabili

Azione 2.13.1: potenziamento dei sistemi informatici e telematici per l'informazione turistica attraverso il sito 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 (procedure amministrative e tecniche):

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

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 fra vari soggetti, mettendo al centro il cittadino, l'impresa, l'associazione.

Indicatore di risultato: numero di servizi integrati sulla piattaforma; Numero di enti e soggetti coinvolti; Numero di cittadini che usufruiscono dei servizi

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

Modalità e strumenti di attuazione (procedure amministrative e tecniche):

- Progetto sperimentale e convenzioni con il territorio

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

3.1 Garantire i livelli di servizi della PA supportando l'operatività telematica del SUAP (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: numero di enti locali che hanno attivato il SUAP telematico sul totale degli enti toscani; riduzione tempi medi per la comunicazione del provvedimento finale da parte del SUAP telematico

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 (procedure amministrative e tecniche):

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

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 comunicazioni scambiate e numero documenti digitali inviati da parte della PA toscana utilizzando il sistema regionale di protocollazione interoperabile - Scambio documenti telematici tra PA e cittadini-imprese: 30% del totale annuo; numero dei processi amministrativi analizzati in funzione del trattamento digitale; numero di documenti digitali e cartacei prodotti dalla PA toscana e conservati mediante il sistema regionale di conservazione digitale; numero di soggetti coinvolti nelle attività formative realizzate

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 (procedure amministrative e tecniche):

- 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 in riferimento alla Ir 54/2009.

Azione 3.2.3: attivazione presso il Centro servizi di RTRT 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

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 (procedure amministrative e tecniche):

- 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 (procedure amministrative e tecniche):

- 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

3.3 Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale attraverso l'integrazione del patrimonio informativo della PA (Lotta all'evasione fiscale)

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

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

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 (Sistema informativo regionale)

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 servizi avanzati rispetto al totale dei servizi di base erogati dal 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

Modalità e strumenti di attuazione:

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

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 e presentati

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

3.6 Sostenere la crescita e il consolidamento delle competenze nella PA (Formazione 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 enti e soggetti coinvolti

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

Tabella riepilogativa degli obiettivi e delle relative azioni per obiettivi specifici

Ob. Gen.	Ob. Spe.	Azione	Strumento 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
	1.3	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 - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	Enti locali toscani, soggetti pubblici, soggetti privati, aziende
		1.3.3		
		1.3.4		
	1.4	1.4.1	- Acquisizione di beni e servizi - Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	PA centrale, Enti locali toscani, soggetti erogatori di servizi, cittadini
		1.4.2		
		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	Enti locali toscani, associazioni di categoria

			soggetti privati	
	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
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	Enti locali, PA, Aziende, Università e Centri di Ricerca
		2.2.2	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	
		2.2.3	- DGR 7/2012	
		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	Enti locali, Associazioni, Cittadini
		2.4.2	- Contratti di servizio con Associazioni	
		2.4.3	- Acquisizione di beni e servizi	
		2.4.4		
		2.4.5		
		2.4.6		
	2.5	2.5.1	- Acquisizione di beni e servizi	Enti locali, PA
		2.5.2	- Protocolli e convenzioni con EE.LL e PA	
	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	Aziende trasporto pubblico locale, EE.LL, PA, cittadini
		2.10.3	- Protocolli e convenzioni con PA	
		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
	2.13	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
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 informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, EE.LL, PA
		3.2.5	- Presentazione e diffusione materiale informativo - Convenzioni con soggetti pubblici	Regione Toscana, EE.LL, PA, RTTR
		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	- Programmazione negoziata	Regione Toscana, EE.LL, Ministeri
		3.3.2	- DGR 121/2011	
		3.3.3	- acquisizione di beni e servizi	
		3.3.4	- Protocolli e convenzioni con EE.LL	
	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
3.5	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

Strumenti di attuazione e raccordo con altri livelli istituzionali

Come da L.R. 1/2004 e successive modifiche, la programmazione locale si conferma essere il principale strumento di attuazione degli interventi che coinvolgono gli enti locali toscani a garanzia anche del raccordo tra il livello di programmazione regionale con gli altri livelli istituzionali.

L'esperienza pregressa sui progetti di innovazione ci dimostra che le problematiche che si devono affrontare 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 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 buone prassi disponibili e le massime 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".

Per quei soggetti o per quegli interventi per i quali si profili l'impossibilità di ricorrere alla programmazione locale si farà ricorso ad Accordi, Protocolli e Convenzioni al fine di attivare azioni e sinergie finalizzate al raggiungimento degli obiettivi del Programma.

In particolare, si prevede la sottoscrizione di Accordi/Convenzioni/Protocolli con Università, Enti di ricerca per lo studio e il primo sviluppo di sistemi, applicazioni e strumenti altamente innovativi per i quali è opportuno il contributo specializzato del mondo universitario e della ricerca.

Le specifiche degli strumenti di attuazione saranno comunque dettagliate, per ogni linea di intervento, nel documento attuativo annuale del presente Programma.

Si ricorda inoltre che il PRS 2011-2015 conferma "il modello di governance espresso dalla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), in quanto strumento capace di presidiare la trasversalità tipica dei processi di innovazione".

Confermando tale impostazione, si dà garanzia della più ampia e condivisa attuazione del Programma in quanto la Rete Telematica Regionale Toscana si è dimostrata una comunità di soggetti capace di collaborare sulle azioni e di discutere ed elaborare strategie per l'innovazione dell'intero sistema toscano.

La partecipazione a RTRT di tutta la PA toscana 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.

1.5 QUADRO FINANZIARIO DI RIFERIMENTO PLURIENNALE

Nella tabella seguente è riportato il quadro complessivo delle risorse finanziarie 2012-2015 rispetto alle quali il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 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.

Il quadro finanziario riportato di seguito è provvisorio e sarà rivisto e confermato in occasione della versione definitiva del programma.

NOTA: Il quadro finanziario include le somme già impegnate, mentre il quadro finanziario che sarà contenuto nel programma definitivo darà conto delle risorse effettivamente disponibili.

UPB	COR R/ INV	Fonte	Anno 2012 (euro)	Anno 2013 (euro)	Anno 2014 (euro)	Anno 2015 (euro)	Totale (euro)
010401	Corr.	Altre ris.	38.075,00	-	-	-	38.075,00
010401	Corr.	Ris. reg.li	3.737.530,48	3.843.965,88	3.800.000,00	3.800.000,00	15.181.496,36
010402	Corr.	Ris. reg.li	83.198,40	83.198,40	80.000,00	80.000,00	326.396,80
010406	Inv.	FAS	3.107.117,00	2.735.547,00	-	-	5.842.664,00
010406	Inv.	FESR	3.157.073,08	3.220.214,52	-	-	6.377.287,60
010406	Inv.	Ris. reg.li	2.100.000,00	2.100.000,00	2.100.000,00	2.100.000,00	8.400.000,00
070103	Inv.	Ris. reg.li	3.775.000,00	3.775.000,00	3.775.000,00	3.775.000,00	15.100.000,00
			15.997.993,96	15.757.925,80	9.755.000,00	9.755.000,00	51.265.919,76

1.6. INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITA' DI CONFRONTO ESTERNO

Oltre alle consultazioni previste per la procedura VAS dalla L.R. 10/2010 e al passaggio ai Tavoli di Concertazione (Istituzionale e Generale) attivati in base alla L.R. 49/1999, si prevede un confronto con gli organi di RTRT, Assemblea della Rete, Comitato Strategico e Direzione Tecnico Operativa. Si presume di effettuare tale passaggio durante la fase di formazione della proposta di piano così da far partecipare attivamente tutti i soggetti della Rete e poter condividere al meglio i contenuti della nuova programmazione regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza.

	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											Mar 12		Mag 12

<p>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</p>												<p>Mag 12</p>	
<p>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</p>													<p>Giu-12</p>
<p>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</p>													<p>Giu-12</p>

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.

Un altro elemento di convergenza tra le finalità espresse dai due strumenti è individuabile in uno dei macro-obiettivi del PIT, assunto anch'esso dallo stesso strumento quale invariante strutturale, 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><i>Obiettivo 1</i> <i>Infrastrutture e piattaforme di servizio</i></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”: - Realizzare una infrastruttura telematica dei pagamenti che integri la riscossione dei tributi regionali e di tutte le entrate dei Comuni e delle Province</p>	<p>Linea di intervento 3 - “Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come motore della semplificazione per cittadini e imprese”: - 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</p>
<p><i>Obiettivo 2</i> <i>Cittadinanza digitale e competitività</i></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”: - 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; - 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.</p>
<p><i>Obiettivo 3</i> <i>Amministrazione digitale e semplificazione</i></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”: - Integrare il sistema informativo regionale delle tasse automobilistiche con quello delle Province per la gestione dei tributi provinciali sui veicoli</p> <p>Linea di intervento 4 “Cooperazione, Interoperabilità, Collaborazioni tra gli Enti e Istituzione”: - Dispiegare il progetto “Sistema informativo catasto e fiscalità” volto ad ottimizzare la gestione del catasto e fiscalità immobiliare</p>	<p>Linea di intervento 3 - “Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come motore della semplificazione per cittadini e imprese”: - 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; - 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.</p>

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.

Politiche regionali PRS 2011-2015	Elementi di integrazione con le politiche della Società dell'informazione e della conoscenza
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 nella seguente matrice.

Matrice di coerenza esterna orizzontale del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 con altri piani e programmi settoriali della Regione Toscana		
Obiettivi del Programma	Piani regionali di riferimento settoriale	Aspetti di coerenza specifica
<p>Infrastrutturare il territorio toscano con copertura in banda larga per il miglioramento dell'attrattività delle aree e lo sviluppo della competitività delle imprese</p> <p>Attivare e gestire il nuovo Centro Servizi Regionale con fornitura di infrastruttura e piattaforma condivise su cui il mondo sanitario toscano e la PA toscana hanno la possibilità di appoggiare i propri servizi destinati agli utenti</p> <p>Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani, indipendentemente da età, grado di istruzione e reddito</p> <p>Attivare i servizi di connettività diffusa e infomobilità per la promozione del turismo, del commercio e la valorizzazione dei beni culturali</p> <p>Attivare e potenziare i</p>	<p>Piano Regionale di Sviluppo Economico</p> <p>Piano di indirizzo generale integrato istruzione, formazione, lavoro</p> <p>Piano regionale per la promozione della cultura e della pratica dell'attività sportiva e motorio-ricreativa</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"> 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; 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; 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>Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con le seguenti strategie del Piano di indirizzo generale integrato istruzione, formazione, lavoro:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 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 privati. <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>

**Matrice di coerenza esterna orizzontale del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015
con altri piani e programmi settoriali della Regione Toscana**

Obiettivi del Programma	Piani regionali di riferimento settoriale	Aspetti di coerenza specifica
servizi volti all'inclusione dell'innovazione tecnologica in varie tematiche, tra cui sanità, scuola e didattica, formazione on-line di tipo professionale ('life long learning')	Piano regionale integrato infrastrutture e mobilità	Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 presenta profili di coerenza con il Piano regionale integrato infrastrutture e mobilità, 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.
	Piano sanitario e sociale integrato regionale	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 (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).
	Piano di indirizzo integrato per le politiche sull'immigrazione	Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 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" con il riconoscimento per il cittadino straniero della possibilità di esercizio del diritto di voto.

2.2 VALUTAZIONE DI COERENZA INTERNA

Si riportano nelle tabella seguenti, a livello sintetico, l'analisi di coerenza interna verticale e orizzontale.

Tabella di riepilogo della coerenza interna verticale

Obiettivi generali	Obiettivi specifici	Punti di forza		Punti di debolezza		Opportunità		Rischi	
		1	2	1	2	1	2	1	2
1. Infrastrutture e piattaforme di servizio	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	bassa	bassa	alta	bassa	media	media	bassa	alta
	1.2 Supportare servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise	media	bassa	bassa	alta	bassa	media	media	alta
	1.3 Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard	bassa		media	alta	media	alta	bassa	alta
	1.4 Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi	bassa	media		alta		media		media
	1.5 Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi	bassa		alta	bassa	media	alta	bassa	bassa
	1.6 Garantire la fatturazione elettronica	bassa		alta	bassa	media	alta		bassa
	1.7 Assicurare i servizi di pagamento elettronico	bassa	media	alta	alta	bassa	media		bassa
2. Cittadinanza digitale e competitività	2.1 Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia				alta			media	media
	2.2 Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici	bassa	media		alta		media	bassa	media
	2.3 Valorizzare informazioni e dati della PA per nuovi servizi				alta	alta	alta		alta
	2.4 Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani	media	alta		alta				alta

	2.5 Sostenere la rete degli sportelli informativi		media		alta				
	2.6 Sviluppare servizi per la scuola e la didattica	bassa	alta						
	2.7 Promuovere servizi in ambito socio-sanitario	media	media		alta		media	alta	alta
	2.8 Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)		alta		media		bassa		alta
	2.9 Sviluppare servizi per il lavoro		alta	media	bassa	bassa	bassa		media
	2.10 Diffondere servizi di infomobilità	alta	media	media	alta	bassa	media		bassa
	2.11 Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio	media	media		alta	media	alta	bassa	media
	2.12 Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali	media	media		alta	media	alta		alta
	2.13 Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo	media	media	alta	alta	alta		bassa	media
	2.14 Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale	alta	alta	media	alta	media	media	bassa	alta
3. Semplificazione e amministrazione elettronica	3.1 Garantire livelli di sicurezza della PA supportando l'operatività telematica del SUAP			alta	alta	alta	alta	alta	alta
	3.2 Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana	alta			alta			alta	
	3.3 Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale	media						alta	alta
	3.4 Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi	bassa			alta				alta
	3.5 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale							alta	media
	3.6 Sostenere la crescita e lo sviluppo delle competenze nella PA	media	media		alta		alta	alta	alta

Tabella di riepilogo della coerenza interna orizzontale

Obiettivi specifici	Linee di azione	Indicatori			
		Indicatori di risultato	Indicatore di realizzazione - finanziario	Indicatore di realizzazione - procedurale	Indicatore di realizzazione - fisico
			
1.1 Migliorare l'attrattività delle aree e l'accessibilità alla rete ai servizi garantendo l'infrastrutturazione del territorio con copertura in banda larga	1.1 Banda larga	Numero di imprese toscane connesse a Internet in banda larga di II livello sul totale delle imprese toscane	x	x	x
1.2 Supportare servizi tecnologicamente avanzati della PA mediante fornitura di infrastrutture e piattaforme condivise	1.2 Centro servizi TIX	Numero di servizi digitali della PA toscana ospitati presso il TIX 2.0	x	x	x
1.3 Potenziare e diffondere l'interoperabilità e gli standard	1.3 Interoperabilità e standard	Numero di soggetti pubblici che utilizzano l'infrastruttura di cooperazione applicativa	x	x	x
1.4 Garantire l'accesso sicuro e unificato ai servizi mediante la Carta Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi	1.4 Accesso ai servizi mediante Carta Sanitaria Elettronica	Mantenimento dei livelli di disponibilità dei servizi di gestione del ciclo di vita della CSE e dell'infrastruttura per l'autenticazione e l'accesso	x	x	x
1.5 Promuovere l'approvvigionamento telematico di beni e servizi	1.5 Approvvigionamento telematico di beni e servizi	Numero di gare svolte annualmente dalla PA toscana sul sistema regionale di e-procurement	x	x	x
1.6 Garantire la fatturazione elettronica	1.6 Fatturazione elettronica	Numero di soggetti pubblici e privati che utilizzano l'infrastruttura di eSupply Chain Collaboration	x	x	x
1.7 Assicurare i servizi di pagamento elettronico	1.7 Pagamento elettronico	Numero di soggetti che utilizzano l'infrastruttura per i servizi di pagamento on line	x	x	x
2.1 Assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia	2.1 Cancelleria telematica	Numero uffici giudiziari toscani attivati sulla Cancelleria Telematica sul totale degli uffici giudiziari; Riduzione dei tempi medi dall'emissione alla pubblicazione delle sentenze con l'utilizzo della cancelleria Telematica	x	x	x
2.2 Garantire il diritto alla detenzione delle informazioni attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici	2.2 Fascicoli elettronici	Numero di soggetti che utilizzano la piattaforma	x	x	x
2.3 Valorizzare informazioni e dati della PA per nuovi servizi	2.3 Open Data	Numero di Data Set pubblicati	x	x	x
2.4 Ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani	2.4 Competenze digitali dei cittadini	Numero utenti registrati presso i PAAS; numero di interventi informativi/partecipativi realizzati	x	x	x

2.5 Sostenere la rete degli sportelli informativi	2.5 Rete degli sportelli informativi	Numero accessi effettuati	x	x	x
2.6 Sviluppare servizi per la scuola e la didattica	2.6 Innovazione nella scuola e nella didattica	Tasso di abbandono precoce di istruzione e formazione	x	x	x
2.7 Promuovere servizi in ambito socio-sanitario	2.7 Servizi innovativi in ambito socio-sanitario	Numero utenti che accedono ai servizi messi a disposizione	x	x	x
2.8 Sostenere lo sviluppo di servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)	2.8 Servizi per l'apprendimento e la formazione professionale on line (life long learning)	Tasso di partecipazione a percorsi di apprendimento permanente della popolazione in età adulta	x	x	x
2.9 Sviluppare servizi per il lavoro	2.9 Servizi per il lavoro	Numero di servizi avanzati rispetto al totale dei servizi di base erogati dalle strutture raggiunte dall'intervento; numero delle comunicazioni effettuate telematicamente	x	x	x
2.10 Diffondere servizi di infomobilità	2.10 Infomobilità	Numero di servizi di infomobilità attivati e numero di utenti	x	x	x
2.11 Promuovere servizi per i beni paesaggistici e del territorio	2.11 Servizi per i beni paesaggistici e per il territorio	Numero di servizi attivati e numero di utenti	x	x	x
2.12 Sviluppare e diffondere servizi per il patrimonio dei beni culturali e museali	2.12 Servizi per la fruizione del patrimonio dei beni culturali e museali	Numero utenti che accedono ai servizi	x	x	x
2.13 Sostenere la realizzazione di servizi per il commercio e il turismo	2.13 Innovazione nel commercio e nei servizi	Percentuale aumento dei contatti commerciali e numero pagine consultabili	x	x	x
2.14 Promuovere lo sviluppo del villaggio digitale	2.14 Villaggio digitale	Numero servizi integrati sulla piattaforma	x	x	x
3.1 Garantire livelli di sicurezza della PA supportando l'operatività telematica del SUAP	3.1 Operatività telematica del SUAP	Numero enti locali toscani che hanno SUAP telematico sul totale degli enti locali toscani; Riduzione tempi medi per la comunicazione del provvedimento finale da parte di SUAP telematico	x	x	x
3.2 Consolidare il percorso di dematerializzazione della PA toscana	3.2 Dematerializzazione	Numero comunicazione scambiate e numero documenti digitali inviati da parte della PA toscana utilizzando il sistema regionale di protocollazione interoperabile; numero documenti conservati digitalmente; numero di processi amministrativi analizzati in funzione del trattamento digitale	x	x	x
3.3 Sostenere la lotta contro l'evasione fiscale	3.3 Lotta all'evasione fiscale	Numero enti locali toscani attivati sul Sistema Unitario Catasto, Fiscalità e Territorio sul totale degli enti locali toscani; Incremento delle segnalazioni qualificate trasmesse all'agenzia delle entrate dagli enti locali attivi sul sistema rispetto a quelle segnalate dagli enti toscani non attivi	x	x	x

3.4 Promuovere e valorizzare l'integrazione del patrimonio informativo della PA mediante lo sviluppo dei sistemi informativi	3.4 Sistema Informativo Regionale	Numero di servizi avanzati rispetto al totale dei servizi di base erogati dal sistema informativo regionale	x	x	x
3.5 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale	3.5 Diffondere conoscenze, dati e quadri conoscitivi di livello regionale	Numero report realizzati e presentati			x
3.6 Sostenere la crescita e lo sviluppo delle competenze nella PA	3.6 Formazione nella PA	Numero di enti e soggetti coinvolti	x	x	x

2.3 ANALISI DI FATTIBILITA' FINANZIARIA⁸

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

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.

Riduzione del digital divide

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 empirico⁹.

⁸ In questa sezione viene riportato il dettaglio delle risorse come sviluppo delle tabelle presentate nell'informativa di cui all'allegato A.

⁹ 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.

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 interazioni¹⁰. L'effetto complessivo in questo caso è ambiguo¹¹ e può dipendere dall'interazione tra questa tipologia di costi, i costi di pendolarismo¹² e di commercio (che a loro volta includono costi di trasporto e di transazione)¹³.

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 intermedi¹⁴.

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.

- 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.

¹⁰ Gaspar, J, E. L., Glaeser (1998), Information Technologies and the future of cities, *Journal of Urban Economics*, 43(1): 136-156.

¹¹ 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.

¹² I quali peraltro sono, se pur in misura marginale, funzione delle ICT; ad esempio per quanto attiene al fenomeno del telelavoro.

¹³ 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.

¹⁴ Duranton, G. and D. Puga (2005, March). *From sectoral to functional urban specialisation*. *Journal of Urban Economics* 57(2), 343-370.

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 (relative agli obiettivi specifici 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3) così come quelle tese a garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con la PA (obiettivo 2).

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;¹⁵ stime prudenziali identificano in uno 0.2% l'aumento¹⁶ dell'output associato a un incremento del 10% del capitale ICT¹⁷. 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 (non codificate da una precisa normativa in tema di diritti di proprietà intellettuale). 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:

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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).

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 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'azione 1.1.1.a, volta a potenziare le 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 tecnologie¹⁸ non consiglia, un intervento pubblico direttamente rivolto all'incentivazione economica della loro adozione; tuttavia questo non esclude, anzi sposta su un altro piano, un intervento volto a risolvere un problema di coordinamento tra gli agenti, in relazione alla realizzazione di un'infrastruttura che abbia carattere di indivisibilità.

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 generale 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 2.1, 2.2, 2.3, 2.4) nonché delle imprese fornitrici (obiettivo 2.5, infrastrutture per l'e-procurement).

¹⁸

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.

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 gli impegni assunti con un atto giuridico definitivo e la spesa effettivamente sostenuta dai beneficiari degli interventi;
- 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 rilevati a livello di singola operazione e aggregati a livello di azione e di obiettivo generale/specifico indicando la progressione e lo stato di avanzamento rispetto agli indicatori di 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 e ss.mm.ii. 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 e ss.mm.ii., 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.