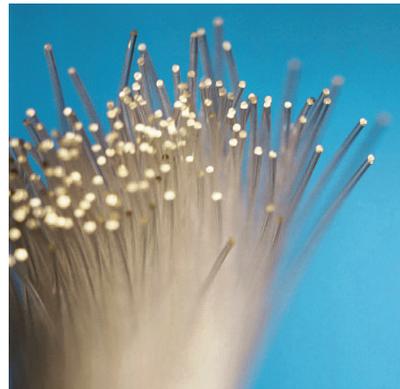




Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



**Programma regionale
per la promozione
e lo sviluppo
dell'amministrazione elettronica
e della società dell'informazione
e della conoscenza
nel sistema regionale
2007-2010**





Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Programma regionale
per la promozione
e lo sviluppo
dell'amministrazione elettronica
e della società dell'informazione
e della conoscenza
nel sistema regionale
2007-2010

eToscana

Programma regionale
per la promozione e lo sviluppo
dell'amministrazione elettronica
e della società dell'informazione
e della conoscenza
nel sistema regionale
2007-2010

Regione Toscana
Direzione Generale
Organizzazione
e Sistema Informativo

Coordinamento comunicazione ed eventi
Direzione generale della Presidenza
Settore Comunicazione istituzionale
e pubblicitaria

Grafica e stampa digitale
Centro stampa
Giunta Regione Toscana

Tiratura 2000 copie
Distribuzione gratuita

Settembre 2007

Indice

- 5 1 La Toscana nella società dell'informazione e della conoscenza**
 - 1.1 Le tecnologie dell'informazione e il loro sviluppo
 - 1.2 I punti di forza e di debolezza
 - 1.3 Le minacce e le opportunità esterne
 - 1.4 Valore aggiunto, gestione e struttura del Programma
 - 1.4.1 La gestione del Programma
 - 1.4.2 La struttura del Programma

- 17 2 Finalità**
 - 2.1 I nuovi diritti di cittadinanza
 - 2.2 I servizi digitali per lo sviluppo e la competitività

- 21 3 E-comunità**
 - 3.1 Contrastare il digital divide
 - 3.2 Promuovere la partecipazione e la democrazia
 - 3.3 Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori
 - 3.4 Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana
 - 3.5 I servizi informativi per il cittadino
 - 3.6 I Punti di accesso assistito ai servizi tramite Internet

- 35 4 E-servizi**
 - 4.1 Infrastrutture di servizio
 - 4.1.1 Acquisti e gare on line
 - 4.1.2 Pagamenti on line
 - 4.1.3 Sistemi di gestione documentale e archiviazione
 - 4.1.4 Formazione e innovazione
 - 4.2 Public utilities
 - 4.3 Scuola
 - 4.3.1 Il sistema dell'apprendimento
 - 4.3.2 Internet per i più giovani
 - 4.4 Sanità e telemedicina
 - 4.5 Beni culturali

- 59 5 E-competitività**
 - 5.1 Turismo
 - 5.2 Commercio
 - 5.3 Servizi alle imprese per la semplificazione e lo sviluppo
 - 5.4 La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e pubblica amministrazione
 - 5.5 Sviluppo dell'occupazione
 - 5.5.1 Infrastrutture per il telelavoro

- 5.5.2 Incontro tra domanda ed offerta di lavoro
 - 5.6 Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità
 - 5.6.1 Base informativa geografica
 - 5.6.2 eMobilità
 - 5.7 La ricerca ed il trasferimento tecnologico
 - 5.8 Filiere di imprese e network di conoscenza e cooperazione
 - 5.9 Le informazioni di base per il sistema delle imprese
 - 5.10 Il marketing territoriale
- 89 6 Infrastrutture abilitanti**
- 6.1 Sistema pubblico di connettività regionale
 - 6.2 Infrastruttura di cooperazione applicativa
 - 6.3 Sicurezza e accesso autenticato
 - 6.4 Servizi pubblici di banda larga
 - 6.5 Centri di competenza
 - 6.6 Piattaforma regionale per la formazione a distanza
- 105 7 Metodologie, linee trasversali di intervento e strumenti**
- 7.1 L'iniziativa regionale per le infrastrutture
 - 7.2 La semplificazione amministrativa e l'innovazione tecnologica
 - 7.3 Verso un sistema integrato
 - 7.4 La governance
 - 7.5 Programmazione regionale e locale
 - 7.6 Livelli essenziali di servizi
 - 7.7 Misurare la qualità e la diffusione dei livelli essenziali di servizio
 - 7.8 Centro servizi territoriali della Toscana
 - 7.9 Sostegno ai territori marginali
 - 7.10 Accreditemento e standard
 - 7.11 Riuso e diffusione delle migliori soluzioni
 - 7.12 Open source
 - 7.13 Valorizzare il patrimonio informativo del settore pubblico
 - 7.14 Partnership
 - 7.15 La presenza della Toscana in Europa
- 123 8 Monitoraggio e valutazione**
- 8.1 La costruzione della base di conoscenza
 - 8.2 La costruzione del sistema di monitoraggio del Programma
- 129 9 I percorsi di partecipazione**

1 La Toscana nella società dell'informazione e della conoscenza

1.1 Le tecnologie dell'informazione e il loro sviluppo

Oggi il mondo sta vivendo cambiamenti radicali nella società, nelle forme dell'economia, nelle relazioni tra i Paesi e nei loro ambiti culturali che si manifestano soprattutto nei nuovi contesti operativi e nelle opportunità messe a disposizione dalle tecnologie dell'informazione.

Le Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Tic) costituiscono infatti un elemento strategico per lo sviluppo dei sistemi produttivi e il loro contributo è ben definito e basato su modelli di crescita che si legano al loro uso.

Una corretta analisi di questi processi non deve limitarsi a valutare quanto queste tecnologie siano in grado di far crescere il prodotto interno lordo. È invece necessario osservare come esse rendano largamente disponibili ed accessibili fattori critici per l'innovazione e lo sviluppo come l'informazione, la conoscenza, la comunicazione.

Infatti il loro effetto è così profondo e pervasivo che si parla di "rivoluzione digitale" e di "rivoluzione informazionale". Perché le Tic sono in grado di incidere fortemente sulla qualità della vita e del lavoro¹ sia attraverso l'innovazione dei servizi e dei processi produttivi (ovunque collocati) sia attraverso la migliore efficienza dei contesti (sistemi Paese). La conferma delle profonde trasformazioni prodotte dalle Tic è arrivata in questi anni ed ha comportato un cambiamento degli stili di vita, di comunicazione, di relazione tra le persone sia nella sfera privata che in quella lavorativa.

Quello che si è verificato nel recente passato non è però solo l'aumentata familiarità verso le tecnologie ma anche la predisposizione ad usarle, ad aggiornarle, a comprenderne l'utilità, la dimensione e le ricadute di tipo sociale e culturale. Questi elementi, estremamente nuovi rispetto al passato, hanno innescato una diversificazione dei bisogni e della domanda di beni e servizi da parte delle persone e delle imprese: un fenomeno non di puro "consumo" ma che si lega ai concetti di partecipazione, di democrazia diffusa, di coinvolgimento nelle decisioni e che ha arricchito e modificato il rapporto tra amministrazione pubblica e cittadino.

Un ulteriore e rilevante "effetto culturale" prodotto dalle nuove tecnologie è la crescente condivisione di un nuovo vocabolario con cui vengono interscambiate, acquisite e comprese esperienze, servizi, processi produttivi offerti e presenti su scala mondiale: un lessico da apprendere e da dominare. Da qui la crescente richiesta di formazione e l'aumentata curiosità nei confronti della risorsa "Internet", che è ormai presente in ogni aspetto della quotidianità.

Manifesti, televisione, locandine, spot radiofonici e televisivi sono ricchi di rimandi, indicazioni, ammiccamenti alla rete. Chi ne è fuori è escluso da un intero mondo, assai meno virtuale di quanto ritratto nel passato. Chi ne è fuori ha meno possibilità di

1 Cfr. European Commission IST, The world's economies depend on information & communication Technologies (Tic), maggio 2006, European Commission Enterprise and Industry, Staff papers, Effect of Tic capital on economic growth, 2006-6-30, e Effects of Tic production on aggregate labour productivity growth).

lavorare, di crescere professionalmente, di conoscere persone, di essere consumatore accorto. Nasce da queste motivazioni l'esigenza di essere "inclusi", di partecipare a questo intreccio di persone, di idee, di esperienze, di divertimento e di lavoro.

Se da un lato le tecnologie hanno innescato fenomeni sociali e di natura economica, dall'altro, hanno fatto emergere la crescente consapevolezza che i nuovi bisogni corrispondono a nuovi e legittimi diritti che è necessario garantire, perché incidono direttamente sulla sfera della conoscenza, della socialità, del benessere, della sostenibilità e della qualità della vita.

In questi anni, inoltre, la crescita di servizi on line e la possibilità di formarsi e interagire in rete, ha ulteriormente accresciuto la consapevolezza dell'utilità dell'azione pubblica in questo settore. Da qui, la necessità di rendere i servizi più semplici, immediati e rispondenti in modo univoco e diretto alle reali esigenze dell'utenza, non disperdendo energie su quelle applicazioni che vengono utilizzate poche volte nell'arco della vita.

In questo contesto, la richiesta che proviene dalla cittadinanza e dal sistema delle imprese è di poter accedere a servizi sicuri ed affidabili; una domanda spesso rivolta alla pubblica amministrazione perché soggetto deputato ad accrescere la qualità della vita delle persone, anche attraverso l'eliminazione dei disservizi che generano disagio e costi per l'utenza.

L'esigenza più sentita e più diffusa è comunque quella di poter accedere in modo trasparente alle attività amministrative e politiche degli enti pubblici. Soddisfare queste richieste diventa perciò un dovere per la pubblica amministrazione che può trovare nelle nuove tecnologie uno strumento insostituibile di democrazia ed efficienza, di integrazione orizzontale e verticale del sistema pubblico.

È poi prevedibile che, con l'aumento del numero degli utenti e delle ore trascorse sulla rete, cresceranno e verranno rafforzati i valori tradizionali delle comunità, ma in modo sostanzialmente diverso rispetto al passato perché l'assenza della contiguità territoriale e fisica dei componenti del "gruppo" ne sarà l'elemento caratterizzante. L'emergere dunque di valori quali l'identità, la sicurezza sociale, l'appartenenza ad associazioni, l'abbattimento delle differenze sociali, l'accessibilità ai servizi (specie per i disabili) trova e troverà nella rete un luogo di forte condivisione, una risposta che potrà essere ulteriormente potenziata grazie alla diffusione della multimedialità e delle infrastrutture telematiche e di conoscenza.

Da qui la richiesta, da parte dell'utenza, della banda larga. È infatti cresciuta universalmente la consapevolezza della sua utilità per esprimere se stessi, in tutte le attività umane connesse alla sfera privata e lavorativa. Non deve però sfuggire che questa maturità è collegata ad una diversa mentalità e ad un mutato approccio nei confronti di ciò che ci circonda, un approccio che interessa le diverse fasce di popolazione in modo indistinto, pur a fronte di una diversa abilità a far proprie le possibilità offerte. La banda larga sta assumendo sempre più la fisionomia di un servizio universale per un'utenza che con le continue petizioni e richieste trasmesse ai Comuni, alle Province, alle Regioni sollecita il sistema pubblico affinché si faccia carico di iniziative per l'accesso a questa risorsa.

Oltre ad avere riflessi nella sfera privata e lavorativa del singolo, le tecnologie hanno anche ricadute nel campo della competitività e dell'impresa.

Secondo alcuni economisti, le Tic hanno effetti diretti e significativi sulla crescita economica complessiva in relazione a:

1. la loro produzione;
2. gli investimenti di cui sono oggetto;
3. l'uso che ne viene fatto.

L'equazione "più Tic, maggiore innovazione e sviluppo" deve essere quindi letta come il risultato di un processo complesso al centro del quale si pone l'economia della conoscenza.

È importante sottolineare subito, anche in questo Programma, che le Tic (il loro sviluppo, l'uso che ne viene fatto, le modalità con le quali se ne promuove la crescita) non solo sono rilevanti in sé ma costituiscono un catalizzatore di sistema, in grado di introdurre innovazione del mondo del lavoro, nella pubblica amministrazione, nel commercio, nei servizi di pubblica utilità, nel sociale; insomma nel sistema socio-economico di un Paese.

È opinione diffusa² che l'obiettivo, stabilito dall'Unione europea a Lisbona, di "fare dell'Europa, entro il 2010, il sistema economico basato sulla conoscenza più competitivo e più dinamico del mondo, migliorando il livello di occupazione e di coesione sociale" ha bisogno di essere sottolineato e rafforzato anche mediante l'impiego delle nuove tecnologie, nella consapevolezza che solo in questo modo si potrà dare risposta alle richieste dell'impresa.

I tassi di crescita e di innovazione europei sono infatti ancora troppo bassi, l'investimento in ricerca e sviluppo non è decollato come si auspicava, il divario rispetto alle economie più competitive si sta ancora allargando, anche grazie all'ingresso dei nuovi Paesi membri nell'Unione.

Inoltre, pur riscontrando che dal 1995 al 2000 la produttività in Europa è cresciuta dell'1,8 per cento l'anno (e che almeno il 55 per cento di questo incremento è dovuto alle Tic), è necessario rilevare come l'impatto delle nuove tecnologie in Europa sia stato solo la metà di quanto esse hanno avuto negli Stati Uniti negli ultimi 10 anni. Gli Stati Uniti continuano a sopravanzare abbondantemente l'Europa nella capacità di aumentare efficienza e investimenti nel settore Tic. Questa capacità si traduce in maggiori risorse destinate alle nuove tecnologie ed in una maggiore capacità di adottare applicazioni tecnologiche avanzate per integrare i processi di business.

In occasione della prima relazione annuale sulla società dell'informazione, la Commissione europea ha inoltre sottolineato, esaminando questi dati, che "nulla lascia presagire un cambiamento di tendenza o un'accelerazione dei progressi in materia di Tic in grado di rimettere l'Unione europea sul cammino di una crescita e di una competitività sostenibili".

Alla luce di queste considerazioni, l'Unione – pur riconoscendo che sia stato lo sviluppo delle nuove tecnologie a contribuire significativamente alla protezione dell'economia continentale dal collasso – ha promosso una concreta azione di impulso sul tema delle Tic tramite investimenti attivati nell'ambito del Settimo Programma Quadro (FP7 - "7th Frame Programme") e del Programma Quadro per la Competitività e l'Innovazione.

² Cfr. il Regolamento del FESR, art.8.

Anche per la Toscana valgono le considerazioni sopra esposte, ma esse vanno altresì confrontate con un elemento che caratterizza la realtà regionale: la diffusione e la presenza di imprese di piccola dimensione e di micro imprese.

In molte piccole aziende toscane non sono ancora molto diffuse le nuove tecnologie ed il loro utilizzo; di conseguenza anche azioni come il marketing on line o lo scambio di beni e servizi tramite la rete sono limitate.

Questo ritardo rischia di generare un forte divario tra la competitività della nostra regione e quella delle altre regioni europee, differenza peraltro già registrata dalle recenti indagini di settore (vedi appendice e allegati).

Al di là della diffusione delle infrastrutture e dei beni materiali presso le imprese, esiste anche un fabbisogno espresso da soddisfare (formazione, infrastrutture per il pagamento sicuro, piattaforme per la logistica dei beni, incubatori di impresa, ecc.) e un fabbisogno latente che deve essere valorizzato e fatto emergere nel sistema impresa toscano (es. piattaforme per l'e-commerce funzionali alla promozione delle aziende).

Le nuove tecnologie devono essere impiegate anche per portare lavoro dove è assente e, in special modo, nelle aree a forte marginalizzazione.

Quest'impegno, già profuso negli anni scorsi, deve essere potenziato sulla base della richiesta di tali aree e dunque anche tramite la creazione di centri per il telelavoro e l'incubazione d'impresa.

Il periodo dal 2007 al 2010 sarà anche decisivo per chiudere e rafforzare l'enorme sforzo prodotto negli anni scorsi sul tema dell'innovazione tecnologica per la pubblica amministrazione e della semplificazione della macchina pubblica.

Le azioni che sono state avviate a partire dalla fine degli anni '90 (e che hanno visto impegnato l'intero comparto pubblico sul tema della riorganizzazione e della diffusione delle Tic) hanno infatti conseguito solo in parte i risultati sperati ed è dunque necessario rinnovare gli impegni assunti nel passato, per proseguire nell'importante processo di innovazione. Pur di fronte ad importanti risultati raggiunti – specie considerando quanto le nuove tecnologie hanno modificato i tradizionali processi di lavoro nell'ultimo quinquennio – occorre investire affinché tutte le pubbliche amministrazioni siano dotate dei livelli minimi essenziali in tema di tecnologie (protocollo informatico, infrastrutture di connettività e di sicurezza, interoperabilità, pagamenti, ecc) e affinché siano garantiti i processi di formazione del personale, l'offerta e il riuso dei servizi realizzati con successo in altre amministrazioni e la relazione della pubblica amministrazione con il sistema dell'impresa e della cittadinanza, anche ai fini della partecipazione ai processi decisionali.

La sfida che anche la Toscana è chiamata a raccogliere su temi quali inclusione, competitività, qualità della vita si collega necessariamente agli elementi brevemente richiamati e vede la pubblica amministrazione direttamente impegnata ad attivare interventi che garantiscono il raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

Con il presente Programma la Regione Toscana intende sviluppare i temi di maggior rilevanza per il territorio regionale, al fine di confrontarsi con le migliori realtà europee e soddisfare le aspettative dei cittadini e delle imprese toscane.

1.2 I punti di forza e di debolezza

In base ai dati presentati nell'appendice e negli allegati al Programma, la Toscana risulta essere una tra le regioni più avanzate in tema di sviluppo dei servizi di e-government e presenta un buon livello complessivo di diffusione delle tecnologie dell'informazione tra le famiglie. Meno confortante è invece il livello di presenza e d'uso di queste tecnologie tra le imprese che costituiscono l'elemento relativamente più debole del quadro generale di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza regionale. Diversamente, se assumiamo come riferimento le altre regioni europee, la Toscana (come altre regioni italiane) non riesce a collocarsi tra le migliori posizioni e denuncia, in alcune aree tematiche, la presenza di un gap che richiede un significativo sforzo per colmare le distanze esistenti. In queste aree la sfida della competitività appare più forte e difficile.

I dati esaminati sono in grado di mettere in evidenza, pur se sommariamente, i punti di forza e di debolezza della situazione toscana e quindi gli elementi sui quali il "Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza" dovrà basarsi e ai quali è necessario trovare risposte adeguate, ovviamente nei limiti delle possibilità e delle competenze dell'azione regionale.

Si deve infatti sottolineare che le azioni per lo sviluppo delle Tic sono significativamente vincolate alle scelte nazionali. Le politiche ed i relativi risultati delle regioni europee, mostrano infatti di poter incidere sul posizionamento migliore o peggiore all'interno dei *cluster* nazionali ma non riescono a collocarsi al di fuori di essi.

L'altro elemento rilevante cui far riferimento è che i risultati delle *performance* regionali dipendono dalle specifiche capacità dei soggetti del sistema regionale nei confronti dei quali può esser svolta un'azione di *governance* ma non di government.

La capacità di fare *governance* in ambito Tic costituisce il maggior punto di forza dell'esperienza toscana. La Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) rappresenta infatti un modello concreto di partecipazione e testimonia la capacità di soggetti diversi di fare sistema attraverso processi basati sulla cooperazione e sulla consapevolezza della necessità di coordinare politiche ed investimenti.

In questi anni si è dimostrata un'importante capacità di coordinamento specialmente sui temi dello sviluppo delle infrastrutture, della sicurezza e dei sistemi informativi.

Su quest'ultimo punto è oramai diffusa la convinzione che è necessario collocare a livello regionale le politiche di sviluppo delle infrastrutture tecnologiche, così da coordinarne investimenti e soluzioni. Va anche detto che soluzioni ed indirizzi regionali sono adottati attraverso processi di coinvolgimento e di condivisione del sistema.

Possiamo quindi mettere in risalto la presenza di un forte fattore di convergenza su standard ed obiettivi condivisi che costituisce parte del nostro capitale immateriale, essenziale per l'innovazione.

Alla base di tutto questo stanno la ricchezza e la qualità delle risorse umane impegnate su questi temi, la qualità delle competenze presenti nella pubblica amministrazione, nelle Università e nelle imprese ma anche l'attenzione sui temi dell'innovazione da parte di coloro che hanno responsabilità politiche ed imprenditoriali. È questa una condizione da coltivare, in particolare nelle relazioni tra pubblico e privato, affinché si realizzino contaminazioni creative.

In questo quadro uno degli esempi più significativi di relazione e contaminazione tra sfera pubblica e privata riguarda la crescita della Fondazione Sistema Toscana come punto di riferimento regionale della comunicazione multimediale. Lo sviluppo del Portale "intoscana.it", strumento strategico della Fondazione, offre un impulso innovativo al sistema di *knowledge management* e si profila come la piattaforma multimediale più avanzata per accedere on line alle informazioni e ai servizi offerti dai soggetti pubblici e privati della nostra regione.

In Toscana è complessivamente presente un buon livello di sviluppo dell'e-government rispetto alla situazione nazionale; meno soddisfacente è invece il confronto con i territori europei più competitivi. Questa condizione è particolarmente importante per il ruolo rilevante che la pubblica amministrazione svolge in relazione allo sviluppo complessivo della società dell'informazione e della conoscenza, che deve essere supportato per consentire la creazione di un sistema di servizi territorialmente omogeneo e diffuso, accompagnato da investimenti in grado di stimolare l'offerta da parte delle imprese Tic toscane.

Ha infine contribuito ai buoni risultati dello sviluppo dell'e-government anche la capacità delle istituzioni di aggregarsi, oltre alla presenza di una buona sensibilità degli enti di maggiore dimensione nei confronti dei temi della sussidiarietà.

Contribuisce poi certamente alla crescita della Toscana ed è un elemento di forza, il complesso tessuto costituito dall'associazionismo, dal volontariato, dal terzo settore. Soggetti che nella nostra regione sono, a buon titolo, un interlocutore privilegiato per individuare nuove aree di investimento e nuovi bisogni della realtà regionale.

Punti di forza del sistema toscano

1. capacità di *governance* e di sistema espressa in particolare attraverso RTRT;
2. capacità di coordinamento regionale sui temi dello sviluppo delle infrastrutture, della sicurezza e dei sistemi informativi;
3. ricchezza di risorse umane, presenza di poli universitari e di competenze;
4. crescita del sistema di comunicazione multimediale promosso dalla Fondazione Sistema Toscana;
5. buono sviluppo dell'e-government;
6. consolidata base progettuale sviluppata con le tre linee di e.Toscana;
7. funzioni esercitate dagli enti locali sui temi della società dell'informazione;
8. forte ruolo e presenza di associazioni e coordinamento tra comuni con particolare riferimento alla montagna;
9. forte ruolo e presenza delle associazioni di categoria, del volontariato e del terzo settore.

Accanto a questi fattori che possono incrementare lo sviluppo di nuove strategie di azione, in Toscana esistono elementi di debolezza che rallentano la crescita ed aumentano il divario con le altre regioni italiane ed europee.

Uno di questi è l'ancora scarsa consapevolezza della necessità di integrare temi, azioni e competenze in una politica complessiva dell'innovazione. Non può essere infatti confinata ai soli servizi dell'amministrazione elettronica ma deve comprendere le modalità con cui le politiche tradizionali agiscono in un contesto in rapida evoluzione. Innovazione ed organizzazione, tecnologie e settori tradizionali di intervento devono

incontrarsi e sviluppare nuovi paradigmi di crescita e di servizio e perché ciò accada è essenziale superare la settorialità e assicurare una politica integrata.

Un ulteriore elemento di difficoltà è rappresentato dalla presenza di una rete di soluzioni innovative, di esperienze e risultati le cui maglie sono troppo larghe, basate su molte e significative buone pratiche, ancora però non sufficientemente diffuse e non in grado di proporre apprezzabili livelli di servizio su un territorio omogeneo.

Ma l'elemento più critico di debolezza è determinato dall'assenza di grandi concentrazioni urbane – con la loro disponibilità di abilità professionali e di capitali di rischio – così come di imprese di dimensioni ampie.

In Toscana oggi come oggi solo le Università costituiscono il *milieu* dal quale hanno origine *spin off* creativi ed innovativi.

Uno degli aspetti che gli analisti tendono a ritenere importante è infatti il ruolo che i grandi agglomerati urbani svolgono nello sviluppo dell'innovazione: l'insieme di risorse finanziarie, culturali ed umane che si concentrano nelle grandi città e la loro facilità di interazione favoriscono il proliferare di opportunità, di idee, di progetti che ne fanno il crogiuolo dell'innovazione e dello sviluppo.

L'intera Toscana ha le dimensioni demografiche di una media città europea ed è quindi in una condizione oggettivamente difficile rispetto ad altri poli di sviluppo più grandi. Avrebbe risorse umane e di conoscenza in grado di renderla competitiva se agisse come un insieme organico, assumendo l'aspetto di un'unica "città virtuale" (nel cui contesto ambientale più equilibrato si può inoltre fruire di una migliore vivibilità).

La piccola impresa che rappresenta la caratteristica produttiva della nostra regione, se da una parte può sicuramente essere espressione singolare di grande capacità di innovazione, dall'altra non sembra per ora possedere la forza necessaria per lo sviluppo di un contesto in grado di affrontare le sfide dell'economia della conoscenza. Né è ancora presente un sufficiente numero di network (di conoscenza e di cooperazione) tra imprese in grado di superare i limiti dimensionali attraverso la creazione di reti virtuali di relazione.

Punti di debolezza del sistema toscano

- 1.** politiche locali concentrate quasi esclusivamente sull'e-government e scarsa integrazione trasversale nel campo delle Tic;
- 2.** assetto non ancora maturo sulla divisione delle competenze tra enti del territorio in materia di Tic;
- 3.** presenza di aree territoriali in cui vi è una contenuta sensibilità sui temi delle Tic e mancanza di competenze tecniche interne agli enti in alcuni territori della Toscana;
- 4.** assenza di massa critica per lo sviluppo della "cultura d'impresa";
- 5.** assenza di grandi aziende capaci di aggregare sui temi Tic e presenza di imprese di piccola dimensione in cui vi è un contenuto uso delle Tic;
- 6.** scarsità di network di piccole imprese;
- 7.** bassi investimenti in ricerca da parte del settore privato;
- 8.** contenuta attività di "trasferimento tecnologico" tra centri di ricerca e realtà imprenditoriali.

1.3 Le minacce e le opportunità esterne

A fronte degli elementi di forza e debolezza propri del sistema toscano, si profilano fattori critici ed opportunità che appartengono invece al contesto nazionale ed internazionale nel quale la regione si colloca.

L'elemento più preoccupante (per noi come per tutte le altre regioni) è il ritmo dell'innovazione che la globalizzazione dell'economia sta imponendo ai sistemi locali. Il tempo pare contrarsi in un confronto sempre più rapido che impone nuovi ritmi e capacità di adeguamento dei livelli di competitività.

La sfida deve essere vinta anche mediante la proposizione della tipicità del nostro territorio, avvalorata e valorizzata dall'uso delle nuove tecnologie.

La globalizzazione mette a rischio la competitività delle economie basate sul valore materiale, che si lega generalmente a prodotti la cui realizzazione può avvenire altrove e a costi minori. Questo processo di "redistribuzione" richiede una risposta in grado di sviluppare il valore immateriale delle produzioni. Ovvero di una capacità creativa che ha bisogno di contesti favorevoli, di risorse umane e capacità professionali, di una identità forte in grado di dar vita al complesso di azioni integrate ed intersettoriali che costituiscono il motore dell'innovazione.

Se da una parte è il ritmo del cambiamento ad esigere risposte tempestive dall'altra è l'assenza di un quadro nazionale di riferimento a rappresentare un serio ostacolo allo sviluppo regionale. Gli ultimi mesi hanno mostrato un'inversione di rotta rispetto al passato nella costruzione delle politiche nazionali ma anche una prospettiva difficile rispetto alle risorse disponibili.

Tra le opportunità va invece sottolineata la forte riconoscibilità della Toscana in un'economia globalizzata, valore sì immateriale ma di forte importanza strategica che la nostra regione deve valorizzare.

Tra gli elementi positivi esterni possiamo citare il forte livello di coerenza delle politiche regionali con il quadro europeo 2010, le possibilità offerte dal Settimo Programma Quadro per la competitività e l'innovazione, la partecipazione alle reti europee sull'innovazione regionale, il significativo potenziale nello sviluppo dei servizi culturali, turistici, ambientali e del territorio grazie alla domanda proveniente dall'esterno.

È dunque necessario uno sforzo di grande rilievo, che possa trovare nel governo nazionale un pieno sostegno e un contesto di politiche economiche generali favorevole, nelle direzioni indicate dalle linee d'azione 2010 dell'Unione europea. Da qui un riconoscimento del ruolo delle Regioni nel settore ed una maggiore partecipazione alle decisioni che hanno riflessi sul complessivo contesto italiano e delle autonomie locali. Per questo è certamente un'opportunità la crescita del coordinamento interregionale in materia di sviluppo e realizzazione degli standard di cooperazione, che a contribuendo a diffondere, in un quadro condiviso, i servizi della società dell'informazione.

1.4 Valore aggiunto, gestione e struttura del Programma

Le considerazioni svolte sui fabbisogni, le necessità, i punti di forza e debolezza del sistema toscano confermano quanto fosse stata lungimirante l'impostazione data al Piano e.Toscana e la previsione, in esso contenuta, di attivare interventi rivolti al mondo della pubblica amministrazione, dell'impresa, dell'associazionismo e della famiglia.

La clusterizzazione delle azioni annoverate nel Piano ha consentito di dare risposte organiche alle singole esigenze locali provenienti dal territorio ed ha altresì permesso di organizzare l'azione amministrativa con più efficacia.

Analizzando quest'esperienza e facendo proprie le nuove sfide sui temi dell'inclusione, della partecipazione, della semplificazione amministrativa, della concorrenzialità dell'impresa, è apparso necessario ampliare la visione del Piano e.Toscana, aggiornandone ed ampliandone la portata e il valore con l'apporto delle altre azioni attivate delle Direzioni generali della Regione in materia di società dell'informazione.

Questo Programma rende possibile il superamento di una fase di sviluppo basata su "progetti", ambiziosi e significativi, ma non sempre capaci di dar vita in modo sistematico a processi di diffusione ed integrazione di servizi e innovazione, per individuare invece una politica che fa di questi ultimi elementi la sua strategia principale. La difficoltà di definire uno schema che consente di realizzare ed integrare le diverse azioni non ha impedito di costruire un documento in cui vengono affrontate, nella loro complessità e completezza, le diverse tematiche che compongono la società dell'informazione e gli interventi necessari per assicurarne la presenza sul territorio.

Il Programma è dunque la naturale prosecuzione del precedente periodo di pianificazione ed ingloba in sé importanti elementi innovativi ed addizionali rispetto a quest'ultimo, ovvero:

- 1. Intersettorialità degli interventi:** la società dell'informazione è una materia trasversale e per questo "intersettoriale". Uno degli aspetti più complessi per il raggiungimento dei risultati che essa "si prefigge" nel contesto regionale è dunque il coordinamento di politiche, interventi, risorse che competono a diverse Direzioni generali e che hanno ricadute sul territorio toscano. Il Programma ha dunque anche lo scopo di sistematizzare gli interventi pianificati dalle Direzioni generali, creando una cornice comune che dia organicità all'azione regionale e orientamento ai soggetti pubblici e privati del territorio che operano in materia.
- 2. Estensione del periodo:** il nuovo periodo di programmazione è legato alla legislatura regionale e questo testimonia che lo sviluppo della società dell'informazione è oramai una politica specifica, prevista del Programma di governo e collegata alle altre azioni di legislatura. L'estensione del periodo degli investimenti (2003-2005) consente un ulteriore ed importante margine per il dispiegamento ed il monitoraggio delle azioni previste;
- 3. Allargamento dei temi:** il riconoscimento della trasversalità della materia e della sua rilevanza per la crescita dell'Europa, in termini di concorrenzialità e di qualità della vita, ha consentito e reso necessario includere nuovi temi nell'ambito del Programma, tra cui la ricerca, la banda larga per cittadini ed imprese, la giustizia, la scuola, la creazione di piattaforme per l'offerta di servizi. Si tratta di un vent-

glio di nuove azioni, che sorgono da un'analisi dei fabbisogni del territorio e che testimoniano come in ogni settore è oramai presente la necessità di intervenire sul tema della diffusione delle nuove tecnologie.

- 4. Accresciuta maturità:** il Programma mette a frutto l'esperienza maturata nella realizzazione del Piano e Toscana e degli altri piani di settore, sia in termini di definizione delle azioni sia in termini di strumenti amministrativi e tecnici per raggiungere gli obiettivi prefissati. Sorge anche in un contesto nazionale più organico, grazie alla promulgazione di leggi di settore e al nuovo quadro di cooperazione regionale. Ne deriva una struttura di contenuti e di interrelazione tra gli interventi assai più organica e rispondente ai fabbisogni registrati.
- 5. Monitoraggio degli interventi:** la definizione di indicatori che misurino lo stato di avanzamento degli interventi, le ricadute delle azioni ed il raggiungimento degli obiettivi politici prefissati, costituisce un elemento portante del Programma. Sono stati perciò previsti un set di indicatori ed una metodologia di monitoraggio per verificare periodicamente l'evoluzione dei progetti ed i loro riflessi nei campi in cui intervengono. Gli indicatori sono stati individuati tenendo conto della necessità di doverne coordinare i risultati con le rilevazioni di settore svolte a livello europeo e nazionale per le attività di *benchmarking* che alimentano il sistema degli indicatori di contesto sulla società dell'informazione e della conoscenza.
- 6. Finestra sull'Europa:** il Programma si apre all'Europa. Questa esigenza, che pure era presente nei precedenti Piani, trova qui linee di intervento specifiche che mirano a valorizzare la Toscana, promuovendo sul Continente la sua progettualità ed allargando le reti di scambio e di *partnership* a cui essa partecipa. Riveste in questo contesto una particolare rilevanza l'interesse della Toscana a partecipare al Settimo Programma Quadro e ad investire nella ricerca e nel trasferimento tecnologico, avvalendosi delle Università presenti sul territorio regionale.
- 7. Creazione di strumenti per l'attuazione del Programma:** il Programma è dotato di strumenti operativi ed amministrativi per raggiungere gli obiettivi previsti. Gli strumenti costituiscono e rappresentano un'evoluzione rispetto al precedente periodo, poiché consentono di realizzare e diffondere le progettualità, avvalendosi dei soggetti competenti sul territorio e degli *stakeholders*, di standard condivisi, di un quadro di cooperazione e di *governance* consolidato.

1.4.1 La gestione del Programma

La gestione del Programma si basa sulla capacità di *governance* del sistema regionale in materia di società dell'informazione che deve assicurare la presenza di due strumenti:

- 1.** lo strumento di coordinamento delle azioni del sistema regionale;
- 2.** lo strumento di coordinamento organizzativo e di integrazione dell'azione della Regione Toscana.

Le modalità di coordinamento del sistema regionale sono già indicate dalla LR 1/2004 nel Comitato strategico di RTRT, che prevede anche uno strumento in grado di sistematizzare la programmazione regionale complessiva, ossia il Piano di attività annuale della rete (Par). Il Comitato strategico di RTRT costituisce il luogo della *governance* cooperativa dove l'azione della Regione Toscana si confronta con il sistema regionale non limitatamente al solo sistema pubblico.

Il raggiungimento degli obiettivi di integrazione dell'azione regionale ed il coordinamento degli interventi delle diverse Direzioni generali secondo le linee del programma si consegue attraverso l'azione del Comitato tecnico di programmazione della Giunta regionale che si avvale, per l'istruttoria tecnica, degli strumenti già previsti per il Processo trasversale strategico dei sistemi informativi e di quant'altro utile allo scopo. Il Programma si articola annualmente in documenti attuativi approvati dalla Giunta regionale ai sensi dell'art. 7 della LR 1/2004 e dell'art. 10bis della LR 49/1999 e successive modificazioni.

Essi modulano gli interventi e le azioni da realizzare per il conseguimento degli obiettivi e dei risultati previsti nel Programma.

Il documento attuativo è dettagliato in aderenza allo schema del Programma, dando conto degli stati di realizzazione e dei risultati conseguiti nell'anno precedente, nonché delle azioni da attuare nell'anno in corso. Costituisce inoltre la parte regionale del Par di cui all'art. 17 della LR 1/2004 che raccoglie il complesso dei programmi del sistema regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza e dell'amministrazione elettronica.

Pertanto le azioni previste in questo Programma, e più generalmente il suo schema logico, potranno essere declinate localmente all'interno di programmi e progettazioni di altri soggetti, contribuendo così ad una più compiuta ed integrata realizzazione degli obiettivi individuati.

Il documento attuativo regionale potrà inoltre tener conto delle iniziative sviluppate localmente, per rispondere ad una razionalizzazione delle iniziative territoriali e ad una comune individuazione delle priorità e degli interventi.

1.4.2 La struttura del Programma

Il Programma prevede il raggiungimento di due finalità principali:

- 1.** garantire nuovi diritti di cittadinanza;
- 2.** sviluppare i servizi digitali per lo sviluppo e la competitività.

Per raggiungere queste finalità, è stato articolato in quattro aree tematiche che costituiscono la struttura portante e che definiscono obiettivi, azioni ed risultati specifici da raggiungere.

La scelta di organizzare il Programma su questi quattro macro obiettivi si basa sull'esperienza positiva condotta in questi anni attraverso e.Toscana, che ha articolato la propria azione su tre linee di attività. L'intuizione metodologica è stata avvalorata e sostenuta anche da analisi e ricerche condotte a livello europeo.

L'attenzione è quindi posta non soltanto sulla rilevanza delle singole azioni e dei loro risultati, ma anche sull'equilibrio complessivo dello sviluppo delle TIC in queste aree, la cui interazione è ritenuta essenziale alla promozione e sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza.

Le aree tematiche sono:

- 1.** E-comunità – le politiche per l'accesso e la partecipazione: ovvero azioni che offrono risposta al tema dell'accesso alla rete, ai suoi servizi e ai suoi giacimenti di conoscenza, intesi come opportunità di esercizio di diritti di cittadinanza in ambienti e spazi sicuri, entro i quali favorire la partecipazione e la condivisione di conoscenze;

2. E-servizi – le politiche per l'offerta di servizi alla comunità: ovvero azioni volte ad accrescere l'innovazione organizzativa e l'uso delle Tic in una pubblica amministrazione incentrata sul dinamismo e sulla qualità, per offrire a cittadini e imprese servizi efficienti, trasparenti e integrati;
3. E-competitività – le politiche per uno sviluppo economico sostenibile: ovvero interventi per accrescere il valore e la competitività delle imprese mediante l'utilizzo delle Tic e il loro impiego nella catena produzione - marketing - vendita;
4. Infrastrutture tecnologiche: ovvero azioni tese a completare e accrescere le infrastrutture tecnologiche di RTRT mediante la diffusione della banda larga, la condivisione dei livelli di servizio garantiti, la creazione di sistemi interoperabili e sicuri.

Per ogni area sono definiti budget disponibile, con il quale verranno realizzati gli interventi previsti, e indicatori, che misurano il raggiungimento degli obiettivi generali. All'interno di ciascuna area sono poi presenti i singoli interventi da attuare, strutturati in base ad uno schema che prevede:

1. una sintetica premessa;
2. una breve descrizione dell'obiettivo da raggiungere;
3. una descrizione degli interventi specifici per raggiungere l'obiettivo dell'intervento;
4. l'elenco degli indicatori utili a verificare lo stato di avanzamento dei lavori;
5. l'insieme degli strumenti amministrativi che consentono di attivare l'azione;
6. le Direzioni generali competenti per attivare gli interventi.

Il Programma presenta inoltre un quadro sulle metodologie, sulle linee trasversali di intervento, sugli strumenti e sulle linee generali di azione che contraddistinguono e accompagnano gli interventi della pubblica amministrazione toscana in aree tematiche quali semplificazione, *governance*, livelli essenziali di servizio, sostegno ai territori marginali, riuso, ecc.

Segue un capitolo sull'attività di monitoraggio, sia in termini di definizione degli indicatori, sia in termini di realizzazione del basamento informativo regionale (anche ai fini del *benchmarking* con le altre regioni europee).

Il Programma contiene infine una sezione riguardante i percorsi di partecipazione e un glossario che semplifica e aiuta nell'interpretazione dei termini tecnici presenti nel testo.

In allegato è presente il quadro conoscitivo sulla società dell'informazione a livello europeo, nazionale e regionale, in cui sono sintetizzati i piani europei e nazionali in tema di società dell'informazione e sono rappresentati i risultati delle indagini sulla diffusione e sull'uso delle Tic in Toscana da parte delle pubbliche amministrazioni, delle imprese e dei cittadini.

I dati consentono di confrontare i risultati della Toscana con quelli registrati da altre regioni europee e italiane che hanno condiviso gli indicatori utilizzati e che hanno svolto le rilevazioni nel medesimo periodo. Seguono infine i principali risultati delle tre linee di e.Toscana 2003-2005 e gli indicatori statistici (di contesto, *input output* e di risultato) relativi al Programma.

2 Finalità

Il Programma ha due finalità principali: la prima a favore dell'inclusione e dei diritti di cittadinanza, la seconda rivolta alla crescita e allo sviluppo della competitività.

Finalità che definiscono un quadro di sviluppo sostenibile nel campo delle Tic, dove il progresso tecnologico si coniuga con l'attenzione ai diritti della persona e all'uguaglianza di accesso alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e che consentono, da un lato, di esercitare in maniera più efficace diritti già acquisiti (attraverso servizi di e-participation ed e-democracy), dall'altro, di entrare in possesso di informazioni utili per comunicare in maniera illimitata e libera.

L'equilibrio tra sviluppo tecnologico e giustizia sociale definisce quindi la qualità della competitività regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza, tale da coniugare la crescita della disponibilità di nuove tecnologie, dei servizi e dei processi di innovazione ad esse correlati con l'inclusione della popolazione nella società dell'informazione e nell'economia della conoscenza, contrastando così l'emarginazione di gruppi o aree territoriali.

2.1 I nuovi diritti di cittadinanza

Il progressivo diffondersi delle nuove tecnologie sta modificando in modo sostanziale il mondo nel quale viviamo, offrendo nuove opportunità per la fruizione dei principali diritti di cittadinanza. Le Tic sono infatti in grado di potenziare le relazioni tra la pubblica amministrazione ed i cittadini, offrendo efficaci modalità di relazione fino a incidere sui modi della partecipazione e della democrazia.

Si deve quindi promuovere l'impiego delle nuove tecnologie per rendere effettivo l'esercizio dei diritti a favore del più ampio numero di cittadini toscani, così da assicurarne l'inclusione nella società dell'informazione e della conoscenza. Anche in questa materia deve essere perseguita un'idea di sviluppo sostenibile ed inclusivo (*no left behind*), capace di utilizzare tutte le occasioni per sostenere le fasce più deboli della popolazione. Questa azione deve essere considerata come uno degli elementi significativi per lo sviluppo della società e dell'economia toscana.

In particolare, dovrà essere contrastato il divario digitale causato dal diverso grado di capacità (materiale e culturale) nell'utilizzare le tecnologie per l'accesso alle reti di conoscenza e di informazione e che si concretizza nei divari di genere, di età, di disponibilità degli strumenti e di connettività. Intanto deve essere resa disponibile in tutto il territorio regionale la connettività in banda larga. Occorre poi promuovere la diffusione delle conoscenze di base per l'uso delle tecnologie, l'accessibilità ad adeguate infrastrutture assistite in grado di promuovere azioni di alfabetizzazione ed orientamento, con particolare riguardo ai territori più marginali. Devono infine essere assicurati servizi adatti ai più giovani in grado di accompagnare il processo educativo in ambito sia scolastico che familiare.

Inoltre, dovrà essere attuata una politica di sostegno verso gruppi di popolazione (immigrati) ed anche – con maggiori probabilità e per condizioni oggettive – nei confronti di chi risiede in territori marginali.

Infine occorre definire un'azione mirata per assicurare l'accessibilità alle persone che soffrono di disabilità o che appartengono a minoranze culturali e/o linguistiche.

L'azione del Programma non deve soltanto contrastare il *digital divide*; le nuove tecnologie costituiscono infatti un potente strumento di inclusione attiva, di partecipazione e democrazia. Per questo occorre promuovere la cittadinanza digitale attraverso nuove forme di partecipazione e di inclusione nei processi decisionali.

Compare dunque tra i diritti di cittadinanza l'accesso in modo trasparente e in forma telematica ai procedimenti amministrativi nonché la possibilità di interagire con il sistema pubblico per contribuire a migliorare la gestione della "cosa pubblica". Si tratta di diritti riconosciuti, oltre che dalla LR 1/2004, anche a livello nazionale (dal c.d. Codice della pubblica amministrazione digitale), e a cui occorre dare concretezza, affinché possano essere esercitati dal cittadino.

Perché ciò possa avvenire è necessario che l'utilizzo e l'impiego delle nuove tecnologie e dell'e-government si estenda maggiormente ai processi di semplificazione delle attività amministrative, percepite spesso dall'utente come un pesante aggravio all'erogazione dei servizi richiesti.

Tra i diritti va poi annoverata la necessità di tutelare il cittadino come consumatore e a suo favore devono essere rese disponibili, in collaborazione con le associazioni interessate, soluzioni organizzative e tecnologiche in grado di favorirne l'azione a tutela di diritti ed interessi.

Il raggiungimento di queste finalità si basa innanzi tutto sulla possibilità di assicurare 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. Ad essa si accompagnano le regole per garantire libertà, tutela dell'identità personale, riservatezza e sicurezza delle transazioni in rete, creando un ambiente telematico capace di conquistare la fiducia dei cittadini, e contribuire alla diffusione della cultura della *privacy* nella Regione Toscana.

È dunque necessaria un'attenzione specifica alle tecnologie che meglio di altre possono consentire il dispiegarsi di questi obiettivi, dal digitale terrestre alle soluzioni *wireless* per la connettività. La Regione Toscana, insieme al mondo universitario ed imprenditoriale, intende seguire le direttrici di sviluppo di tecnologie emergenti in grado di favorire le politiche esposte.

2.2 I servizi digitali per lo sviluppo e la competitività

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

In questo processo, la pubblica amministrazione svolge un ruolo specifico e rilevante, essendo sia un forte consumatore di tecnologia – in grado di incidere sulla qualificazione del mercato al quale si rivolge – sia un utilizzatore che rende disponibili soluzioni e servizi più efficaci e trasparenti a favore di cittadini ed imprese.

La pubblica amministrazione può dunque essere capace di far evolvere la domanda di servizi digitali, favorendo il diffondersi delle nuove tecnologie e operando come volano della crescita. Occorre quindi sostenere il ruolo del pubblico come agente di innovazione, attraverso un programma avanzato in grado di elevare la qualità della domanda pubblica di servizi TIC.

Per questo è necessario proseguire nel processo di accreditamento dei servizi di e-government, per stimolare la crescita del mercato delle Tic, per assicurare la qualità dei prodotti offerti alla pubblica amministrazione e, più in generale, all'utenza toscana, promuovendo il riuso e lo sviluppo di software *open source*.

A fondamento di questi processi sta la valorizzazione delle donne e degli uomini impegnati nell'innovazione sia in ambito pubblico sia in ambito privato; per questo è necessario potenziare i processi formativi e favorire la creazione di nuove competenze utili ad accompagnare il cambiamento organizzativo.

L'azione regionale deve essere rivolta alla creazione di infrastrutture e servizi tecnologici in grado di promuovere le specificità della Toscana, quale terra ricca di tradizioni, di cultura, di qualità della vita, qualificando l'offerta nei settori del turismo e dei beni culturali mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie anche attraverso la valorizzazione della piattaforma multimediale del Portale "intoscana.it".

Questa azione deve essere realizzata anche attraverso la promozione ed il sostegno della ricerca nel settore Tic, valorizzando le imprese toscane e le loro relazioni con i centri di ricerca della Regione. Va in questa direzione la creazione di centri di competenza in grado di offrire informazioni sulle tecnologie emergenti e servizi di analisi e supporto scientifico.

Contestualmente occorre migliorare l'accesso alle opportunità occupazionali in ambito regionale, eventualmente attraverso strumenti di delocalizzazione e di disintermediazione del lavoro.

Tutto ciò può essere costruito solo attraverso la presenza di un solido contesto di coesione istituzionale e di una forte *governance* cooperativa. Consentirà di incrementare la cooperazione progettuale tra pubblica amministrazione, categorie economiche e produttive e sistema della ricerca, per far convergere programmi, iniziative e risorse su medesimi obiettivi e interventi.

Infine si dovrà provvedere allo sviluppo di reti di relazioni con le regioni europee sul tema della società dell'informazione per accrescere lo scambio di buone prassi ed attivare progetti di scala internazionale.

3 E-comunità

Il Programma, per raggiungere l'obiettivo generale di e-comunità, dovrà promuovere l'impiego delle nuove tecnologie per rendere effettivo l'esercizio dei diritti vecchi e nuovi per il più ampio numero di cittadini toscani, assicurando l'inclusione sociale delle fasce di popolazione attualmente distanti dalle applicazioni e dai servizi offerti dalla società dell'informazione.

Dovranno inoltre essere declinati e promossi i diritti di cittadinanza con riferimento alle capacità dei cittadini di agire consapevolmente come lavoratori, consumatori e/o produttori nelle nuove forme e modalità della *net economy*.

Occorre dunque creare le condizioni per:

1. 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;
2. costruire una comunità digitale (e-community) che si avvalga delle Tic in un'ottica di semplificazione delle relazioni e di sviluppo di nuove forme di comunicazione, partecipazione e democrazia;
3. sviluppare nuove forme di partecipazione e democrazia e accrescere il livello di trasparenza della pubblica amministrazione (cittadinanza digitale), anche con la promozione di programmi specifici in tali settori;
4. assicurare la tutela dell'identità, della riservatezza e della 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;
5. promuovere sul territorio la diffusione di Sportelli informativi per una migliore interazione di cittadini e imprese con la pubblica amministrazione e di Punti pubblici di accesso ai servizi tramite Internet, gestiti con la collaborazione delle Associazioni, finalizzati a consentire l'uso dei servizi on line, in particolare di quelli di e-government, con informazione e assistenza agli utenti;
6. garantire alle minoranze la comprensione e l'accesso ai servizi della società dell'informazione;
7. accrescere le competenze in materia di Tic presso la popolazione, mediante l'individuazione di applicazioni e servizi di particolare valore per le diverse fasce di popolazione interessata.

Risultati qualificanti per il raggiungimento del macro obiettivo

Risultato	valore attuale	Valore obiettivo 2010
Potenziamento e qualificazione dell'infrastruttura organizzativa dei Paas per l'inclusione digitale <i>- frequentatori Paas/anno</i> <i>- numero Paas accreditati su processi inclusivi</i>	12.000 0	20.000 40
Sviluppo dei servizi Tic a sostegno dei processi di partecipazione, democrazia e trasparenza (diritto di partecipare al processo amministrativo informatico e diritto alla partecipazione democratica elettronica) <i>- cittadini che possono accedere alla piattaforma regionale dedicata</i> <i>- cittadini che possono usufruire di servizi di e-democracy nei siti degli enti locali</i> <i>- cittadini che possono accedere a sportelli informativi dei siti degli enti locali</i>	0 39,8 per cento 66,1	100 per cento 80 per cento 85 per cento
Migliore accessibilità dei siti Internet della pubblica amministrazione (diritto all'uso delle tecnologie) <i>- cittadini che possono accedere a siti 'accessibili' (W3C e legge Stanca)</i>	49,4 per cento	80 per cento

Risorse finanziarie (esprese in milioni di euro) DG Organizzazione e Sistema Informativo

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	3,16	2,15	2,19	0,50	8,00
STATO	1,09	1,00	0,98	0,80	3,87
FESR/FSE	0,40	0,60	0,60	0,40	2,00
ALTRO	2,50	2,00	2,00	2,00	8,50
TOTALE	7,15	5,75	5,77	3,70	22,37

Indicatori di risultato

- n. aree disagiate e Comuni montani messi in rete
- n. enti che consentono la partecipazione ai processi decisionali
- n. siti adeguati alle specifiche di accessibilità
- n. Sportelli Informativi attivati sul territorio
- n. Punti Accesso Assistito ai Servizi tramite Internet (Paas) attivati sul territorio per cento individui con accesso a Internet in base al luogo di accesso (casa, luogo di lavoro, Internet caffè, Paas, ecc.)

3.1 Contrastare il digital divide

Il *digital divide* tra i cittadini toscani è determinato sia da condizioni oggettive, legate ad elementi tra cui il luogo di residenza, la raggiungibilità da parte delle infrastrutture di comunicazione sia da condizioni soggettive, legate alle caratteristiche personali dei soggetti esclusi dalla società dell'informazione, tra cui l'età, il grado di istruzione, il livello di reddito. Occorre quindi individuare e organizzare specifiche azioni di contrasto, finalizzate sia ai territori più esposti che alle fasce più a rischio.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi centrali per l'abbattimento del divario digitale esistente sono incentrati sull'attivazione di politiche di intervento volte a:

1. favorire le azioni e i progetti di formazione sull'uso di applicazioni e strumenti sviluppati nel campo della società dell'informazione e dell'e-government, con speciale riferimento all'*open source*;
2. accrescere la consapevolezza delle fasce di popolazione più esposte al *digital divide* sulle possibilità connesse all'uso della rete, anche tramite l'attivazione di servizi dedicati.

Interventi specifici

Il primo obiettivo sarà raggiunto attraverso:

1. interventi di alfabetizzazione orientati ai cittadini, ai consumatori, alle imprese, ai giovani e alle scuole con riferimento all'uso degli strumenti e alle opportunità della rete, dedicando attenzione particolare all'*open source* ed ai sistemi e formati aperti;
2. concordare con i punti di accesso ad Internet, pubblici e privati, azioni di sostegno e contrasto al *digital divide*.

Il secondo obiettivo verrà perseguito tramite la creazione di un'infrastruttura pubblica di accesso ad Internet proattiva e finalizzata ad eliminare le barriere e gli ostacoli (fisici, economici e culturali) che si frappongono tra il cittadino e i servizi in rete.

Indicatori di Input-Output

- n. utenti alfabetizzati sulle possibilità offerte dalla rete e dall'*open source*
- n. siti degli enti pubblici con adeguate caratteristiche di accessibilità/n. siti degli enti pubblici
- n. utenti che accedono con regolarità agli strumenti previsti nello "spazio sicuro"
- n. scuole che utilizzano lo "spazio sicuro" come strumento per la formazione ed educazione in rete
- n. scuole che adottano soluzioni *open source* all'interno dei percorsi formativi e scolastici sia a livello di sistema operativo sia a livello di applicazioni

Strumenti

1. Trasferimenti agli enti locali per l'adeguamento dei siti e per l'attivazione di iniziative di formazione/informazione;
2. Promozione di percorsi formativi, arricchimento Tavolo Trio;
3. Coinvolgimento della Fondazione Sistema Toscana per campagne di comunicazione e promozione dei servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistemi Informativi

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

3.2 Promuovere la partecipazione e la democrazia

Buone politiche richiedono processi decisionali caratterizzati da una partecipazione sempre più consapevole, informata e di buona qualità. La Regione Toscana sta attivando strumenti normativi in grado di favorire la partecipazione avendo già sviluppato un'esperienza importante nel campo della *governance* cooperativa.

Un esempio significativo è quello rappresentato dal processo di formazione della prima legge regionale in Italia in materia di partecipazione. Il processo di formazione della legge è stato progettato in base a una metodologia aperta e democratica che promuove la partecipazione a tutti i livelli di governo del territorio, comprendendo l'ascolto, l'osservazione e il monitoraggio delle pratiche di partecipazione già esistenti sul territorio regionale³.

È dunque necessario sviluppare e sperimentare strumenti e piattaforme digitali a supporto della partecipazione e della democrazia, compresa quella destinata al "voto elettronico".

Le Tic sono in grado di sostenere questo percorso virtuoso e di dare un migliore e più aperto contesto di partecipazione attraverso strumenti specificamente studiati allo scopo.

Obiettivi specifici

1. Coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni nel processo di formazione delle politiche pubbliche;
2. Impiego delle tecnologie per rafforzare la comunità attraverso l'attivazione di strumenti elettronici di partecipazione alla vita pubblica, rivolti alla crescita della cittadinanza attiva e della democrazia sulle diverse tematiche di interesse sociale e culturale;
3. Attivazione di iniziative di sensibilizzazione per l'utilizzo consapevole del patrimonio informativo e statistico pubblico.

Interventi specifici

1. Mettere a disposizione strumenti elettronici basati su nuove tecnologie (digitale terrestre) in grado di superare le barriere del *digital divide*;
2. Incentivare la sperimentazione di forme di partecipazione dei cittadini e di democrazia deliberativa che prevedono l'utilizzo delle Tic;
3. Attuare sperimentazioni significative di "voto elettronico";
4. Mettere a sistema le diverse esperienze fatte da singoli progetti (regionali e locali) per costruire una "piattaforma digitale per la partecipazione dei cittadini e delle associazioni" a disposizione delle istituzioni, delle associazioni e dei singoli. Essa deve assicurare:

³ L'inaugurazione del percorso partecipativo per la formazione della legge sulla partecipazione, alle cui fasi coopera insieme alla Regione Toscana la Rete del Nuovo Municipio, è avvenuta in occasione del Convegno "Le vie della partecipazione. Verso una legge regionale sulla partecipazione dei cittadini" (13 gennaio 2006). Secondo importante appuntamento è stato il seminario internazionale di studi sulla partecipazione (19 maggio 2006) cui ha fatto seguito il Town Meeting del 18 novembre 2006 in occasione della rassegna Dire & Fare a Marina di Carrara.

- a. la discussione e la partecipazione alle scelte;
- b. il coordinamento delle azioni;
- c. la verifica dei risultati.

Diffondere la progettualità innovativa promossa in Toscana sui temi della partecipazione.

Partecipare alle iniziative rivolte allo sviluppo di tecnologie innovative che favoriscano la partecipazione e l'inclusione sociale, promosse nell'ambito del Settimo Programma Quadro (FP7).

Indicatori di Input-Output

- n. enti che hanno riusato progetti di e-democracy a catalogo realizzati da altre amministrazioni toscane;
- n. amministrazioni pubbliche che erogano servizi tramite soluzione digitale terrestre;
- realizzazione della piattaforma digitale per la partecipazione dei cittadini e delle associazioni;
- n. enti che consentono di partecipare alla formazione delle decisioni;
- n. progetti finanziati sul Settimo Programma Quadro (FP7)/n. progetti cui si è aderito sul FP7;

Strumenti

1. Trasferimento di fondi ai Comuni per la realizzazione di servizi di e-democracy con previsione di modalità multicanale;
2. Realizzazione della "piattaforma digitale per la partecipazione".

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Presidenza

3.3 Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori

L'attenzione al tema della tutela dei diritti di cittadinanza è un elemento centrale nelle politiche regionali di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Infatti la crescita della coesione sociale dell'intera comunità, concepita come "attore essenziale del benessere delle genti" e fondata su grandi valori (giustizia sociale, difesa dei diritti, integrazione) in grado di caratterizzare l'identità regionale, è un elemento fondante per lo sviluppo.

Il divario digitale, causato dalla diversa capacità di accedere ed utilizzare le nuove tecnologie, genera nuove forme di differenziazione nel campo delle capacità e dei diritti. Le tecnologie stesse sono però anche in grado di contrastare queste tendenze, offrendo nuove opportunità di integrazione e di crescita attraverso soluzioni di e-inclusion.

Per questo la capacità d'accesso e d'uso delle tecnologie digitali da parte dei cittadini si trasforma direttamente in capacità di sviluppo economico e di competitività quando questa competenza si applica al ruolo che essi svolgono (o possono svolgere) nelle vesti di consumatori, produttori di servizi e gestori di impresa.

Gli interventi che seguono individuano azioni per contrastare la violazione dei diritti, promuovendo soluzioni per la loro difesa attraverso sia il potenziamento degli strumenti della giustizia che l'orientamento dei cittadini e delle loro associazioni.

Obiettivi specifici

Si individuano pertanto i seguenti obiettivi:

- 1.** difendere i diritti dei cittadini attraverso l'informazione e la facilitazione all'accesso ai servizi;
- 2.** sostenere e difendere i diritti dei consumatori attraverso strumenti elettronici e piattaforme tecnologiche in grado di organizzare e consentire la risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- 3.** promuovere l'integrazione degli immigrati attraverso l'orientamento al sistema della giustizia italiana;
- 4.** sostenere il "sistema giustizia" come garanzia di un'effettiva cittadinanza.

Interventi specifici

Il Programma prevede interventi volti a creare:

- 1.** una piattaforma tecnologica che consenta di orientare il cittadino (italiano o immigrato) e il consumatore verso le diverse forme di giustizia (difensore civico, giudice di pace, strumenti di conciliazione, risoluzione semplificata di controversie in campo sanitario, ecc.) in maniera da trovare la soluzione più rapida per la propria controversia;
- 2.** un sistema territoriale dotato di infrastrutture e di servizi in rete a livelli di eccellenza in materia di giustizia volti a modernizzare il territorio;
- 3.** un sostegno alle associazioni tematiche per l'informazione e la promozione dei diritti di cittadinanza;
- 4.** la collaborazione con le associazioni dei consumatori per la promozione dei servizi erogati e la loro integrazione nelle piattaforme informative da loro realizzate.

Questi interventi si avvalgono dei Punti di accesso assistito ai servizi (Paas) e dei servizi informativi che la pubblica amministrazione rende disponibili. Tutti gli interventi dovranno collocarsi nell'ambito degli Sportelli informativi per il cittadino, arricchendone funzionalità e soluzioni e promuovendo l'integrazione tra le diverse pubbliche amministrazioni (sportelli integrati sia orizzontalmente che verticalmente).

Indicatori di Input-Output

- realizzazione della piattaforma che consente al cittadino di orientarsi in materia di giustizia.

Strumenti

1. Procedura tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Trasferimenti agli enti locali;
3. Acquisizione di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Presidenza

3.4 Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana

Con l'entrata in vigore del nuovo Codice sul trattamento dei dati personali (Decreto legislativo n. 196/2003) si è introdotta una più incisiva tutela della riservatezza, dell'identità, della dignità e delle libertà fondamentali del soggetto interessato attraverso la protezione dei dati personali.

La *privacy* quindi confluisce nel diritto della persona, in linea con la nuova Costituzione europea che segna il passaggio dall'“Europa del mercato” all'“Europa dei diritti”. La trasformazione della pubblica amministrazione, sotto la spinta dell'innovazione tecnologica, moltiplica reti e archivi informatici ed è forte la tentazione di interconnettere le informazioni a fini di servizio, ma determinando anche una circolazione incontrollata dei dati e l'accesso indiscriminato da parte degli operatori.

È pertanto un obiettivo dell'amministrazione assicurare un rispettoso rapporto con i cittadini e rendere la tecnologia uno strumento di libertà e non causa di inedite differenziazioni sociali e/o di intrusione negli spazi privati delle persone.

Obiettivi specifici

1. Diffondere nella comunità toscana la consapevolezza dei diritti dei cittadini e di come esercitarli nei confronti delle amministrazioni pubbliche;
2. Far acquisire agli operatori delle pubbliche amministrazioni toscane la cultura della *privacy* e adeguate competenze nell'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali;
3. Promuovere processi di revisione dei modelli organizzativi delle amministrazioni pubbliche in conformità alle nuove regole per il trattamento dei dati;
4. Promuovere e coordinare modalità organizzative e strumenti tecnologici in grado di assicurare lo sviluppo di sistemi informativi adeguati e idonei a garantire la tutela della riservatezza e la sicurezza dei dati.

Interventi specifici

1. Realizzare e diffondere una “guida” per i cittadini sui principi fondamentali della legge e sulle modalità di rapporto con le amministrazioni pubbliche. Realizzare iniziative pubbliche di sensibilizzazione e approfondimento (convegni, seminari, ecc.);
2. Condividere l'esperienza della Toscana in materia di *privacy* con enti, aziende e agenzie regionali e con i soggetti pubblici che aderiscono a RTRT, rendendo disponibile sul sito web della Regione il modello organizzativo adottato dalla Regione e i relativi supporti tecnici e documentali (commenti e interpretazioni della legge, modulistica, ecc.);
3. Inserire nel catalogo regionale del riuso la procedura informatizzata per il trattamento dei dati personali, sviluppata dalla Regione per l'aggiornamento dell'archivio regionale dei trattamenti di dati personali e la gestione di profili di autorizzazione per l'accesso ai diversi archivi regionali. Progettare interventi di formazione per gli operatori della pubblica amministrazione toscana, anche nell'ambito dei progetti di e-learning, in relazione alle problematiche inerenti la *privacy*;
4. Realizzare un catalogo di buone pratiche delle amministrazioni di rispetto del diritto alla protezione dati personali dei cittadini.

Indicatori di Input- Output

- realizzazione del sito Internet *privacy* della Regione;
- progettazione e realizzazione del percorso formativo *privacy*;
- attivazione catalogo buone pratiche.

Strumenti

1. Procedura tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Acquisizione di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

3.5 I servizi informativi per il cittadino

Il progetto denominato ‘Sportello informativo per il cittadino: rete degli Urp della Toscana’ mette a disposizione strumenti che consentono di realizzare un sistema efficace di comunicazione fra le amministrazioni, che possono così esporre informazioni utili per i cittadini in relazione ai procedimenti amministrativi, ai loro responsabili, ai tempi ed alle modalità di attuazione.

Poiché queste informazioni provengono da più amministrazioni pubbliche, il cittadino ha la possibilità di disporre di un unico sistema in grado di guidarlo attraverso la complessità amministrativa.

Inoltre gli operatori Urp possono gestire le banche dati di competenza oppure accedere alla banche dati di altri enti, costituendo così un punto di riferimento e di servizio più completo ed integrato.

Infine gli operatori Urp operano all’interno di una *professional community* che dispone di strumenti per condividere conoscenze, organizzare centri di competenza in rete e sviluppare metodologie di gestione delle richieste in modo concordato, arricchendo quindi la professionalità e qualità dei servizi.

Obiettivi specifici

1. Garantire una maggiore fruibilità delle informazioni predisposte in base all’ottica del cittadino e non alla logica interna dell’amministrazione, collegando l’azione con quella relativa all’accessibilità e usabilità;
2. Individuare i bisogni espressi e latenti dei segmenti di utenza e misurare la *customer satisfaction*;
3. Offrire servizi e prestazioni che si distinguano per:
 1. la qualità delle risposte;
 2. l’affidabilità dei contenuti informativi;
 3. la riduzione del numero delle interazioni.

Interventi specifici

1. Interventi relativi alle modalità di accesso ai servizi e alle conoscenze mediante:
 - a. la trasformazione del patrimonio documentale dell’amministrazione da *corpus* statico organizzato secondo la logica dell’archiviazione a base di conoscenza pensata per la realizzazione di servizi per il cittadino e/o l’impresa;
 - b. l’attivazione di servizi per l’accesso e la navigazione concettuale al *corpus* documentale in possesso della Regione Toscana e di altri enti federati.
2. Interventi relativi alla gestione della modulistica con il ridisegno complessivo del sistema nelle sue diverse fasi per offrire al cittadino, attraverso la rete in un sistema di multicanalità, modalità semplici di interazione con la pubblica amministrazione;
3. Diffondere una piattaforma metodologica comune, servizi e strumenti di lavoro comuni in rete, a cui tutti gli Sportelli informativi della Toscana possano riferirsi;

4. Diffondere un *front office* che permetta alle amministrazioni di erogare servizi su più canali di accesso (fisici e virtuali) attraverso l'interazione cittadino-Urp. Il *front office* è di guida a tutte le attività legate ai cosiddetti eventi della vita che vedono i cittadini e le imprese interagire con l'amministrazione;
5. Predisporre servizi di assistenza e orientamento relativamente ai servizi con ruolo di "intermediazione intelligente" fra amministrazione e cittadino/impresa;
6. Predisporre servizi a supporto del modello a rete delle funzioni di *back office* degli Urp per fornire agli operatori un insieme di strumenti e di modalità operative tipiche del lavoro cooperativo in rete e della condivisione delle conoscenze a vantaggio del cittadino (risposta certa in tempi certi).

Indicatori di Input-Output

- n. enti con sportelli informativi *compliance* con e.Toscana ed integrati con il *back office* locale.

Strumenti

1. Trasferimento dei fondi agli enti locali per l'attivazione di servizi informativi al cittadino;
2. Acquisizione beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

3.6 I Punti di accesso assistito ai servizi tramite Internet

In Toscana la creazione dei Punti di accesso assistito ai servizi tramite Internet (Paas) rappresenta un'implementazione avanzata delle indicazioni proposte da eEurope 2005, per quanto riguarda la creazione di punti pubblici di accesso ad Internet, e dalle linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.

I Paas nascono dagli impegni assunti tra Regione, Comuni e soggetti associazionistici e presentano le seguenti caratteristiche distintive:

- 1.** attività di assistenza offerta ai cittadini per l'individuazione e l'uso dei servizi, in particolare di e-government;
- 2.** possibilità offerta ai cittadini di utilizzare le postazioni Internet e ricevere assistenza e formazione per l'uso degli strumenti;
- 3.** capacità di contribuire a dare *feedback* strutturati sulla "bontà" dei servizi offerti e sul modello di servizio individuato, grazie al rapporto con i cittadini e in base alle modalità progettualmente definite;
- 4.** impegno alla promozione di iniziative territoriali di animazione e microprogettualità locale sul tema delle trasformazioni nella società della informazione.

Per garantire la circolazione e lo scambio delle conoscenze e di promuovere il ruolo e le capacità progettuali dei Paas è stata creata la Rete dei Paas, ossia il contesto condiviso, prevalentemente telematico, all'interno del quale sono assicurati il supporto e l'assistenza ai Punti e la condivisione delle migliori pratiche. La rete dei Paas è la *community* dei soggetti a vario titolo coinvolti nel progetto, i quali si scambiano informazioni attraverso gli strumenti informatici messi a disposizione (forum, *repository*, ecc.).

Va sottolineato che i Paas hanno finalità distinte rispetto agli Internet point, e per questo è utile sottolineare che le attuali norme in materia di telecomunicazioni non consentono loro di offrire tutti i servizi che i Punti di accesso ad Internet possono esporre a favore dei propri clienti.

Questa condizione rappresenta un forte limite per i cittadini che risiedono nei comuni in cui non sono presenti e che non possono quindi utilizzare servizi pubblici di accesso ad Internet. In questi ambiti territoriali può essere sviluppata un'azione pubblica che (nel rispetto della concorrenza e del mercato) aiuti i soggetti disponibili (associazioni di volontariato, di categoria, esercizi commerciali ecc.) ad attivare Internet point, successivamente accreditati allo svolgimento delle funzionalità di Paas.

Allo stesso modo gli Internet point già esistenti possono essere accreditati come Paas se rispettano gli standard di servizio che caratterizzano l'infrastruttura pubblica.

C'è infine l'esigenza di razionalizzare la presenza delle diverse infrastrutture organizzative pubbliche esistenti sul territorio, oggi separate, settorializzate e limitate ognuna allo svolgimento di una specifica finalità, per coordinare gli sforzi organizzativi e le risorse pubbliche e dar vita ad una rete di servizi e spazi attrezzati multifunzionali.

Esigenza particolarmente evidente nei piccoli comuni, dove è necessario ricercare collaborazioni e sinergie più articolate (accordi con le poste, associazioni, esercizi commerciali ecc.) per assicurare la presenza di servizi essenziali a favore di cittadini ed imprese.

Obiettivi specifici

1. Ampliare la struttura attuale della rete dei Paas con particolare attenzione ai territori montani e alle zone agricole, dove è emersa in maniera più evidente la domanda di strumenti per la rimozione del divario digitale e dove è più sentito il bisogno di accesso ai servizi telematici;
2. Dotare i piccoli Comuni di Paas, facendone strutture di riferimento per l'accesso ai servizi pubblici tramite Internet e di supporto alle attività di alfabetizzazione informatica;
3. Integrare e coordinare le infrastrutture organizzative esistenti;
4. Moltiplicare e rendere accessibili i canali di accesso alla rete per ridurre il divario digitale dei disabili e delle minoranze linguistiche;
5. Mantenere e potenziare l'operatività dei Paas, favorendo un loro sviluppo in base a specificità locali definite, per esempio, sulla base della diversa tipologia di utenza, collocazione geografica delle associazioni e degli operatori coinvolti;
6. Armonizzare le opportunità offerte dai Paas con le altre iniziative presenti sul territorio;
7. Fare dei Paas dei veri e propri punti per l'espressione e la partecipazione della comunità digitale (e-community) che può incontrarsi e prendere attivamente parte ad aspetti della vita pubblica.

Interventi specifici

Gli interventi dovranno far emergere nei Paas le seguenti caratteristiche in grado di accreditarli come infrastruttura organizzativa per:

1. la fruizione dei servizi on line: grazie all'attività degli operatori e delle associazioni coinvolte, i Paas sono i terminali ottimali per fornire ai cittadini informazione ed assistenza per accedere ai servizi on line, con particolare attenzione a quelli forniti dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali (e-government);
2. la registrazione degli utenti per partecipare a momenti di democrazia deliberativa e a referendum partecipativi esprimendo un'opinione certificata;
3. la dotazione di postazioni accessibili per persone diversamente abili e di strumentazione hardware e software idonea;
4. la formazione per i cittadini: i Paas possono essere un valido strumento per l'erogazione di formazione e di alfabetizzazione informatica in un'ottica di riduzione del *digital divide*, anche tramite la collaborazione con le associazioni;
5. la diffusione sul territorio delle nuove tecnologie, attività che, connessa alla disponibilità dell'alto numero di sedi, consente la realizzazione di progetti di sperimentazione rendendo la Regione un potenziale valido partner in molti progetti europei e nazionali;
6. il supporto alle iniziative di animazione territoriale, realizzate in collaborazione con associazioni e Comuni, sul tema delle trasformazioni della società dell'informazione;
7. l'esercizio di attività di aggregazione, animazione e partecipazione a sostegno della comunità locale, così da caratterizzare i Paas come attori sociali in grado di essere strumento di diffusione dei diritti di cittadinanza, con particolare rilievo nei piccoli Comuni, in cui scarseggiano opportunità aggregative e possibilità di connessioni logistiche con centri e servizi.

Inoltre occorre prevedere azioni per:

- 1.** sostenere la nascita di Internet point (da accreditarsi come Paas) nei comuni che ne sono privi a causa di situazioni di fallimento del mercato;
- 2.** promuovere la rete dei Paas e i relativi servizi sul territorio;
- 3.** accrescere il ventaglio di servizi erogati dai Paas, con speciale riferimento ai temi della formazione e dell'assistenza all'uso dei servizi in rete.

Indicatori di Input-Output

- n. Comuni con Paas;
- n. utenti che hanno acceduto ai Paas nell'anno;
- n. servizi erogati dai Paas tra quelli a catalogo regionale;
- n. Paas attivati sul territorio;
- iniziative di promozione locale promosse da enti ed associazioni mediante i Paas.

Strumenti

- 1.** Trasferimento di fondi agli enti locali: l'apertura di nuovi punti e la realizzazione di servizi da erogare attraverso i Paas in collaborazione con i Comuni e le Province;
- 2.** Acquisto di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

DG Presidenza

4 E-servizi

L'impiego delle Tic nel campo dei servizi, in particolare di quelli della pubblica amministrazione, non va inteso solo come erogazione telematica di prestazioni per gli utenti finali ma soprattutto come capacità della pubblica amministrazione di utilizzare con completezza le risorse tecnologiche per offrire servizi efficienti, trasparenti ed integrati a cittadini ed imprese mediante l'uso di tutti i canali disponibili, a partire dagli sportelli tradizionali.

L'innovazione tecnologica è quindi un potente motore di innovazione della pubblica amministrazione poiché favorisce, in primo luogo, l'integrazione organizzativa e la semplificazione di processi e procedure; in secondo, una più efficace comunicazione interna e relazioni più semplici ed integrate tra enti pubblici e verso cittadini ed imprese. Infine permette la creazione di sistemi informativi in grado di supportare le politiche ed il loro successivo monitoraggio.

In una prospettiva di medio termine, è auspicabile che i cittadini possano essere in grado di attivare per via telematica e in maniera integrata, i servizi di cui hanno bisogno, indipendentemente dal fatto che siano erogati da soggetti pubblici o da altri soggetti (anche privati) con compiti di pubblica utilità.

Per garantire il pieno raggiungimento di questo obiettivo generale, il Programma dovrà assicurare:

1. la piena integrazione dei *back office* della pubblica amministrazione locale toscana, attraverso la realizzazione completa dei sistemi infrastrutturali di connettività, sicurezza, accesso autenticato e cooperazione applicativa, oltre che la normalizzazione e la condivisione delle principali banche dati;
2. l'offerta di un sistema integrato e diffuso di servizi on line per cittadini ed imprese;
3. l'avvio progressivo dell'integrazione nel sistema e-servizi dei servizi erogati da soggetti non pubblici verso cittadini ed imprese. Per questo saranno favoriti l'aggiornamento e l'integrazione dei sistemi informativi di questi soggetti con quelli RTRT;
4. l'integrazione funzionale ed applicativa tra i servizi offerti dagli enti locali e quelli erogati dalla pubblica amministrazione allargata.

La realizzazione di questi servizi consentirà ai cittadini e alle imprese di esercitare i diritti che il Codice della pubblica amministrazione digitale precisa e definisce e che rende effettivamente esigibili:

1. il diritto all'uso delle tecnologie (art. 3);
2. il diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali (art. 4);
3. il diritto di effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale (art. 5);
4. il diritto di ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail (art. 6);
5. il diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione (art. 7);
6. il diritto di trovare on line tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati (art. 8).

Risultati qualificanti per il raggiungimento del macro obiettivo

Risultato	valore attuale	Valore obiettivo 2010
Diffusione dei servizi di pagamento on line (diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale) <i>- Comuni che consentono l'esercizio di pagamenti on line</i>	5 per cento	30 per cento
Diffusione dei servizi di e-procurement <i>- Comuni che utilizzano servizi di e-procurement</i> <i>- per cento del volume di acquisti della pubblica amministrazione in modalità telematica sul totale degli acquisti</i>	10,7 per cento 6,1 per cento	60 per cento 20 per cento
Utilizzo di e-learning per l'accrescimento delle competenze professionali nella pubblica amministrazione <i>- Comuni che utilizzano annualmente sistemi di e-learning per la formazione dei dipendenti</i> <i>- dipendenti nei Comuni che ricevono annualmente formazione e-learning sul totale dei dipendenti formati</i>	7,8 per cento 2,1 per cento	25 per cento 8 per cento
Presenza di servizi Tic gestiti in modalità associata o coordinata <i>- numero Comuni che utilizzano servizi Tic in modalità associata o coordinata</i> <i>- numero di servizi Tic erogati in modalità associata o coordinata</i>	173 3	240 5
Sviluppo dei servizi che consentono transazioni on-line (diritto di partecipare al processo amministrativo informatico) <i>- Comuni che offrono almeno un servizio transattivo (iniziano e chiudono il procedimento on line) sul totale</i>	19 per cento	60 per cento
Creazione di soluzioni on line interistituzionali per la gestione dell'invalidità civile <i>- diminuzione del tempo medio di attesa (attività amministrative)</i> <i>- numero delle pratiche inoltrate per via telematica</i>	45gg 0	25gg 60 per cento

Risorse finanziarie (espresse in milioni di euro) DG Organizzazione e Sistema Informativo

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	4,16	3,08	3,14	0,70	11,08
STATO	1,45	1,26	1,23	1,00	4,94
FESR/FSE	0,50	0,75	0,75	0,80	2,80
ALTRO	2,50	2,50	2,50	2,50	10,00
TOTALE	8,61	7,59	7,62	5,00	28,82

DG Sviluppo Economico

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,32	0,32	0,20	0,20	1,04
STATO	0,05	0,50	0,10	0,10	0,75
FESR/FSE	0,10	0,10	0,10	0,10	0,40
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	0,47	0,92	0,40	0,40	2,19

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,00	0,00	0,00	0,21	0,21
STATO	0,05	0,05	0,00	0,00	0,10
FESR/FSE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALTRO	0,10	0,10	0,10	0,10	0,40
TOTALE	0,15	0,15	0,10	0,31	0,71

DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	4,00	4,00	4,00	5,50	17,50
STATO	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00
FESR/FSE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	5,00	4,00	4,00	5,50	18,50

Indicatori di risultato

Indicatori per misurare la capacità di fare sistema

- n. servizi in gestione associata;
- n. piattaforme tecnologiche condivise attivate per l'offerta di servizi on line.

Indicatori per misurare la diffusione di servizi

- diffusione omogenea di servizi sul territorio;
- n. "servizi pubblici di base"⁴ disponibili per il pubblico con processi di *back office* digitale integrati;
- n. procedimenti di appalti pubblici realizzati on line in per cento (per valore) sul totale degli appalti pubblici;

4 Si tratta di venti servizi di base approvati dal Consiglio Mercato interno/Consumatori/Turismo il 12 marzo 2001 per il primo esercizio di analisi comparativa eEurope.

Indicatori per misurare lo sviluppo dell'e-procurement

- volume di acquisti tramite soluzioni on line;

Indicatori per misurare la diffusione di servizi rilevanti per la semplificazione

- n. servizi di pagamento on line utilizzabili da cittadini e imprese;
- n. scambi documentali on line tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese;
- n. sportelli on line per imprese;
- n. “servizi pubblici di base” completamente disponibili on line;
- per cento individui che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartiti per scopo (ricevere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati);
- per cento imprese che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartite per scopo (ricevere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati, completa gestione elettronica del procedimento).

4.1 Infrastrutture di servizio

L'arricchimento del portafoglio dei servizi delle pubbliche amministrazioni e l'adeguamento dei processi amministrativi richiedono la presenza di infrastrutture di servizio condivise, in grado di supportare con efficacia ed efficienza economica lo sviluppo dell'e-government. La Regione, in collaborazione con la pubblica amministrazione locale, è impegnata in prima persona nella creazione di queste infrastrutture.

Per questo scopo sono identificate come infrastrutture di servizio strategiche per lo sviluppo dell'amministrazione digitale in Toscana le seguenti piattaforme:

1. acquisti e gare on line (e-procurement);
2. pagamenti on line;
3. flussi e gestione documentale;
4. formazione e innovazione.

La loro attivazione consentirà di erogare servizi avanzati da parte della pubblica amministrazione locale ed allargata, ottimizzando l'utilizzazione delle risorse finanziarie allocate dagli enti per gli acquisti, le riscossioni e la gestione documentale. Obiettivi prioritari all'interno del Piano eEurope 2010.

4.1.1 Acquisti e gare on line

L'importanza dell'e-procurement per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza è evidenziato nella normativa europea, nazionale e regionale. Rappresenta infatti un'opportunità per ottenere risparmi in termini sia di prezzi negoziabili in sede di gara, sia di abbattimento dei costi interni, grazie all'implementazione di procedure di acquisto più snelle e rapide.

Inoltre l'utilizzo di tecnologie telematiche garantisce un risparmio dei tempi di svolgimento della gara, oltre alla massima trasparenza nelle operazioni migliorando l'accessibilità al mercato delle forniture e rendendolo più competitivo.

È anche uno strumento che richiede un sistema qualificato ed attrezzato di fornitori, ed è interesse regionale che ciò si realizzi nel modo migliore, con particolare attenzione al sistema produttivo toscano. Per attuare gli strumenti di e-government, l'e-procurement è destinato a diventare una delle colonne portanti del processo di informatizzazione e modernizzazione della pubblica amministrazione.

Nel settore dell'e-procurement la Regione ha concentrato la propria attività su due aspetti:

1. la predisposizione di un sistema informatico di aste on line per le procedure di acquisto di beni e servizi;
2. il coordinamento e l'interoperabilità dei *marketplace* degli enti pubblici e le relative modalità di interrogazione.

Obiettivi specifici

1. Predisporre un sistema di aste on line conforme alle normative europee e nazionali promuovendone l'utilizzo presso tutte le strutture regionali e gli enti collegati;
2. Diffondere l'utilizzo di sistemi di e-procurement presso il maggior numero di enti aderenti a RTRT, in particolar modo rendendo disponibile agli enti locali che ne siano interessati l'acquisto del sistema predisposto dalla Regione Toscana;

3. Garantire l'approvvigionamento di beni e servizi mediante procedure elettroniche che consentono la più ampia partecipazione, la razionalizzazione e la riduzione della spesa pubblica;
4. Promuovere i *marketplace* degli enti toscani, rendendoli interoperabili, per consentire l'accesso a più mercati da parte dell'ente acquirente e per espandere il potenziale mercato delle aziende partecipanti;
5. Cooperare con gli enti locali per individuare soluzioni organizzative e regolamentari comuni a tutti gli enti, che favoriscano l'utilizzo di sistemi di e-procurement interoperabili.

Interventi specifici

1. Attivazione della procedura di aste on line per lo svolgimento delle procedure telematiche di acquisto di beni e servizi;
2. Definizione di standard di ricerca e interoperabilità dei *marketplace* già esistenti o di prossima attivazione, indipendentemente dal fatto che questi siano gestiti da enti pubblici (Comuni, Province), da raggruppamenti privati (associazioni di categoria) o da società pubbliche finalizzate alla promozione dell'e-procurement (Consip);
3. Introduzione di regole di semplificazione e promozione di soluzioni cooperative tra gli enti;
4. Sviluppo di soluzioni di e-learning da promuovere sia a livello di pubblica amministrazione che di mercato;
5. Sostegno allo sviluppo di soluzioni e prodotti riusabili in ambito di *marketplace* e all'aggregazione di enti per la gestione di un *marketplace* federato.

Indicatori di Input-Output

- percentuale di gare svolte dagli uffici regionali con il sistema telematico rispetto al totale delle gare dell'ente;
- numero di enti aderenti al contratto aperto della Regione;
- numero di enti aderenti al *marketplace* federato.

Strumenti

1. La Regione Toscana ha espletato nel corso della prima metà del 2006 la gara per la selezione di un gestore in grado di fornire un sistema automatico per lo svolgimento delle aste telematiche e delle procedure tradizionali di scelta del contraente con modalità telematica. La gara prevede, oltre all'acquisizione di un sistema per gli uffici della Giunta regionale, la possibilità per gli enti aderenti a RTRT di disporre del sistema telematico acquisendone i servizi alle condizioni economiche previste nell'offerta presentata alla Regione. Nel corso del 2007, dopo aver concluso la fase di sperimentazione del prodotto scelto, verrà promossa presso gli enti locali e gli enti regionali la diffusione della soluzione tramite il contratto aperto della Regione;
2. Trasferimenti agli enti locali per la diffusione e il riuso di strumenti di e-procurement.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Sviluppo Economico
DG Bilancio e Finanze

4.1.2 Pagamenti on line

In base ai risultati dell'indagine svolta dall'Osservatorio servizi on line (Sol) nel dicembre 2005, risulta che sul totale dei servizi offerti dai Comuni toscani (con popolazione superiore ai 10.000 abitanti) neanche il 5 per cento appartiene alla tipologia dei servizi transattivi, ovvero dei servizi che prevedono l'avvio di un procedimento e la sua conclusione. Tra questi, i pagamenti on line hanno in generale uno sviluppo limitato, anche se il pagamento dell'Imposta comunale sugli immobili (Ici) e il pagamento del canone/tassa di occupazione suolo e aree pubbliche (Cosap/Tosap) rientrano tra i venti servizi più diffusi tra i Comuni toscani. Il panorama in Toscana relativamente a presenza e diffusione di servizi transattivi, in particolare pagamenti, è quindi non soddisfacente.

Risulta dunque necessario realizzare un'infrastruttura regionale, in grado di supportare sia i servizi digitali, sia le interconnessioni efficaci ed economiche con il sistema bancario, che possa essere utilizzata con facilità dagli enti aderenti alla RTRT. In questo modo sarà possibile diffondere l'uso degli strumenti di pagamento on line ed evitare di aggravare l'utente con una spesa significativa per la transazione compiuta. La disponibilità di questo servizio consente inoltre all'utente di chiudere molti procedimenti senza doversi spostare dalla propria abitazione, liberando anche l'ente dalle attività di sportello e di *back office* necessarie alla fornitura del servizio.

Obiettivi specifici

1. Consentire al cittadino e all'impresa di pagare tariffe e servizi mediante sistemi di pagamento sicuri, integrati con le infrastrutture per l'accesso autenticato.

Interventi specifici

1. Realizzazione dell'infrastruttura regionale per il pagamento di beni e/o servizi tra pubbliche amministrazioni e tra pubblica amministrazione e privati, integrate con i sistemi di bilancio locali ed inserito nei sistemi per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi;
2. Individuazione di incentivi, anche di natura economica e tariffaria, per favorire l'utilizzazione degli strumenti di pagamento on line da parte dell'utenza;
3. Realizzazione di una campagna di comunicazione per avvicinare gli utenti al pagamento mediante strumenti on line;
4. Attivazione di strumenti in grado di garantire all'utente finale il rimborso immediato, in caso di transazioni che necessitino di essere stornate, che siano viziate da errori o che siano commesse in modo fraudolento;
5. Ampliare il ventaglio di modalità tramite le quali effettuare il pagamento (Rid, carta di credito, carte prepagate, Cns, ecc.).

Indicatori di Input-Output

- n. servizi pagabili on line tra gli enti aderenti a RTRT.

Strumenti

1. Procedura tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Trasferimenti agli enti;
3. Procedura negoziale.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Bilancio e Finanze

4.1.3 Sistemi di gestione documentale e archiviazione

A partire dalla metà degli anni '90 si è sviluppato un complesso e articolato intervento normativo che, in relazione alla riforma della pubblica amministrazione, ha innescato processi di automazione del sistema documentario, inteso come asse portante della attività delle amministrazioni pubbliche e quindi della loro modernizzazione.

Il processo di innovazione verso la totale automazione delle fasi di gestione documentale – dalla produzione alla comunicazione fino alla conservazione – implica difficoltà che risiedono soprattutto nella complessità dell'attività amministrativa e nella garanzia del sistema di certezze su cui tale attività si fonda.

L'amministrazione pubblica toscana è tuttavia in grado di rispondere alla necessità, prevista dalla legge, di provvedere alla realizzazione o alla revisione dei sistemi informativi automatizzati finalizzati alla gestione del protocollo informatico e dei procedimenti amministrativi.

Il "sistema di gestione informatica dei documenti" (D.P.R. 445/2000 cap IV) è uno strumento essenziale per il miglioramento dei processi di servizio della pubblica amministrazione; la sua applicazione vuole da un lato rendere maggiormente efficienti le amministrazioni attraverso l'informatizzazione delle varie fasi di gestione documentale semplificandone le attività, dall'altro aumentare la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso l'uso di strumenti che rendano possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso.

Obiettivi specifici

1. Favorire l'attivazione di soluzioni standard ed avanzate di gestione informatica dei documenti presso tutti gli enti toscani, per abilitare sia i servizi di e-government sia l'invio e la ricezione di comunicazioni, secondo quanto previsto dal Codice della pubblica amministrazione digitale.

Interventi specifici

1. Adeguamento di tutti i sistemi di gestione informatica dei documenti degli enti toscani alle specifiche del Progetto B2 "Invio telematico di comunicazioni da parte di cittadini ed imprese al sistema della pubblica amministrazione toscana e fra organizzazioni pubbliche e private" e attivazione presso di essi dell'indirizzo elettronico (Dlgs 82/2006 art. 14);
2. Dotazione di certificati di autenticazione e firma per tutti i responsabili di protocollo;
3. Attivazione di soluzioni per la gestione documentale incluso il trattamento dell'archivio corrente "ibrido" (digitale e cartaceo) sia presso la Regione che presso gli enti locali, anche attraverso i loro centri servizio;
4. Attivazione di soluzioni per l'archiviazione e la conservazione a lungo termine dei documenti digitali sia presso la Regione che presso i centri di servizi e gli enti individuati localmente;

5. Sviluppo di soluzioni di e-learning da promuovere a livello di pubblica amministrazione con riferimento ai moduli formativi offerti mediante piattaforma di formazione a distanza Trio sugli argomenti protocollo informatico, gestione documentale e interoperabilità;
6. Realizzazione dei progetti interregionali per la cooperazione applicativa dei sistemi di protocollo informatico.

Indicatori di Input-Output

- n. enti adeguati alle specifiche del B2 e che hanno dichiarato l'indirizzo elettronico;
- n. enti dotati di sistema per la gestione documentale per il trattamento corrente;
- n. enti dotati di soluzioni per l'archiviazione e conservazione a lungo termine;
- n. variazioni degli indici principali e secondari della pubblica amministrazione diffusi mediante sistema di cooperazione applicativa.

Strumenti

1. Trasferimenti agli enti locali tramite procedure ad evidenza pubblica;
2. Convenzioni ed intese con soggetti del sistema regionale;
3. Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e sistema informativo

4.1.4 Formazione e innovazione

I processi di innovazione della pubblica amministrazione si realizzano attraverso la qualificazione, la crescita delle competenze e della propensione al cambiamento del personale della pubblica amministrazione. Non c'è sviluppo senza un investimento efficace nelle risorse umane che lo devono realizzare. Per questo la formazione riveste un ruolo fondamentale in questo Programma e più in generale nel settore della società dell'informazione e della conoscenza.

La Regione ha promosso negli scorsi anni numerosi percorsi formativi rivolti al personale della pubblica amministrazione, mirati ad accrescere le competenze sui temi dell'innovazione tecnologica e dell'amministrazione elettronica per favorire il raggiungimento degli obiettivi di e.Toscana. Quest'impegno deve essere proseguito rendendo permanente il ciclo di formazione per i dipendenti e coinvolgendo gli amministratori degli enti locali toscani. D'altra parte i processi formativi devono inserirsi anche in un quadro di relazioni con le organizzazioni sindacali per accompagnarsi con la presenza di sistemi incentivanti.

Inoltre, anche in relazione alle iniziative sui temi della semplificazione e dei servizi per le imprese, è necessario costruire percorsi formativi integrati, con il coinvolgimento dei diversi soggetti, pubblici e privati, interessati ai processi di innovazione, mentre i programmi di intervento della pubblica amministrazione devono coordinarsi con le iniziative di formazione delle associazioni di categoria e dei loro centri servizi nei confronti dei propri rappresentanti, così da dar vita a momenti di integrazione e di scambio di esperienze tra la gestione di servizi pubblici e di servizi privati.

Obiettivi specifici

- 1.** Aumentare le competenze per favorire la presenza di una pubblica amministrazione dinamica, moderna, orientata al cambiamento ed alla semplificazione e caratterizzata da una forte identità di servizio pubblico;
- 2.** Coordinare gli interventi per massimizzare la loro efficacia attraverso la cooperazione dei soggetti interessati all'erogazione e all'uso delle attività formative;
- 3.** Dotare la Toscana di infrastrutture tecnologiche di livello regionale in grado di supportare l'analisi dei fabbisogni, la programmazione della formazione, gli interventi monitoraggio;
- 4.** Accrescere le competenze degli amministratori in materia di società dell'informazione.

Interventi specifici

Per ciò che attiene il primo obiettivo, sul piano dei contenuti, con riferimento all'area dell'amministrazione digitale, si individuano le seguenti principali aree di intervento:

- 1.** lo sviluppo di temi di carattere generale connessi all'attivazione di soluzioni digitali (tecnologie, normative, organizzazione, ecc.);
- 2.** lo sviluppo di temi amministrativi connessi ai processi oggetto di digitalizzazione, per accompagnare le soluzioni tecnologiche con la revisione e la semplificazione delle procedure;
- 3.** la pubblicizzazione, discussione e analisi di best practices, per stimolarne la diffusione e attivare processi di emulazione per il cambiamento;
- 4.** la costituzione della rete degli innovatori (comunità di pratica), in grado di dinamicizzare i processi di miglioramento e modernizzazione della pubblica amministrazione.

Per quanto riguarda il secondo obiettivo, in particolare dovrà essere assicurata, attraverso convenzioni ed accordi, la coerenza:

- 1.** dell'azione regionale da raccordare con la programmazione locale, per finalizzare investimenti, tempi ed obiettivi e renderli più efficaci;
- 2.** dell'azione delle Università nella formazione post-universitaria, individuando propensioni e specifiche aree di intervento;
- 3.** degli interventi dei livelli nazionali in materia di formazione.

Per il terzo obiettivo, occorre creare infrastrutture in grado di supportare le azioni formative, la loro definizione e il coordinamento attraverso:

- 1.** la creazione di una infrastruttura informativa in grado di raccogliere i fabbisogni formativi espressi dalla pubblica amministrazione e i suoi risultati in termini di percorsi formativi attuati dai livelli dirigenziali;
- 2.** la disponibilità di una piattaforma di formazione a distanza (Trio) evoluta e potenziata con riferimento ai temi di interesse della pubblica amministrazione, in grado di consentire buoni livelli di cooperazione e di *tutoring*, per dar vita a comunità di cooperazione impegnate su processi di innovazione;
- 3.** la disponibilità di strumenti di *knowledge management*, per assicurare la condizione di basi di conoscenza documentale utili alla realizzazione delle attività amministrative.

Infine, per il quarto obiettivo, è necessario rinnovare l'impegno della Regione nei percorsi seminariali "itineranti", finalizzati ad offrire le informazioni e le conoscenze necessarie affinché gli amministratori guidino e sollecitino localmente lo sviluppo della società dell'informazione.

Il valore aggiunto dell'insieme di questi interventi è rappresentato dalla costituzione di un sistema stabile di formazione del personale pubblico, con una soluzione che sappia coniugare tre esigenze:

1. l'esigenza di disporre di un patrimonio comune di conoscenze sempre accessibile;
2. l'esigenza di flessibilità e modularità dei percorsi formativi (e dei suoi contenuti) con riferimento alle diverse competenze ed esperienze del personale;
3. l'esigenza di garantire economie di scala significative per supportare il notevole sforzo di diffusione delle conoscenze.

Indicatori di Input-Output

- n. e tipologia di amministrazioni coinvolte in progetti di formazione per il sistema pubblica amministrazione toscano;
- n. dipendenti formati;
- n. e tipologia di progetti attivati;
- accessi alla piattaforma di e-learning;
- n. corsi realizzati.

Strumenti

1. Il Piano di formazione per la pubblica amministrazione costituisce lo strumento operativo dell'intervento, il cui obiettivo è anche quello di valorizzare le competenze presenti nella pubblica amministrazione per attivarle rispetto ai processi formativi;
2. Intraprendere un dialogo con le organizzazioni sindacali per definire un sistema di crediti formativi da assegnare ai percorsi e-learning, tali da rendere riconoscibili e spendibili i processi di formazione;
3. Appalti per forniture di beni e servizi;
4. Accordi e convenzioni con Province, altri enti locali, Università ed istituti di ricerca per cofinanziare piani di formazione integrata;
5. Cofinanziamento del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (Cnipa) per progetti di formazione e-learning sui temi dell'innovazione, delle Tic e della società dell'informazione della conoscenza.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

4.2 Public utilities

L'insieme dei servizi erogati dalle *public utilities* incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini toscani.

Le aziende di pubblica utilità forniscono infatti servizi di prima necessità al 100 per cento della popolazione ed influiscono significativamente sulla capacità di spesa, sull'immagine e sull'efficienza del sistema toscano. A conferma di questo si ricorda che le *public utilities* raggiungono il 100 per cento della popolazione per quanto riguarda i servizi idrici, il 92 per cento per i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani, il 75 per cento per i servizi del gas.

Risulta dunque urgente che siano migliorati i servizi di *Customer Relationship Management* (Servizi di gestione delle relazioni con il cliente) di cui esse dispongono, abilitando forme di interazione con l'utente tramite sistemi telematici.

Occorre promuovere una significativa evoluzione in quest'area, attraverso la disponibilità di servizi on line che mediante un'interfaccia unica sia in grado di facilitare le relazioni tra cittadini e aziende del settore in modo semplice e accessibile, promuovendo l'interoperabilità dei sistemi informativi delle singole aziende.

Questi servizi non solo sono in grado di stabilire relazioni appropriate con i clienti, ma anche di fornire contenuti in grado di dare un forte impulso all'uso della rete e degli e-services, tanto più utili per gli abitanti delle aree marginali e montuose della Toscana. Dovranno infatti essere disponibili servizi di consultazione integrata on line delle posizioni complessive delle utenze, pagamenti on line centralizzati e differenziati, simulazioni per definire il miglior profilo tariffario, assistenza ed informazioni generali (tariffe e contratti), rilevazioni di *customer satisfaction*.

Le singole aziende potranno trarre vantaggio in termini di potenziamento della *business intelligence*, sviluppo di marketing e nuovi servizi sul territorio, migliore sostenibilità ambientale degli interventi, sviluppo e innovazione di prodotto e di processo. Più in generale appare necessario stimolare la cooperazione tra le aziende di pubblica utilità, così da incrementare gli investimenti in ricerca ed innovazione, anche in collaborazione con le Università toscane.

Obiettivi specifici

1. Incrementare l'offerta e l'efficienza delle aziende di pubblica utilità toscane tramite lo sviluppo dei Servizi di gestione delle relazioni con il cliente;
2. Facilitare le relazioni tra le aziende e i singoli utenti mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie in un'ottica di trasparenza, qualità, efficienza;
3. Integrare l'attività delle aziende di pubblica utilità con il piano di e-government regionale, con particolare riferimento all'utilizzo di piattaforme di cooperazione applicativa per gli interscambi e alla creazione di soluzioni in grado di sostenere le iniziative di semplificazione amministrativa.

Interventi specifici

1. Attivazione di un progetto che promuova un nuovo rapporto fra le aziende di pubblico servizio (acqua, energia/gas, rifiuti) e l'universo dei clienti attraverso nuove metodologie di contatto basate sull'utilizzo delle nuove tecnologie, della *business intelligence* e delle leve del marketing;
2. Offrire i servizi tramite multicanalità e convergenza dei media: web, tv digitale, mobile Internet;
3. Attivare un progetto che punti a dare un forte impulso all'uso della rete e dei servizi informatizzati nel rapporto azienda-utente con offerta di servizi di consultazione delle posizioni delle singole utenze, accesso a informazioni su tariffe e contratti, possibilità di simulazioni per definire i migliori profili tariffari, pagamento on line delle bollette;
4. Integrazione del progetto con il sistema per l'accesso autenticato e sicuro regionale.

Indicatori di Input-Output

- n. enti integrati con il Progetto per le *public utilities*;
- n. *public utilities* integrate con il Progetto per le *public utilities*;
- n. utenti che svolgono transazioni tramite le soluzioni realizzate con il Progetto per le *public utilities*.

Strumenti

1. Cofinanziamento di progetti tramite procedimenti ad evidenza pubblica;
2. Procedure negoziali.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Sviluppo Economico

4.3 Scuola

4.3.1 Il sistema dell'apprendimento

Con la LR 32/2002 la Toscana si pone come obiettivo quello di promuovere “lo sviluppo dell'educazione, dell'istruzione, dell'orientamento, della formazione professionale e dell'occupazione, al fine di costruire un sistema regionale integrato che garantisca, in coerenza con le strategie dell'Unione europea per lo sviluppo delle risorse umane, la piena realizzazione della libertà individuale e dell'integrazione sociale, nonché il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita quale fondamento necessario per il diritto allo studio e il diritto al lavoro”.

Il sistema dell'apprendimento comprende percorsi di educazione formale (formazione svolta in un contesto strutturato, dove sia previsto un progetto educativo scelto con intenzione dal soggetto e al termine del quale sia prevista una certificazione) e di educazione informale, svolta sul territorio prevalentemente dai Centri Informagiovani (formazione pianificata, ma non esplicitamente progettata come apprendimento, anche se contenente importanti elementi formativi).

Per offrire servizi di informazione e orientamento scolastico a cittadini e istituzioni e per monitorare le scelte e gli andamenti scolastici degli studenti è attivo il Sistema informativo scolastico regionale (Sisr) che opera sul territorio mediante Osservatori provinciali.

Inoltre l'obiettivo strategico regionale sopra indicato potrà dispiegarsi con completezza utilizzando il potenziamento e la diffusione delle infrastrutture abilitanti (banda larga) per l'accesso ad Internet ed ai suoi servizi, così come previsto in altre parti di questo Programma.

Obiettivi specifici

1. Offrire mediante piattaforma tecnologica servizi e attività di educazione formale e non formale per bambini, giovani e adulti;
2. Sviluppare strumenti di raccordo tra i Servizi all'impiego, i Centri Informagiovani e le associazioni di categoria finalizzati all'educazione cooperativa, all'informazione sulle opportunità occupazionali, all'orientamento ed alla costituzione e gestione d'impresa;
3. Migliorare e ampliare i servizi di tipo informativo e ricreativo offerti dai Centri Informagiovani;
4. Migliorare l'usabilità e l'accesso ai Centri Informagiovani.

Interventi specifici

1. Ampliare il set di servizi offerti dal Sisr nel campo dell'informazione, dell'orientamento e del supporto alle decisioni (localizzazione scuole su territorio, indirizzi di studio, titoli di studio, informazioni orario lezioni, sbocchi professionali possibili, livello di rendimento e dispersione scolastica);
2. Dotare tutti gli Osservatori provinciali del Sisr di una piattaforma regionale informativa in grado di valorizzarne l'utilità;
3. Costituire una piattaforma tecnologica mediante la quale offrire alla popolazione scolastica percorsi personali di apprendimento complementari ed integrativi dei momenti formali di istruzione e formazione;

4. Predisporre strumenti di supporto (spazi web condivisi per insegnanti, banche dati per l'inserimento di dati, valutazioni ecc.) all'attività degli insegnanti;
5. Offrire mediante piattaforma tecnologica servizi di formazione e continuità educativa per il tempo libero e nei periodi di sospensione delle attività scolastiche rivolti all'infanzia, agli adolescenti e ai giovani;
6. Sviluppare le attività dei Centri Informagiovani: servizi informativi e funzioni aggregative e di socializzazione.

Indicatori di Input-Output

- n. servizi attivati e offerti dal Sisr;
- n. accessi effettuati ai servizi del Sisr;
- n. portali di Osservatori scolastici provinciali istituiti.

Strumenti

1. Trasferimenti tramite procedimenti di evidenza pubblica;
2. Procedura negoziale;
3. Patto interistituzionale tra i soggetti coinvolti nell'istituzione e nel funzionamento del Sisr (Istituzioni scolastiche autonome, Comuni, Province, Strutture Periferiche del Ministero dell'Istruzione, Regione).

Competenze

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

DG Organizzazione e Sistema Informativo

4.3.2 Internet per i più giovani

La navigazione in rete rappresenta per i bambini ed i più giovani sia un'opportunità di crescita che un rischio. Permette infatti l'accesso ai contenuti più disparati e fa affidamento unicamente sulle capacità cognitive dell'utente.

La navigazione consente inoltre un alto grado di interazione attraverso strumenti di comunicazione telematica senza però dare alcuna sicurezza sull'identità degli interlocutori con cui si interagisce.

Nasce quindi l'esigenza di qualificare la rete utilizzata dai minori predisponendo uno spazio sicuro e qualificato capace di massimizzare gli aspetti educativi e informativi della rete stessa.

Le possibilità offerte dalla rete nel campo dell'istruzione sono vastissime. Gli insegnanti possono infatti organizzare percorsi formativi offrendo materiali, spazi di discussione, attività di *tutoring* ed utilizzando la rete all'interno della loro didattica arricchita di contenuti ed interazione.

Le nuove tecnologie possono anche facilitare i colloqui con genitori ed allievi, e supportare tutte le attività amministrative connesse alla scuola (pagamenti, iscrizioni, rilascio certificati, ecc.).

Inoltre questi servizi possono essere utilizzati dai più giovani anche da casa, previa un'organizzata diffusione di certificati e strumenti di accesso, rendendo disponibile con continuità un ambiente in rete divertente, educativo e sicuro.

L'intervento per la costruzione di servizi Internet dedicati ai più giovani si basa su due componenti fondamentali:

1. consentire la navigazione e l'accesso a un insieme di risorse educative accreditate e qualificate a cura di un sistema che ne assicuri la qualità sul piano didattico e pedagogico;
2. assicurare strumenti di interazione e condivisione sicuri.

Questo intervento, come pure la sperimentazione in atto per la fattibilità tecnica del collegamento in rete delle scuole toscane con la rete dell'Università e della Ricerca attraverso le infrastrutture di RTRT, è espressione della volontà della Regione Toscana di puntare allo sviluppo e alla qualificazione del servizio per la didattica sul territorio.

Obiettivi specifici

1. Creare in rete un spazio sicuro di qualità certificata e con contenuti accreditati all'interno del quale i navigatori più giovani possono condividere in piena sicurezza informazioni e documenti con i propri coetanei;
2. Investire non solo in termini strutturali (connessioni a banda larga, laboratori informatici, ecc.), ma soprattutto in termini di sostegno ai complessi problemi di innovazione didattica e di acquisizione di abilità e consapevolezza da parte dei giovani;
3. Stabilire canali di scambio e cooperazione con studenti di scuole italiane ed estere;
4. Favorire l'utilizzo della rete per le ordinarie attività di natura amministrativa e formativa delle scuole.

Interventi specifici

Per quanto riguarda la prima componente dell'intervento (navigazione e accesso a un insieme di risorse educative accreditate e qualificate a cura di un sistema autorizzativo) si tratta di creare servizi a contenuto informativo e di conoscenza resi disponibile mediante:

1. la selezione e l'accreditamento di siti, anche in collaborazione con altri progetti di livello sia nazionale che regionale;
2. la presenza di strumenti didattici utilizzabili dagli utenti;
3. la presenza di strumenti didattici utilizzabili dai docenti.

Per le interazioni e condivisioni sicure si prevede:

1. la predisposizione di uno spazio sicuro e autenticato, un ambiente di chat sicuro e autenticato, grazie all'installazione presso il TIX (Tuscany Internet eXchange) di una infrastruttura che permetterà ai "giovani navigatori" di chattare all'interno di una comunità ristretta, alla quale si può accedere solo dopo essere stati riconosciuti mediante accesso riservato e certificato;
2. la condivisione da parte delle classi di studenti di ricerche, analisi, testi, rapporti messi a disposizione in comune in uno spazio sicuro, cui si accede dietro autenticazione;

3. l'installazione di un sistema per la ricerca qualificata dei siti Internet attraverso un motore di ricerca specializzato e alimentato in modo controllato con monitoraggio degli accessi;
4. la predisposizione di caselle di posta elettronica per gli insegnanti che potranno così usufruire gratuitamente di caselle libere di posta da *spam* e con elevati livelli di servizio.

Riguardo al terzo e al quarto obiettivo, occorre attivare, in collaborazione con il sistema regionale e nazionale, investimenti per fornire pacchetti formativi e sistemi di apprendimento in rete.

Dal punto di vista infrastrutturale, le risorse degli enti pubblici devono mirare a dotare gli istituti scolastici delle strumentazioni informatiche necessarie alle attività di aula e formazione, nonché alla messa in rete degli edifici, mediante connettività in banda larga.

Indicatori di Input-Output

- realizzazione dello “spazio sicuro”;
- n. utenti che accedono allo “spazio sicuro”;
- realizzazione del sito informativo e di conoscenza.

Strumenti

1. Trasferimenti tramite procedimenti di evidenza pubblica;
2. Convenzioni con soggetti del sistema regionale;
3. Divulgazione e promozione del servizio attraverso le pagine di “intoscana.it”;
4. Acquisto di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
 DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali
 DG Presidenza

4.4 Sanità e telemedicina

Con il Piano sanitario regionale (Psr 2005-2007) è stato avviato un processo di impulso e coordinamento del “sistema della salute” prevedendo un investimento diretto allo sviluppo dell’innovazione tecnologica nei vari ambiti di interesse della sanità.

Il sistema sanitario costituisce in tutto il mondo uno dei più importanti e consistenti attori nel consumo e nella produzione di innovazione tecnologica, con riferimento alle biotecnologie, alla ricerca ed all’industria farmaceutica, alla tecnologia sanitaria, alla telemedicina. Rispetto alla complessità di questo scenario si individuano tre principali linee di attività che si inseriscono in modo significativo in questo Programma:

- 1.** lo sviluppo del sistema informativo sanitario finalizzato alla conoscenza, alla programmazione e al controllo;
- 2.** la realizzazione di reti di soluzioni digitali per la cooperazione tra i servizi delle ASL e dei suoi operatori;
- 3.** la realizzazione di servizi di telemedicina e di servizi più generalmente orientati al welfare.

Il Sistema socio-sanitario, con il supporto delle Tic e in particolare dell’architettura di cooperazione applicativa implementata in Regione Toscana, ha realizzato una rete di comunicazione multilaterale: dati relativi ai ricoveri, alle prestazioni di specialistica ambulatoriale, ai farmaci prescritti e altri dati di attività sono inoltrati dalle aziende sanitarie, ospedaliere e da altri presidi del territorio sia fra loro che verso la Toscana. Attualmente, lo scambio di questi dati costituisce la base del sistema delle compensazioni finanziarie sia all’interno della Regione che nell’ambito nazionale e, opportunamente organizzati in un sistema di *data warehousing*, forniscono supporto alle funzioni di controllo decisionale e di programmazione.

L’utilizzo delle soluzioni tecnologiche e delle infrastrutture telematiche inizia a rendere possibile la vicinanza tra operatori e strumenti del servizio sanitario regionale e cittadini anche là dove le difficoltà sono più evidenti: grandi centri urbani, aree montane o insulari, aree scarsamente servite da sistemi di comunicazione terrestri, personale e passeggeri in navigazione marittima o aerea. Le possibilità offerte dalle Tic sono duplici: da un lato consentono uno scambio di dati e di informazioni tempestivo, qualitativamente alto e geograficamente distribuito tra professionisti sanitari (incrementando quindi le capacità di conoscenza ed efficace risposta del sistema e riducendo le duplicazioni di prestazioni ed esami); da un altro lato permettono ai cittadini di usufruire di servizi qualitativamente elevati senza dover accedere fisicamente a postazioni sanitarie anche molto distanti dal luogo di residenza (con evidente risparmio di tempo/vita, economico e, non ultimo, con un minor impatto ambientale per il minor utilizzo di mezzi di trasporto per l’accesso alle prestazioni).

L’erogazione di prestazioni sanitarie a distanza (“telemedicina”) si dimostra, in questo quadro, un’efficiente supporto alla sostenibilità del Servizio sanitario e socio-sanitario (ad esempio, attraverso il telemonitoraggio e il teleconsulto a supporto delle degenze domiciliari) e permette di impostare un nuovo modello di programmazione – che, in Toscana, si sposa efficacemente con il modello delle Aree Vaste e dei “percorsi assistenziali integrati” – basato sul decentramento dell’offerta, la razionalizzazione della dislocazione dei servizi e la riduzione dei costi (a parità di qualità erogata e percepita). Tra le esperienze in corso più significative, è opportuno richiamare:

1. il progetto Informatizzazione della diagnostica di immagine in Toscana (Idit) che, nel campo della teleradiologia, permette già nell'Area Vasta Sud-Est Toscana (Siena, Arezzo, Grosseto), nell'Azienda di Livorno e in quella di Viareggio (Nord-Ovest Toscana) nonché nell'AO Careggi e ad Empoli (Centro Toscana) la condivisione dei sistemi diagnostici, degli archivi assistenziali, la refertazione in prima o seconda opinione e la teleformazione dei sanitari e dei tecnici (il resto della Regione è in fase avanzata di copertura e sarà completato entro il 2008);
2. il progetto "Montedomini" che assicura la copertura in televideo assistenza, teleconsulto e telemonitoraggio dei parametri biomedici ad oltre 500 anziani e disabili del Comune di Firenze e costituisce un modello in fase di esportazione a livello nazionale ed europeo;
3. l'assistenza cardiologica a distanza nel sistema 118 in avanzata fase di dispiegamento, prima tra tutti, nell'Ausl di Pistoia;
4. la sezione toscana del progetto di telemedicina con impiego di satelliti, ormai operativo a Prato (in particolare per la Valle del Bisenzio) e all'Isola d'Elba (Ausl di Livorno, dove sono stati attivati due progetti sinergici, uno dell'Agenzia spaziale europea e uno dell'Asi con la partecipazione del Ministero della Salute e della Regione Toscana) per la connessione e la guida intelligente delle ambulanze e la diagnostica domiciliare;
5. il sistema avanzato di multivideoconferenza a supporto delle attività dell'Istituto toscano tumori (ITT), che collega tutti i centri oncologici regionali alla "cabina di regia" dell'Itt in Firenze.

Obiettivi specifici

1. Rendere le informazioni disponibili nel Sistema socio-sanitario completamente accessibili – tramite l'infrastruttura standard regionale e le relative reti di accesso del sistema sanitario toscano - sia ai livelli decisionali che agli operatori socio-sanitari, con particolare attenzione alla completezza e affidabilità delle informazioni, alla gestione del consenso informato, al controllo dei diritti di accesso ai dati e alla vigente normativa sulla *privacy*;
2. Integrazione dei medici di medicina generale nei sistemi di refertazione e di scambio di dati ospedalieri;
3. Ampliamento delle attività di sperimentazione di teleassistenza, telemonitoraggio e teleguida dei sistemi di emergenza-urgenza in zone disagiate come dispiegamento regionale dei progetti di telemedicina;
4. realizzazione di applicazioni interistituzionali interoperanti per la gestione comune dei processi di accertamento di particolari diritti ed erogazione controllata dei corrispettivi benefici anche economici.

Interventi specifici

1. Integrazione di sistemi informativi e miglioramento delle possibilità di accesso ai dati per i livelli operativi sanitari e per i livelli del governo della salute, con diminuzione del tempo di latenza della disponibilità dell'informazione;

2. Organizzazione dei dati centrata sulla persona (paziente-centrica), con l'implementazioni di servizi web e di servizi applicativi per rendere fruibili i dati ai medici e agli operatori socio-sanitari per realizzare un primo livello di cartella sanitaria unica regionale;
3. Sperimentazione di soluzioni di telemedicina in aree disagiate del territorio toscano;
4. Sperimentazione dei moduli di certificazione elettronica nelle transazioni interne al servizio sanitario regionale e, in base a specifici accordi interregionali ed europei, nelle transazioni coinvolgenti i cittadini interessati da mobilità interregionale o europea;
5. Progettazione e realizzazione del Cup di livello regionale;
6. Integrazione Ausl-Comuni-Inps nella gestione dell'erogazione e controllo dei benefici economici agli invalidi civili riconosciuti con abbattimento del tempo medio di perfezionamento di una pratica e dei successivi controlli di processo.

Indicatori di Input-Output

- n. postazioni Ris-Pacs attive nelle Aree Vaste;
- n. teleconsulti radiologici eseguiti nelle Aree Vaste;
- n. postazioni di medici di medicina generale collegate telematicamente a servizi Sst;
- n. transazioni di consultazione archivi sanitari effettuate telematicamente da Mmg;
- n. transazioni di teleconsulto cardiologico effettuate nelle zone sperimentali;
- n. transazioni di home care telematico effettuate nelle zone sperimentali;
- n. processi aziendali in agenda su Cup regionale;
- n. transazioni telematiche a certificazione elettronica operative nell'ambito sanitario della Toscana;
- n. transazioni di inoltro dati certificati elettronicamente effettuate tra Aziende UsI e Comuni relativamente alle pratiche di invalidità civile;
- n. transazioni di inoltro dati certificati elettronicamente effettuate tra Comuni-Inps e viceversa relativamente alle pratiche di invalidità civile;
- n. accessi telematici ai servizi di visualizzazione delle pratiche di invalidità civile effettuati da cittadini o da servizi di tutela dei cittadini (patronati, etc.);
- n. di carte operatore a certificazione elettronica distribuite nel servizio sanitario della Toscana.

Strumenti

1. Trasferimenti tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Convenzioni ed accordi;
3. Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà
DG Organizzazione e Sistema Informativo

4.5 Beni culturali

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione contribuiscono in modo considerevole anche al raggiungimento degli obiettivi di fruizione, valorizzazione e conservazione del patrimonio culturale della nostra Regione.

Per questo, il Piano di indirizzo delle attività e dei beni culturali per gli anni 2004-2006 ha destinato ingenti risorse alla realizzazione di progetti in cui compare a pieno titolo una politica sull'impiego delle Tic nel campo dei beni culturali, tra questi:

- il catalogo virtuale delle biblioteche (MetaOpac) con riferimento al progetto "Strutture e servizi del sistema documentario delle biblioteche e degli archivi", comprendente la creazione di database di manoscritti medievali, libri antichi, fondi librari nonché la pubblicazione sul web di decine di annate di periodici locali e di inventari degli archivi storici degli enti locali;
- il progetto "Strumenti per la qualità dei musei e per la conoscenza del patrimonio culturale";
- il progetto "Paesaggio", che vede la realizzazione di un sistema informativo dei vincoli storico-artistici, archeologici e paesaggistici su tutto il territorio regionale;
- il progetto "Valorizzazione dei beni culturali".

È stato inoltre realizzato un sito sui beni culturali toscani in grado di offrire un accesso organizzato al complesso delle banche dati sui beni presenti nel nostro territorio sia attraverso la consultazione dei cataloghi di biblioteche, musei, archivi o istituti culturali sia attraverso la creazione di un *repository* centrale di schede di censimento e schede di collezioni digitali presso il Centro regionale per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa (Cric) periodicamente aggiornato dai sistemi informativi locali tramite l'infrastruttura del Cart e l'adozione di un protocollo Pico basato su *Open Archive Initiative – Protocol for Metadata Harvesting* (OAI-PMH) che consente l'interscambio di dati con il Portale nazionale della cultura.

La Regione Toscana ha investito significativamente nello sviluppo delle biblioteche pubbliche. La loro ampia diffusione e la potenzialità di essere punto catalizzatore e aggregatore di interessi culturali sul territorio ne fanno uno strumento essenziale per superare il *digital divide* e favorire l'accesso alla conoscenza a tutte le categorie di cittadini in qualsiasi area della Toscana si trovino ad abitare. Per questo, la Toscana ha incentivato negli anni '90 il processo di automazione delle biblioteche pubbliche e successivamente l'uso di Internet.

Prima Regione in Italia ha creato un innovativo servizio di consulenza on line per utenti remoti, ha adottato modalità web per il monitoraggio annuale dei servizi offerti dalle biblioteche pubbliche e per la gestione delle procedure per il prestito interbibliotecario, realizzando al contempo efficaci siti informativi con servizi rivolti agli operatori ed all'utenza finale.

La Regione intende continuare ad investire nella rete delle biblioteche, servizio strategico per ridurre il *digital divide* e favorire l'accesso alla conoscenza e all'informazione di tutti i cittadini toscani. Intende pertanto perseguire le linee di evoluzione degli strumenti di ricerca sui cataloghi delle biblioteche e sulle risorse digitali, incrementandone l'usabilità e assicurando l'allineamento con le evoluzioni previste in ambito del Servizio bibliotecario nazionale (Sbn) e della Biblioteca digitale italiana (Bdi), curando anche lo sviluppo della ricerca per reti tematiche.

Sempre in questo ambito, la Regione ha attivato per la rete dei musei, una banca dati unitaria che consente l'aggiornamento diretto delle informazioni relative ai servizi, agli orari, ai patrimoni da parte dei musei stessi ed offre agli utenti un accesso unitario a tutti i musei della Toscana, georeferenziando sul territorio le strutture presenti. Le Tic possono ulteriormente allargare il ventaglio di possibilità d'intervento per salvaguardare e valorizzare il patrimonio presente sul territorio ed incrementarne i fruitori, oltre che favorire l'uso più intenso del web da parte dei cittadini. In Toscana sono state messe a punto nuove importanti tecnologie per il settore dei beni culturali, che possono essere oggi utilizzate per raggiungere gli obiettivi sopra citati. Tra queste:

- tecnologie per effettuare acquisizioni digitali (2D, 3D) dei beni culturali di elevata qualità (elevata risoluzione spaziale, buona fedeltà cromatica);
- tecnologie per la creazione di efficienti banche dati, contenenti schede, immagini e anche brani vocali e musicali;
- tecnologie per effettuare operazioni di restauro virtuale o elettronico, che permettono di simulare il restauro fisico di opere degradate o danneggiate, prima di effettuare il restauro vero e proprio;
- tecnologie per la ricostruzione e la rappresentazione tridimensionale (3D);
- tecnologie telematiche per musei e gallerie, con cui è possibile ricostruire collezioni di opere d'arte disperse in luoghi diversi, relative ad uno stesso artista, a una determinata epoca, a una scuola o a una linea di evoluzione dell'arte;
- tecnologie per la gestione cooperativa di servizi di consulenza remota.

La Toscana è inoltre ai primi posti in Italia e in Europa per l'adozione di nuove tecnologie in rapida evoluzione quali:

- tecnologie per la protezione della proprietà intellettuale;
- archivi digitali integrati;
- tecnologie di restauro elettronico o virtuale;
- musei virtuali.

A ciò va aggiunto che, le straordinarie capacità acquisite in Toscana nel restauro virtuale di dipinti, statue, monumenti, palazzi, hanno portato allo svilupparsi di attività industriali per il restauro fisico, con utilizzo di materiali e composti chimici e anche con l'uso di laser (in quest'ultimo settore è stato messo a punto un laser dedicato alla "pulitura" di oggetti e opere d'arte).

In relazione allo sviluppo delle Tic, sono state applicate le stesse tecnologiche al settore dei beni culturali, creando sistemi multimediali, sistemi di acquisizione ad altissima risoluzione e con il controllo del colore, sistemi di accesso intelligente al contenuto delle banche dati e sistemi per la protezione del *copyright*. Si sono sviluppate industrie grandi e anche moltissime piccole e medie imprese, molto attive nei settori prima ricordati.

Le tecnologie dell'informazione sopra indicate possono assicurare in prospettiva una sempre migliore conoscenza, conservazione, valorizzazione e fruizione dei beni culturali.

La Toscana è senz'altro all'avanguardia nell'impiego di queste tecnologie con significativi progetti a livello regionale, nazionale (progetto finalizzato Beni Culturali, Cnr, progetto Parnaso, Progetto Michael, Biblioteca digitale italiana, ecc.) ed europeo (decine di progetti finanziati dalla Comunità europea su banche dati, sistemi multimediali, accesso al contenuto, protezione del copyright, ecc.) e dunque prosegue verso la conferma di tale impegno nel successivo programma di sviluppo dei beni culturali.

Particolare rilievo riveste la collaborazione con lo *Strategic Products Development Centre* della società Hitachi nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e delle immagini digitali (anche a seguito di un accordo siglato nel giugno 2005 con la stessa Hitachi e l'Università di Firenze).

Infine l'arrivo del Web 2.0 consente di prospettare interessanti sviluppi di creazione e rafforzamento delle community di interessi nell'ambito dei beni culturali che trovano nel *social networking* efficaci strumenti di colloquio e di comunicazione ed ampie possibilità di espansione.

Obiettivi specifici

1. Incrementare la presenza sul web dei beni culturali toscani, favorendo forme di accesso a queste risorse ad alto livello di usabilità, differenziate per tipologia di utenti (specialisti, studiosi, cittadini comuni) e strutturate secondo norme di usabilità e accessibilità;
2. Favorire la convergenza dei servizi resi via web;
3. Consolidare il monitoraggio di biblioteche e musei;
4. Favorire l'applicazione delle innovazioni nel settore Tic al settore Beni Culturali per la conoscenza, conservazione (restauro fisico e virtuale), valorizzazione e fruizione locale e remota dei beni stessi;
5. Sviluppo di una piattaforma telematica integrata, che colleghi i musei, le biblioteche e più in generale le diverse istituzioni culturali pubbliche e private, permettendo l'effettiva fruizione dei Beni Culturali ai cittadini e contribuendo alla promozione del turismo (anche con apposite guide elettroniche georeferenziate collegate alle banche dati);
6. Promuovere in ambito scolastico attività di formazione on line sui Beni Culturali così da garantire agli studenti un aggiornamento continuo e un miglioramento delle loro conoscenze relativamente al settore culturale;
7. Potenziare le sinergie con il portale "intoscana.it" sulla scia dei positivi risultati ottenuti con la promozione delle audioguide, del servizio "Cerca Museo" e del concorso "Amico Museo".

Interventi specifici

1. Sostegno alla digitalizzazione di documentazione di interesse locale e storico (libri, opere d'arte, monumenti, siti archeologici) presente nelle biblioteche e negli archivi, soprattutto per le Istituzioni minori (ma di grande rilievo culturale) sparse sul territorio, e creazione di un servizio di *repository* regionale dei relativi oggetti digitali prodotti;
2. Accesso intelligente ai contenuti che permetta ai cittadini (e ai turisti) la ricerca facile dei contenuti di interesse (mediante appositi siti, motori di ricerca e sistemi di identificazione dei contenuti stessi);

3. Formazione di operatori nel settore delle Tic per i beni culturali con appositi corsi di formazione (anche di tipo breve e aggiornamento professionale), che permetta di creare nuovi posti di lavoro nelle imprese già attive nel settore e nuove iniziative industriali appositamente create per lo specifico settore;
4. Incremento della banca dati connessa al sito sui beni culturali toscani attraverso attività di censimento dei progetti in corso e manutenzione del sistema di interoperabilità tra archivio centrale e *repository* locali;
5. Sostegno alle reti bibliotecarie e alle istituzioni culturali per la loro connessione con il Servizio bibliotecario nazionale e la Biblioteca digitale italiana e attivazione di un servizio di *hosting* per i siti web di biblioteche, musei ed archivi di piccole dimensioni;

Indicatori di Input-Output

- n. servizi attivati all'interno delle reti bibliotecarie;
- record inseriti nelle banche dati delle reti bibliotecarie;
- n. accessi annuali alle banche dati e ai servizi delle reti bibliotecarie;

Strumenti

1. Gare di appalto per progetti gestiti direttamente dalla Direzione generale Politiche formative, Beni e Attività Culturali;
2. Acquisto beni e servizi;
3. Tavoli di concertazione per la progettazione di ambito locale.

Competenze

DG Politiche formative, Beni e Attività Culturali
DG Organizzazione e Sistema Informativo

5 E-competitività

Le trasformazioni che accompagnano la crescita della società dell'informazione stanno provocando profondi cambiamenti nei sistemi economici e nei modi della produzione. In questa spinta all'innovazione le Tic svolgono un ruolo essenziale, rendendo possibile la creazione di contesti più competitivi e la formazione di valore immateriale.

In linea generale occorre:

1. potenziare 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. Per questo il ruolo dell'Università è essenziale, ma soprattutto deve essere potenziata l'attività di formazione permanente mirata al costante accrescimento di competenze operative;
2. valorizzare le risorse umane, sostenendo a tutti i livelli, pubblici e privati, gli innovatori;
3. continuare a fare della pubblica amministrazione 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 Tic;
4. proseguire nel processo di accreditamento delle soluzioni e dei servizi di e-government, al fine di stimolare la crescita del mercato delle Tic e garantire la qualità dei prodotti offerti alla pubblica amministrazione e, più in generale, all'utenza toscana;
5. aumentare la capacità di *governance* del sistema, impiegando le tecnologie per la definizione di obiettivi e strategie coordinate di sviluppo e per il monitoraggio degli esiti;
6. incrementare 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 obiettivi e interventi coerenti;
7. investire nel campo della sostenibilità ambientale mediante la previsione di interventi per il miglioramento e il potenziamento del Sistema informativo territoriale (LR 5/95), recentemente evoluto nel Sistema informativo geografico regionale (LR 1/05);
8. 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;
9. promuovere e sostenere la ricerca nel settore Tic valorizzando le imprese toscane e le loro relazioni con i centri di ricerca della regione;
10. 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;
11. migliorare l'accesso alle opportunità occupazionali anche attraverso gli strumenti di delocalizzazione e disintermediazione del lavoro e della conoscenza in ambito regionale;

12. sostenere i processi di innovazione organizzativa e produttiva del sistema impresa, attraverso la diffusione delle tecnologie e dei servizi Tic che consentano un posizionamento competitivo più efficace;
13. valorizzare le specificità produttive nonché le eccellenze tecnologiche presenti in Toscana riconoscendo nelle Tic tecnologie abilitanti e trasversali capaci di accelerare i processi di trasferimento tecnologico nonché di propagazione della conoscenza;
14. incentivare la cooperazione e l'aggregazione progettuale fra le imprese nel settore Tic nonché la loro crescita dimensionale e operativa.

Le azioni della Regione Toscana finalizzate al sostegno della competitività delle imprese possono essere suddivise, in base al presente Programma, in due distinte categorie:

1. azioni tese a incentivare e facilitare le relazioni tra il sistema pubblico e gli operatori di mercato con l'obiettivo di assicurare trasparenza ed efficienza dell'azione pubblica, semplificazione e snellimento dei procedimenti, certezza di tempi e metodi. Azioni previste nell'ambito del capitolo 'e-servizi';
2. azioni tese a sostenere l'azione del mercato e la crescita dell'occupazione mediante la costruzione di specifiche infrastrutture tecnologiche, ovvero piattaforme tecnologiche operative, finalizzate ad assicurare un miglior funzionamento dei servizi, e piattaforme tecnologiche di conoscenza, finalizzate a qualificare le risorse umane e professionali e a consentire ai sistemi di imprese di condividere informazioni e conoscenze utili alla loro crescita.

Dunque è necessario promuovere la creazione di:

1. Piattaforme tecnologiche operative finalizzate a supportare i seguenti temi:
 - a. E-mobility;
 - b. Vendite on line/*marketplace*;
 - c. Network di imprese (cooperazione su filiere di imprese, subforniture).
2. Piattaforme tecnologiche di conoscenza finalizzate a rispondere alle seguenti tematiche:
 - a. Creazione e gestione di *cluster* tecnologici;
 - b. Formazione professionale (e-learning);
 - c. Sviluppo dell'imprenditorialità;
 - d. *Benchmarking* e *foresight*;
 - e. Marketing territoriale.

Risultati qualificanti per il raggiungimento del macro obiettivo

ultato	valore attuale	Valore obiettivo 2010
Promozione della semplificazione nelle relazioni tra pubblica amministrazione ed imprese attraverso soluzioni digitali (diritto all'accesso ed all'invio di documenti digitali, diritto di partecipazione al processo amministrativo informatico) - Dotazione di interfacce telematiche nei Suap - per cento imprese che hanno rapporti con la pubblica amministrazione via Internet	29 per cento 50 per cento	65 per cento 80 per cento
Accrescere le opportunità di telelavoro nelle aree marginali - numero di postazioni di lavoro attivate nei telecentri	45	200
Incremento delle prenotazioni on-line in ambito turistico	80 per cento	97 per cento
Incremento delle aziende toscane che offrono beni attraverso soluzioni di e-commerce - per cento imprese il cui volume di affari on line supera il 5 per cento delle vendite totali - per cento imprese che ricevono ordini on-line	7,6 per cento 27,3 per cento	20 per cento 40 per cento
Sviluppare servizi di infomobilità - Territorio toscano coperto con le basi dati ed i servizi inerenti la mobilità in tempo reale rispetto al territorio regionale totale - numero automezzi con apparati interattivi a bordo circolanti e collegati al sistema regionale	5 per cento 0	80 per cento 2.500
Piattaforme per il trasferimento tecnologico e per servizi alle imprese - numero piattaforme	1	7

Risorse finanziarie (esprese in milioni di euro) DG Organizzazione e Sistema Informativo

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,79	0,54	0,55	0,10	1,98
STATO	0,71	0,25	0,25	0,20	1,41
FESR/FSE	0,10	0,15	0,15	0,10	0,50
ALTRO	0,50	0,50	0,50	0,50	2,00
TOTALE	2,10	1,44	1,	0,90	5,89

DG Sviluppo Economico

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
STATO	2,25	2,25	2,25	2,25	9,00
FESR/FSE	1,50	1,50	1,50	1,50	6,00
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	3,75	3,75	3,75	3,75	15,00

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,00	0,00	0,00	0,11	0,11
STATO	0,00	0,22	0,44	0,44	1,10
FESR/FSE	0,00	0,23	0,45	0,45	1,13
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	0,00	0,45	0,89	1,00	2,34

DG Politiche Territoriali e Ambientali

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	4,02	3,92	1,62	4,44	14,00
STATO (1)	0,50	0,50	0,50	0,00	1,50
FESR/FSE	1,00	3,00	2,00	0,00	6,00
ALTRO	2,00	2,50	1,00	1,50	7,00
TOTALE	7,52	9,92	5,12	5,94	28,50

(1) Sono stati inoltre richiesti fondi statali per 1,5 milioni di euro nell'ambito del Progetto Riuso e-Government Geosigma

Indicatori di risultato

- n. occupati nei telecentri;
- n. occupati nel campo delle Tic;
- per cento imprese connesse ad Internet in banda larga;
- per cento imprese che dispongono di un proprio sito web/home page;
- per cento imprese che dispongono di una rete Lan e utilizzano Intranet o Extranet;
- per cento di imprese che usano Internet per accedere a servizi bancari e finanziari;
- per cento imprese che usano Internet per acquistare beni/servizi;
- per cento imprese che usano Internet per vendere beni/servizi;
- per cento imprese il cui fatturato ottenuto con vendite on line supera il 5 per cento del fatturato totale;
- per cento fatturato risultante dalle vendite effettuate via Internet dall'impresa sul fatturato totale;
- per cento imprese che utilizzano almeno due strumenti per garantire la sicurezza informatica;
- per cento addetti nelle imprese che almeno una volta a settimana utilizzano il personal computer per svolgere il proprio lavoro;
- per cento imprese che dispongono di sistemi per la gestione degli ordini di vendita e/o acquisto collegati automaticamente ai sistemi informatici aziendali per la gestione dei rapporti con i clienti;
- per cento imprese che dispongono di sistemi per la gestione degli ordini di vendita e/o acquisto collegati automaticamente ai sistemi informatici aziendali per la gestione dei rapporti con i fornitori.

5.1 Turismo

La Regione ha da tempo adottato nelle proprie politiche di sviluppo dei servizi turistici il modello europeo dell'offerta integrata, facendo così compiere un salto di qualità all'accoglienza toscana in un'ottica di ottimizzazione della fruizione delle specificità regionali. Inoltre, negli anni ha notevolmente aumentato l'impiego delle tecnologie Tic nel settore del turismo, utilizzando i finanziamenti comunitari come stimolo per l'innovazione sul territorio.

In particolare sta procedendo, con la collaborazione degli enti locali, delle loro associazioni e delle associazioni di categoria, al potenziamento ed alla promozione dell'identità toscana attraverso le Tic, al miglioramento della competitività del sistema regionale delle imprese del settore, dedicando attenzione alla disponibilità di servizi che consentono di utilizzare le risorse ricettive, culturali e di svago offerte dal territorio regionale per fidelizzare il cliente presentando una Toscana che rende disponibili nello spazio virtuale informazioni sempre aggiornate ed apprezzabili dai potenziali clienti.

Questa strategia di intervento è stata sostenuta anche attraverso la Fondazione Sistema Toscana, il cui sito, che a distanza di pochi mesi dalla sua nascita già segnala una media mensile di 9.000.000 di accessi, rappresenta una porta di accesso logica alle risorse della regione ed un motore di relazione e di scambi. In questo quadro assume un particolare rilievo il progetto che affida alla Fondazione Sistema Toscana l'obiettivo di realizzare il nuovo sito di promozione turistica della Toscana www.turismo.intoscana.it. Il settore di intervento è inoltre particolarmente adatto a privilegiate soluzioni multi-canale, anche con riferimento alla televisione digitale.

Obiettivi

1. Valorizzare le specificità della Toscana quale terra ricca di tradizioni, cultura, qualità della vita mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie che incrementino la competitività del sistema turistico e commerciale, anche attraverso la capacità di integrare le informazioni sull'offerta turistica con le informazioni sulla qualità ambientale e l'offerta di prodotti tipici della nostra regione;
2. Costruire, grazie alle tecnologie di rete, un più efficace sistema di offerta di servizi al turista e al consumatore che consenta la promozione e la fruizione dell'offerta turistica, culturale, ambientale e commerciale;
3. Semplificare, con l'adozione dell'invio telematico, gli adempimenti burocratici (es. invio movimentazione, aggiornamento anagrafica, comunicazione prezzi) delle imprese del settore, con conseguente riduzione dei tempi di latenza delle informazioni, aumento dell'affidabilità dei dati e quindi riduzione dei costi interni legati all'elaborazione e al controllo di essi.

Interventi

1. Attività di *benchmarking* e *foresight* regionale ed interregionale anche sui temi come il turismo e il commercio, aiutati da dati telematici provenienti dalle strutture ricettive;
2. Realizzare, implementare e aggiornare informazioni per la promozione del territorio e dei suoi prodotti tipici, destinate a siti, pagine web ed Mhp e corredate da opportuni programmi televisivi;

3. Potenziare le attività di *booking* on line, sfruttando le potenzialità offerte dalla natura giuridica della Fondazione Sistema Toscana e del suo principale strumento di comunicazione digitale;
4. Favorire la creazione o il consolidamento di reti di imprese turistiche capaci di:
 - a. incrementare le opportunità esistenti in funzione dell'occupazione;
 - b. svolgere attività di informazione e promozione del territorio nei confronti dei turisti per la conoscenza e la valorizzazione delle opportunità presenti sul territorio;
 - c. offrire pacchetti di offerta agevolata e promozioni integrate.
5. Diffondere le informazioni turistiche relative alla costa bordeggiata in modo che le imbarcazioni che si avvicinano alla costa possano sintonizzarsi su un canale di informazione costiera capace di erogare:
 - a. informazioni sui servizi disponibili nel porto turistico più vicino (carburante, assistenza meccanica, assistenza nautica, disponibilità ormeggio, regolamenti o allerta temporanei, ecc.);
 - b. informazioni sull'ospitalità locale (alberghi ristoranti negozi prossimi al porto);
 - c. informazioni locali di carattere generale (meteo, eventi, ecc.).
6. Coinvolgimento di soggetti e TV (quest'ultime sia in qualità di *broadcaster* che di fornitori di contenuti) che partecipano alla produzione di informazioni turistiche da diffondere;
7. Agevolare, di concerto con le Province, l'invio telematico da parte delle strutture ricettive dei dati relativi a movimentazione, anagrafica, attrezzature e prezzi.

Indicatori di Input-Output

- n. strutture ricettive che inviano telematicamente i dati relativi al movimento turistico;
- n. strutture ricettive che inviano telematicamente i dati relativi a variazioni di anagrafica, attrezzature e prezzi;
- n. progetti realizzati in collaborazione con le associazioni di categoria;
- n. accessi ai siti di promozione del turismo toscano.

Strumenti

1. Procedure negoziali;
2. Convenzioni ed accordi con soggetti del sistema regionale;
3. Intese con il governo;
4. Convenzioni con Università e centri di ricerca;
5. Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Sviluppo Economico

DG Organizzazione e Sistema Informativo

5.2 Commercio

Anche nel settore del commercio la Regione Toscana ha affrontato il tema dell'innovazione organizzativa e tecnologica per dar vita a progetti territoriali che favoriscano l'incontro fra domanda e offerta di beni e servizi.

La Regione intende inoltre sviluppare modelli e prodotti che mettano in evidenza il capitale umano in quanto fattore strategico competitivo per lo sviluppo locale e quindi determinante per la crescita del valore d'impresa e del Pil locale. In tale ottica la Regione Toscana si affida all'impiego delle tecnologie multicanale, atte a superare in modo concreto il divario digitale.

Inoltre promuove l'uso e l'adozione di soluzioni di e-commerce come fattore rilevante per lo sviluppo e l'internazionalizzazione dei servizi, supportata anche dal successo della piattaforma di commercio elettronico che la Fondazione Sistema Toscana ha promosso su "intoscana.it".

Obiettivi specifici

1. Favorire il trasferimento dell'innovazione alle Pmi commerciali attraverso interventi atti a favorire processi di ammodernamento del sistema commerciale tradizionale;
2. Incentivare le Pmi e gli esercizi commerciali alla conoscenza e all'utilizzo delle Tic;
3. Favorire le azioni di rete dei Centri commerciali naturali e degli Empori polifunzionali e più generalmente le reti di settore.

Interventi specifici

1. Integrare in un unico sistema alcune funzioni relative a singole imprese, strutturando così filiere di forniture di beni e servizi in particolare da parte di imprese artigiane e cooperative, e costituire reti di settore sul territorio tramite cui accedere a maggiori e migliori opportunità;
2. Costituire dinamicamente raggruppamenti di singole imprese per l'acquisto e/o la vendita di beni o servizi;
3. Costituire e/o rivitalizzare Reti integrate tematiche o territoriali, reti di Centri commerciali naturali e di Empori polifunzionali;
4. Favorire la creazione o il consolidamento di reti d'impresa capaci di:
 - a. attuare politiche di sviluppo per riqualificare e valorizzare il sistema commerciale di vicinato;
 - b. favorire la politica di aggregazione degli esercizi di prossimità senza disperdere l'identità;
 - c. incrementare le opportunità esistenti in funzione dell'occupazione;
 - d. migliorare la qualità della vita dei territori con servizi adeguati che favoriscono la vivibilità dei centri e l'integrazione sociale fra i residenti.

Indicatori di Input-Output

- n. reti di Centri commerciali naturali e di Empori polifunzionali realizzate;
- n. imprese ed esercizi commerciali coinvolti nelle reti di Centri commerciali naturali e di Empori polifunzionali;
- n. servizi on line offerti mediante reti di Centri commerciali naturali e di Empori polifunzionali.

Strumenti

- 1.** Trasferimenti tramite procedure di evidenza pubblica;
- 2.** Procedure negoziali;
- 3.** Convenzioni ed accordi con il sistema regionale e nazionale;
- 4.** Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Sviluppo Economico

DG Organizzazione e Sistema Informativo

5.3 Servizi alle imprese per la semplificazione e lo sviluppo

Il processo evolutivo del Piano di amministrazione digitale di scala nazionale e regionale, ispirandosi al principio della centralità del sistema economico e della sua competitività, ha promosso nel recente passato misure specifiche per sviluppare applicazioni rivolte al mondo dell'impresa.

L'attenzione dell'amministrazione regionale è stata innanzi tutto indirizzata a sostenere la creazione di servizi – realizzati direttamente o da alcune amministrazioni locali – per assicurare alle imprese l'esigibilità dei nuovi diritti digitali, diminuendo il carico ed il costo della burocrazia. Si stanno offrendo in alcune aree della Toscana soluzioni avanzate agli utenti e agli operatori coinvolti nei processi economici, migliorando al contempo l'efficienza operativa interna degli enti locali e l'integrazione di questi con la pubblica amministrazione regionale e centrale.

Alcune delle esperienze della nostra regione costituiscono pratiche esemplari, riconosciute a livello nazionale per la loro innovatività ed efficacia. Si è inoltre dedicata attenzione a predisporre servizi di livello regionale in grado di raccogliere e sistematizzare l'attività svolta dalla pubblica amministrazione, per assicurare un'infrastruttura di conoscenza condivisa utilizzabile dai servizi locali.

È stata così riconosciuta un'importanza strategica alle tecnologie per l'informazione e la comunicazione in quanto capaci di sostenere un modello di sviluppo attento alle esigenze socio-economiche nonché ambientali del territorio. Tuttavia, l'utilizzazione e la diffusione degli strumenti implementati è ancora contenuta e occorre dunque investire sul riuso delle soluzioni e sugli aspetti di interoperabilità dei servizi, integrazione delle applicazioni, nonché sulla scalabilità delle funzioni e sull'usabilità delle piattaforme tecnologiche.

La diffusione di sistemi non interoperanti ha rafforzato la frammentazione ed innalzato barriere di comunicazione fra settori e strutture della pubblica amministrazione. Un'effettiva semplificazione amministrativa deve quindi agire almeno su livelli che le tecnologie dell'informazione possono supportare con efficacia:

- 1.** attuando in modo esteso il principio che una pubblica amministrazione non può chiedere ai privati informazioni di cui un'altra pubblica amministrazione è già in possesso, riducendo drasticamente i tempi di reperimento e di certificazione delle informazioni;
- 2.** eliminando dai processi interni le attività di richiesta di informazioni fra pubbliche amministrazioni basate su documenti cartacei o anche informatici non strutturati che provocano costi burocratici elevati per le imprese in termini di giorni/uomo necessari per accedere agli sportelli.

Il Programma vuole quindi attuare e promuovere, insieme agli enti locali toscani, alle associazioni di categoria ed agli altri soggetti coinvolti, un'azione di revisione dei procedimenti e delle norme (nel quadro delle competenze regionali) per assicurare maggiore efficienza all'azione amministrativa, per ridurre i costi per la pubblica amministrazione e per le imprese, anche attraverso la valorizzazione delle potenzialità offerte dall'amministrazione digitale.

D'altra parte la semplificazione delle procedure sposta sull'impresa una maggiore responsabilità chiamandola ad autocertificare l'assenza di condizioni ostative e lesive dell'interesse collettivo. Spetta dunque al sistema pubblico spostare l'attenzione sui sistemi di controllo di verifica, avvalendosi di sistemi di conoscenza e basi informative necessari per un'efficace attuazione dei controlli.

La diffusione delle migliori pratiche deve essere supportata da un piano di formazione e comunicazione rivolto da una parte al personale pubblico e dall'altra al mondo privato in modo da poter accedere e fruire con efficacia delle nuove possibilità.

Il processo di trasferimento delle buone esperienze dovrà essere per tanto accompagnato dall'impegno delle amministrazioni locali che hanno condotto con successo importanti azioni progettuali e di semplificazione, anche attraverso l'utilizzazione delle risorse professionali pubbliche che hanno accumulato esperienza, saperi e capacità.

Va infine sottolineato come sia sempre più necessario dedicare attenzione e risorse alla revisione dei processi di *back office*, cui la tecnologia può conferire elementi importanti di efficienza, ma che richiedono sempre e comunque un forte impegno di innovazione e cambiamento di tipo gestionale, organizzativo e professionale.

In questo contesto, gli strumenti ed i servizi sviluppati in questi anni costituiscono un patrimonio di soluzioni in grado di promuovere il territorio e di stimolare lo sviluppo locale. Occorre mettere a sistema queste esperienze ed implementarle come "capitale immateriale" per renderle strumento utile allo sviluppo economico rafforzando il dialogo tra pubblico e privato ed attivando interventi di *partnership* sostenibili nel medio periodo.

Obiettivi specifici

1. Semplificare, tramite lo sviluppo delle Tic e dei servizi di e-government, il rapporto tra pubblica amministrazione e imprese e ridurre, in modo significativo, gli oneri e gli adempimenti che il sistema della pubblica amministrazione statale, regionale e locale pone a carico delle imprese e degli altri soggetti pubblici e privati che operano sul territorio della Toscana;
2. Ridurre le comunicazioni cartacee ed elettroniche non strutturate, a vantaggio dell'accesso diretto alle informazioni dei sistemi informativi;
3. Ridurre la necessità di accesso fisico ai servizi diminuendo nel contempo i tempi di spostamento delle persone a favore del trasferimento delle informazioni, con evidente vantaggio competitivo delle imprese e di qualità della vita delle persone;
4. Rendere fruibili i servizi alle imprese in modalità multicanale, consentendo direttamente la consultazione e conclusione della pratica da remoto.

Interventi specifici

1. Diffondere le progettualità già accreditate sul catalogo per il riuso presso tutti gli enti che non sono dotati di strumenti Tic per la semplificazione;
2. Razionalizzare i Centri di servizi e di trasferimento tecnologico, promuovere le singole specificità in un'ottica sistemica, valorizzare la domanda di innovazione attraverso l'implementazione di piattaforme tecnologiche regionali di dialogo e servizi alle Pmi;

3. Promuovere l'attivazione di Sportelli unici per le attività produttive (Suap), in linea con quanto previsto dal Codice della pubblica amministrazione digitale ed integrati con la Rete regionale dei Suap, e diffondere sistemi avanzati per la gestione delle pratiche del commercio;
4. Implementare "Infrastrutture immateriali della conoscenza e dell'informazione" attraverso azioni di razionalizzazione e sistematizzazione delle eccellenze progettuali in materia di servizi Tic per le Pmi;
5. Sviluppare laboratori per l'innovazione e sistematizzazione della rete degli incubatori della ricerca esistenti sul territorio regionale;
6. Promuovere la creazione di regole e modalità omogenee a livello regionale nelle relazioni tra pubblica amministrazione ed imprese, come elemento di semplificazione complessiva del sistema, e definire e attuare strumenti per evitare alle imprese la reiterazione di informazioni già in possesso della pubblica amministrazione;
7. Attivare procedure di riconoscimento affidabile delle persone fisiche e di delega per persone fisiche e giuridiche consentendo quindi azioni in rete con valore legale;
8. Monitorare e valutare i risultati in materia di intervento pubblico a sostegno dei servizi ICT per le PMI.

Indicatori di Input-Output

- attivazione di Sportelli on line integrati;
- erogazione di servizi completi relativamente agli eventi della vita delle imprese.

Strumenti

1. Cofinanziamento di progetti tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Trasferimenti agli enti locali per la creazione o il riuso di soluzioni;
3. Attivazione di procedure negoziali.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali
DG Sviluppo Economico

5.4 La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e pubblica amministrazione

Le interazioni tra pubblica amministrazione ed impresa vedono molto spesso la presenza di interlocutori che svolgono un ruolo di supporto al sistema imprenditoriale e che, attraverso la loro mediazione, si rapportano direttamente con i servizi della pubblica amministrazione. Questa modalità è favorita anche dalla scarsa dimensione delle aziende toscane che esternalizzano le proprie funzioni di servizio avvalendosi di singoli professionisti o utilizzando le strutture di servizio messe a disposizione dalle rispettive associazioni di categoria. Questo approccio organizzativo è testimoniato dallo sviluppo dei sistemi professionali che hanno una rilevanza sempre più consistente e dall'impegno delle associazioni nella ricerca di soluzioni, anche tecnologicamente avanzate, per offrire servizi di supporto ai propri associati. Vi è un interesse oggettivo del sistema pubblico nel promuovere azioni che rendano questi soggetti in grado di interagire efficacemente con i propri servizi, contribuendo ad un più generale disegno di semplificazione ed efficacia dell'intervento pubblico. Da questo punto di vista le associazioni di categoria ed i professionisti interessati, sono una fonte importante per un necessario confronto sulla semplificazione (dalla definizione dell'agenda delle priorità alla valutazione delle diverse opzioni, dall'attuazione delle politiche di semplificazione alla valutazione dei risultati effettivamente raggiunti) e costituiscono un interlocutore rilevante per la diffusione dei servizi on line capaci di diminuire il carico burocratico sulle imprese. D'altra parte la natura dei servizi esternalizzati dalle imprese non è soltanto amministrativa ma incide spesso sulle capacità di sviluppo delle aziende attraverso l'offerta di competenze strategiche per la loro crescita economica e competitività; vi è quindi un interesse oggettivo ad assicurare un contesto di conoscenze e di informazioni in grado di supportare al meglio questo ruolo che si riflette direttamente sulla crescita dell'economia regionale.

L'interesse per la presenza in Toscana di associazioni di categoria capaci di offrire ai propri associati servizi informativi, di consulenza e di supporto su base telematica si fonda sulla convinzione che questa condizione sia in grado di sostenere anche un'efficace politica di inclusione digitale. Infatti, la disponibilità di qualificati contenuti digitali messi in rete dalle associazioni per i loro associati costituisce un importante incentivo per sostenere tante imprese, spesso di natura familiare, nella scoperta e nell'uso delle tecnologie dell'informazione.

La cooperazione con le associazioni di categoria risponde anche ad una strategia di supporto ai processi di innovazione delle imprese. Le associazioni di categoria, infatti, possono svolgere un importante ruolo di mediatori di innovazione e di trasferimento tecnologico, in virtù della loro vicinanza al sistema produttivo ed alla loro capacità di interpretarne i fabbisogni di tecnologia e trasferirli successivamente della ricerca, nonché alla possibilità di coinvolgere le imprese in processi di modernizzazione e di promozione dello sviluppo tecnologico.

Un ruolo particolare e specifico è svolto in questo contesto dal sistema dei Centri di assistenza delle associazioni di categoria, la cui valorizzazione, all'interno delle politiche di sviluppo dell'amministrazione digitale e della società dell'informazione e della conoscenza, costituisce un obiettivo utile alla promozione e diffusione dell'innovazione. C'è infine da segnalare che la natura delle relazioni tra impresa e pubblica

amministrazione è in grado di sostenere l'evoluzione di migliori standard di sicurezza e accreditamento dei sistemi pubblici e privati, contribuendo al miglioramento complessivo della qualità dei servizi e della rete.

Obiettivi specifici

1. Sostenere, anche attraverso il riuso delle buone pratiche, tutte le soluzioni che facilitano la relazione del sistema associativo e professionale con la pubblica amministrazione in ordine ai servizi alle imprese, minimizzando passaggi amministrativi ed assicurando il rispetto dei nuovi "diritti digitali" definiti dal Codice per l'amministrazione digitale;
2. Coinvolgere i Centri di assistenza delle associazioni di categoria nei processi di innovazione e sviluppo dell'amministrazione digitale e della società dell'informazione e della conoscenza;
3. Contribuire alla realizzazione di piattaforme di conoscenza e informazione utilizzate dal sistema associativo e professionale e capaci di sviluppare il sostegno alla competitività delle imprese;
4. Favorire, attraverso interventi di formazione a distanza, progetti di alfabetizzazione e formazione finalizzati allo sviluppo delle relazioni telematiche tra imprese, associazioni e pubblica amministrazione, così da promuovere la diffusione delle TIC tra le piccole imprese.

Interventi specifici

1. Realizzazione congiunta di progetti innovativi finalizzati alla realizzazione di servizi interoperabili tra associazioni e pubblica amministrazione per rendere più efficienti e semplificate le relazioni tra i diversi sistemi, per assicurare migliori servizi ai cittadini e per sostenere la cooperazione tra associazioni e pubblica amministrazione;
2. Promozione della diffusione e del riuso delle migliori soluzioni già prodotte ed iscritte nel catalogo regionale;
3. Realizzazione e diffusione di piattaforme di conoscenza e di *governance* cooperativa tra associazioni e pubblica amministrazione;
4. Supporto ad iniziative di alfabetizzazione e realizzazione di prodotti di formazione a distanza attraverso la piattaforma Trio.

Indicatori di Input-Output

- n. progetti promossi da associazioni per lo sviluppo della cooperazione applicativa con la pubblica amministrazione;
- n. enti riusatori di soluzioni a catalogo;
- n. imprese che utilizzano la soluzione implementata.

Strumenti

1. Cofinanziamento di progetti tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Acquisto di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

DG Sviluppo Economico

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

5.5 Sviluppo dell'occupazione

La crescente attenzione verso le tecnologie e le possibilità offerte dalla società dell'informazione deriva dalla diffusa consapevolezza delle positive ricadute occupazionali che derivano dall'impiego delle Tic. Oltre a razionalizzare i processi interni dell'attività aziendale, a consentire una maggiore efficacia nell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, le nuove tecnologie consentono anche di accrescere le possibilità di delocalizzare rami d'impresa o di attività, dando così nuove opportunità occupazionali ai territori marginali.

5.5.1 Infrastrutture per il telelavoro

Le Tic possono costituire uno strumento per facilitare l'occupazione nelle zone montane della Toscana che soffrono di un'offerta limitata di posti di lavoro riducendo la mobilità e limitando il fenomeno dell'alienazione del telelavoratore che opera in postazioni solitarie e non assistite.

Da qualche anno, in alcune aree montane della Toscana, è stata sviluppata e consolidata l'interessante esperienza dei Telecentri, luoghi in cui è possibile svolgere attività di formazione, incubazione di impresa, marketing e promozione di prodotti/servizi, specializzazione di personale già occupato, grazie a postazioni attrezzate con applicazioni e strumentazioni volte a consentire lo svolgimento delle attività.

Un'esperienza positiva è stata avviata con successo in tre Comunità montane del territorio toscano: Media Valle del Serchio, Val di Cecina e Amiata Grossetano. Qui sono stati costruiti centri specializzati di telelavoro che hanno aiutato processi di delocalizzazione delle attività di imprese collocate in comuni capoluogo ed aree industriali della pianura, creando posti di lavoro nelle aree dove sono stati istituiti.

I risultati registrati hanno consigliato di estendere questo approccio ad altre comunità montane regionali, coinvolgendo le istituzioni, le imprese, le associazioni, così da garantire il necessario supporto su due aspetti focali: la formazione dei telelavoratori e la ricerca di commesse. All'interno dei Telecentri dovranno essere attrezzati specifici ambienti di telelavoro in un contesto organizzativo in grado di assicurare la necessaria assistenza e capacità di agire sul mercato. Il valore aggiunto della soluzione è infatti quello di fornire ambienti e strumenti e, soprattutto, di costituire un catalizzatore di opportunità per il mercato del lavoro con personale formato anche mediante soluzioni e-learning, attivate attraverso la piattaforma di formazione a distanza Trio.

Obiettivi specifici

- 1.** Accrescere l'occupazione presso le aree marginali della regione, delocalizzando in queste aree le attività di impresa, tramite la creazione di centri attrezzati con le Tic, contribuendo ad arginare fenomeni di pendolarismo legati al lavoro;
- 2.** Creare, mediante la costituzione dei Telecentri, strutture funzionali all'alfabetizzazione informatica e allo sviluppo delle Tic;
- 3.** Promuovere interventi sostenibili volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico, sociale e culturale, a favorire l'accesso al mondo del lavoro e ad assicurare un'offerta ampia di opportunità formative, con particolare riferimento all'occupazione femminile, per rendere effettivo il diritto all'apprendimento per tutto l'arco della vita lavorativa sulla base delle richieste ed esigenze del mercato del lavoro;

4. Fornire servizi nell'area informatica e telematica alla comunità locale e al contesto economico connesso.

Interventi specifici

1. Costituzione, a cura di enti pubblici collocati in aree marginali, di centri attrezzati per il telelavoro per addetti opportunamente addestrati, con particolare riferimento all'occupazione femminile;
2. Attivazione di specifici percorsi formativi per i lavoratori dei Telecentri;
3. Azioni di marketing per la ricerca di commesse di lavoro e per il decentramento di attività aziendali;
4. Azioni di supporto allo sviluppo delle imprese nelle aree marginali a cura dei Telecentri, con particolare riferimento all'uso delle Tic.

Indicatori di Input-Output

- n. occupati nei Telecentri;
- n. Telecentri creati nelle realtà marginali;
- n. attività aziendali delocalizzate nei Telecentri.

Strumenti

1. Trasferimento di risorse ad enti locali su progetti negoziati;
2. Acquisizione beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

5.5.2 Incontro tra domanda ed offerta di lavoro

Le politiche sul lavoro e sull'occupazione sono tra quelle che maggiormente hanno investito sugli strumenti e sulle possibilità offerti dalla società dell'informazione e della conoscenza. Queste politiche hanno visto un notevole sviluppo a seguito dell'emanazione delle norme sul decentramento amministrativo (Legge 59/1997 e successivo Dlgs. 469/1997), con cui sono state conferite a Regioni ed enti locali funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro. È in questo contesto che si colloca la piattaforma Idol (Incontro domanda-offerta di lavoro).

In Toscana la LR 52/1998, prima, e il Testo unico in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione e lavoro (LR 32/2002) poi, hanno definito il sistema regionale dei servizi al lavoro secondo i principi di:

1. decentramento alle Province delle funzioni del collocamento e delle politiche attive del lavoro;
2. integrazione delle politiche dell'istruzione, dell'orientamento, della formazione professionale e del lavoro;
3. concertazione delle politiche del lavoro con le parti sociali;
4. organizzazione di una rete di sportelli diffusa sul territorio e quindi a maggiore contatto con i cittadini e le imprese.

È così che nel sistema toscano si è costituita una “rete regionale dei servizi per l’impiego” che comprende, oltre ai Centri e ai Servizi territoriali per l’impiego istituiti dalle Province, una rete di sportelli attivati dalle medesime sulla base di convenzioni con i Comuni e soggetti privati, come associazioni sindacali e datoriali.

In questo nuovo contesto si è resa evidente, da subito, la necessità di potenziare del sistema dal punto di vista tecnologico con l’impiego di adeguati investimenti finanziari, finalizzati alla creazione di una piattaforma di servizi (Idol) a supporto della nuova organizzazione del mercato del lavoro, all’acquisizione delle dotazioni informatiche e al potenziamento delle rete tecnologica regionale e provinciale.

Idol è stato introdotto nella nuova organizzazione dei servizi per l’impiego per rispondere sempre meglio alle esigenze delle Province e dei servizi per l’impiego, fino a realizzare per intero tutti gli adempimenti burocratici, assicurando l’integrazione con le banche dati di livello locale e regionale attinenti al lavoro, all’orientamento, alla formazione professionale e creando al contempo un modello di cooperazione fra pubblica amministrazione regionale e locale, Ministero del Lavoro, Inps, imprese e intermediari del lavoro.

Da ottobre 2004, inoltre, è attiva la Borsa Lavoro Toscana, un servizio on line della Regione, gratuito e accessibile in modo personalizzato, creato per rendere più facile l’incontro tra domanda e offerta di lavoro e ampliare le possibilità di occupazione nel mercato del lavoro regionale, nazionale e comunitario. Il servizio rappresenta l’attuazione concreta delle indicazioni nazionali secondo quanto previsto dal Dlgs 276/2003 che istituisce la Borsa continua nazionale del lavoro (Bcni) quale sistema aperto e trasparente di incontro tra domanda e offerta di lavoro basato su una rete di nodi regionali.

Con la Borsa Lavoro, che da quest’anno interagisce con il sistema nazionale di borsa, il sistema regionale ha così compiuto un ulteriore importante passo verso l’integrazione delle risorse informative in materia di lavoro in possesso delle amministrazioni regionali e locali, avviatasi con la fine degli anni ‘90. Anche grazie alla moderna architettura di RTRT e al futuro Spc, il nuovo sistema potrà interoperare con le altre amministrazioni regionali, locali e nazionali sul tema del lavoro e della formazione professionale. Questo scenario evolutivo è integrato nel contesto più ampio della cooperazione applicativa interregionale in qualità di task applicativo del progetto Icar.

Viene così a realizzarsi uno dei tasselli più importanti consentiti dalle tecnologie proprie della società dell’informazione e della conoscenza, ossia la diffusione delle conoscenze sul mercato del lavoro; ciò nell’ottica sia di dare al decisore la possibilità di individuare le leve su cui intervenire sia di dotare l’utente e l’impresa di un concreto strumento mediante cui trovare ed offrire lavoro.

Obiettivi specifici

- 1.** Migliorare l’incontro domanda e offerta di lavoro;
- 2.** Diffondere e arricchire gli strumenti di Idol e Borsa Lavoro Toscana per un miglior utilizzo da parte di cittadini e imprese sia nell’ambito del sistema regionale che in quello nazionale;
- 3.** Integrare il sistema del lavoro con l’apprendistato e la formazione al fine di migliorare la qualità della risposta alle esigenze dei cittadini e delle imprese.

Interventi specifici

1. Integrazione e potenziamento degli attuali strumenti operativi con quelli previsti nei progetti di scala nazionale ed europea;
2. Costruzione di una piattaforma tecnologica dedicata che veda un'interazione tra Centri per l'impiego, Servizi territoriali e Sportelli di prima accoglienza di Comuni e associazioni.

Indicatori di Input-Output

- n. servizi collegati ad Idol;
- n. destinatari (cittadini, operatori) che hanno utilizzato i servizi collegati ad Idol;
- n. di progetti realizzati;
- n. servizi attivati con soggetti terzi (Inps, Inail, ecc.).

Strumenti

1. Trasferimenti di risorse tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Procedura negoziale;
3. Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

5.6 Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità

La Regione ha individuato, nell'ambito del PIR 1.7 "Accessibilità territoriale, mobilità integrata" l'infrastruttura geografica e il sistema di informazione di supporto alla mobilità quali elementi essenziali per l'innovazione e lo sviluppo della Toscana in termini di:

- 1.** migliore qualità della programmazione urbanistica ed ambientale regionale e locale;
- 2.** semplificazione e maggiore efficienza del sistema della accessibilità/mobilità in Toscana sia pubblica che privata di merci e persone;
- 3.** riduzione dei tempi e costi e maggiore qualità delle procedure tecniche dei professionisti per la realizzazione di infrastrutture e immobili;
- 4.** promozione della Toscana in termini di presentazione del paesaggio e dei suoi beni sia a fini turistici che di marketing territoriale;
- 5.** informazione e partecipazione dei cittadini alla gestione del proprio territorio con azioni mirate, in particolare al mondo della scuola;
- 6.** innovazione e competitività delle imprese toscane del settore cartografico, Gis e della telematica per il territorio a livello internazionale.

5.6.1 Base informativa geografica

La diffusione dell'informazione geografica è un elemento di crescita civile di una popolazione e di coesione di questa intorno alle istituzioni regionale e locale. La Regione Toscana da oltre 30 anni ha avviato un programma di forti investimenti sulla cartografia, sugli archivi geografici e sulle azioni di diffusione della geografia.

La Regione e le Agenzie regionali si sono dotate inoltre negli anni di un complesso sistema di archivi e database che coprono buona parte delle aree tematiche ambientali e territoriali. Queste informazioni, che devono essere riorganizzate in un vero e proprio sistema informativo, ricoprono un ruolo strategico in quanto costituiscono il basamento di conoscenza per l'elaborazione delle politiche e il riferimento per l'attività di programmazione della Regione e degli altri soggetti che intervengono nel sistema di *governance* ambientale.

Il sistema in questione fa capo ad una molteplicità di strutture regionali ed extraregionali responsabili dei diversi archivi informativi e presenta esigenze di riorganizzazione e semplificazione allo scopo di evitare duplicazioni, dare maggiore efficienza al sistema e maggiore capacità di comunicazione e cooperazione alle molteplici strutture coinvolte, nonché esigenze di miglioramento della qualità dei dati prodotti.

Dal punto di vista legislativo la LR 5/1995 "Norme per il governo del territorio" ha definito il Sistema informativo territoriale che con la successiva LR 1/2005 si è evoluto nel Sistema informativo geografico Regionale. In questo ambito sono stati sottoscritti i seguenti atti:

- 1.** Protocollo di Accordo per lo sviluppo del Sistema informativo territoriale, approvato con Dgr 834/2000 e sottoscritto da Regione e Province in data 15 novembre 2001;

2. Accordo per lo sviluppo del Sistema informativo territoriale e per la realizzazione dei progetti Intergeo e Sigmater, approvato con D.G.R. 1028/2003 e sottoscritto da Regione, Urpt, Anci e Uncem Toscana in data 18 marzo 2004;
3. Accordi finalizzati all'integrazione delle rispettive basi dati cartografiche fra Regione Toscana e Società di servizi pubblici: Publiacqua Ingegneria s.r.l., Acque s.p.a, Enel Terna;
4. Accordo con il collegio dei geometri della Toscana per lo sviluppo e la condivisione di servizi informativi innovativi.

Questi accordi hanno portato alla costituzione di tavoli tecnici congiunti per la definizione delle regole per lo sviluppo della base geografica. Per la realizzazione della base informativa geografica ricoprono inoltre in ambito regionale un ruolo significativo per il settore:

1. l'esperienza regionale nella realizzazione della Carta tecnica regionale (Ctr) e dei database topografici;
2. il Progetto Intergeo e Fesr Misura 2.8.1, che hanno portato a realizzare con la collaborazione di Province e Comuni le basi dati relative ai piani urbanistici e ai vincoli territoriali ed ambientali e ad attivare uno Sportello unitario territoriale su web attraverso la connessione di RTRT dei Centri Gis degli enti. In particolare:
 - a. si sono finora già realizzati importanti basi dati direttamente utilizzate nei Piani urbanistici: cartografia, geologia, vincoli paesaggistico, monumentale, ambientale, strade, fiumi, linee elettriche;
 - b. con fondi Fesr e e-government si sono informatizzati, in collaborazione con Province, Comunità montane e alcuni Comuni, la maggior parte dei Ptc e Piani strutturali;
 - c. con fondi regionali ed e-government si sta proponendo di avviare la informatizzazione omogenea dei regolamenti urbanistici;
3. l'infrastruttura tecnologica ed informativa realizzata dal progetto e-government interregionale Sigmater per la acquisizione e gestione dei dati catastali e la diffusione dei dati geografici. In particolare per:
 - a. la cooperazione con gli ordini professionali;
 - b. il tessuto produttivo delle imprese specializzate in Gis e cartografia, informazioni ambientali.

Su questo fronte occorre inoltre rilevare che anche l'Unione europea ha avviato due iniziative strategiche:

1. la Direttiva Inspire per la creazione di una "Infrastruttura di dati geografici territoriali" a livello comunitario, nazionale e regionale recentemente adottata dalla Commissione e proposta al Consiglio e al Parlamento europeo;
2. il progetto "Galileo - rete di satelliti" per la localizzazione sul territorio di infrastrutture, mezzi mobili e persone con investimenti di decine di miliardi di euro.

Obiettivi specifici

1. Riorganizzare gli archivi geografici territoriali e ambientali di interesse generale della Regione e degli enti locali in un sistema di database tematici, prodotti con regole comuni che garantiscano qualità, affidabilità e tempestività di aggiornamento e manutenzione, condivisi dal sistema di governo e di *governance* della Toscana, documentati a costituire la base informativa geografica ambientale e territoriale ufficiale e diffusi tramite l'infrastruttura geografica regionale secondo l'impostazione di In spire;
2. Evoluzione dei sistemi informativi basati su banche dati residenti in infrastrutture e servizi informativi distribuite per lo sviluppo di enti pubblici e soggetti privati;
3. Sviluppare la rete di *partnership* tra enti ed istituzioni presenti sul territorio toscano.

Interventi specifici

Gli interventi che verranno attivati nel settore sono i seguenti:

1. Basi ambientali e territoriali:
 - a. riorganizzazione delle banche dati e degli archivi relativi allo stato delle risorse ambientali e territoriali (aria, acqua, suolo e uso del suolo, energia e clima, rifiuti, ambiente e salute, trasporti e infrastrutture, ecc.).
2. Basi topografiche e Geodesia:
 - a. realizzazione dei database topografici e loro aggiornamento e completamento con dati altimetrici di maggiore precisione per le esigenze di difesa del suolo e protezione civile, costituenti un punto fondamentale per lo sviluppo tecnologico del settore dei sistemi informativi geografici;
 - b. sviluppo degli archivi geografici tematici sui Piani e i vincoli urbanistici e ambientali (in particolare i regolamenti urbanistici);
 - c. archivi e servizi geodetici di base e per supporto a terra per Gps e Galileo (stazioni fisse Gps). Grazie allo sviluppo del sistema Galileo sarà offerta, oltre ad una assai maggiore precisione di localizzazione, una più elevata affidabilità di impiego.
3. Infrastrutture e basi informative:
 - a. Sistema regionale di georeferenziazione: base dati topografica e geodetica per la rappresentazione del territorio, georeferenziazione delle basi tematiche; georeferenziazione semplificata per indirizzo;
 - b. realizzazione dei servizi di cooperazione applicativa, pubblicazione web, gestione metadata e repertori per costituire la base della infrastruttura geografica regionale;
 - c. rete di *partnership* territoriale tra enti locali per la gestione di una infrastruttura informativa distribuita (strutture di supporto tecnologico, organizzazione e *project management*, regole, formazione e gestione procedure, centri servizio) e per l'aggiornamento continuo di dati da parte di enti locali per gli archivi della base informativa (strade, edificato, ..).

Indicatori di Input-Output

- n. piani disponibili su web in forma Gis integrata e citazione degli stessi negli atti di pianificazione regionali, provinciali, comunali, delle Comunità montane, Autorità di bacino ed Enti Parco;

- n. enti pubblici collegati a RTRT che gestiscono su server Internet i dati geografici di loro competenza secondo le Istruzioni tecniche regionali;
- per cento di professionisti che si iscrivono ai servizi di accesso base informativa geografica sul totale dei professionisti presenti sul territorio;
- n. accessi ai servizi della base informativa geografica;
- n. e importo dei progetti industriali e di ricerca con centri e imprese toscane, avviati utilizzando la infrastruttura geografica regionale.

Strumenti

1. Regolamento di attuazione dell'art. 29 LR 1/2005 sul Sistema informativo geografico;
2. Intese (rinnovate) con Associazioni degli enti locali;
3. Accordi e convenzioni con Province ed altri enti per il cofinanziamento di nuove basi e loro aggiornamento;
4. Appalti per la produzione di database topografici, archivi tematici, servizi infrastrutturali;
5. Accordi di *partnership* con fornitori di dati e servizi.

Competenze

DG Politiche Territoriali ed Ambientali

DG Organizzazione e Sistema Informativo

5.6.2 eMobilità

I servizi di e-government sulla mobilità e sui trasporti sono certamente tra quelli che modificano ed accrescono maggiormente la qualità della vita dei cittadini, data la quotidiana utilizzazione del Trasporto pubblico locale (Tpl) e dei mezzi privati da parte di pendolari, viaggiatori e turisti.

Una rete informativa strutturata ed aggiornata sulla rete viaria consente di accrescere il valore dei territori sia dal punto di vista turistico (grazie alla rappresentazione di servizi e strutture presenti nell'area) sia dal punto di vista del possibile "sfruttamento" economico dell'informazione pubblica.

Le politiche sulla società dell'informazione vedono nell'infomobilità uno degli aspetti più qualificanti e strategici su cui investire risorse economiche e strumentali. L'infomobilità rappresenta uno dei settori che, se potenziati adeguatamente tramite le Tic, possono rendere la Toscana, secondo le linee indicate dal Piano della mobilità e della logistica, una terra da vivere appieno, sia per lavoro sia per divertimento e studio.

I servizi che dovranno essere sviluppati in questo settore potranno incidere tra l'altro nel:

1. creare le condizioni per una futura utilizzazione del patrimonio informativo pubblico relativo al sistema Tpl sul mercato dei nuovi servizi interattivi (wap, Umts);
2. facilitare la programmazione, la gestione ed il controllo del sistema integrato di Tpl operante in forma multimodale negli ambiti territoriali regionale, provinciale ed urbano;

3. realizzare una più efficiente organizzazione delle competenze tra Regione, enti locali e aziende Tpl in modo da:
 - a. permettere un monitoraggio continuo delle modalità quantitative e qualitative di erogazione del servizio;
 - b. migliorare il servizio sulla base di un patrimonio informativo condiviso dal punto di vista tecnico-funzionale e dei contenuti.

Sarà inoltre possibile contribuire a risolvere il problema della congruenza di banche dati disomogenee elaborate a livello locale, evitando i conseguenti conflitti informativi; fornire all'utente privato tutte le informazioni di dettaglio relative ai trasporti; migliorare infine l'efficienza operativa delle Aziende di trasporto pubblico locale, sia contribuendo a ridurre le cause di disservizio che favorendo una migliore qualità del servizio.

Obiettivi specifici

1. Qualificare ed innovare l'offerta di servizi per l'accessibilità territoriale, l'infomobilità e la logistica;
2. Incrementare in maniera significativa l'accessibilità territoriale toscana con una specifica attenzione alla valorizzazione degli *asset* di turismo, logistica e cultura;
3. Realizzare servizi di e-mobilità e *scouting* per l'utenza interessata al territorio della Toscana ed alla viabilità regionale.

Interventi specifici

1. Realizzazione di servizi integrati *on demand* per l'accessibilità e l'infomobilità:
 - a. Sistema informativo integrato per l'infomobilità e l'erogazione di servizi multi-modali per utenze diverse;
 - b. evoluzione dei servizi *on demand* verso sistemi di navigazione e *scouting* territoriale su interfaccia tridimensionale.
2. Promozione, presso le imprese di settore toscane, per lo sviluppo di prodotti ad alto contenuto tecnologico e innovativo basati sull'utilizzo dei servizi previsti ai punti precedenti e in particolare di:
 - a. Centro Servizi per il supporto agli utenti e per la gestione dei servizi informativi geografici erogati;
 - b. rete di *partnership* con gli enti locali;
 - c. accordi di collaborazione con gli ordini professionali;
 - d. progetti congiunti con enti di ricerca.

Fanno parte di eMobilità le seguenti attività:

1. progetto Iter.net: attualmente in fase di sviluppo, ha già raggiunto alcuni obiettivi ed è in corso l'attivazione della *partnership* territoriale tra enti, che dovrà alimentare la piattaforma informativa già realizzata. Iter.net vuole realizzare una rete di cooperazione diffusa su tutto il territorio regionale, capace di gestire nel tempo gli strati informativi stradale, grafo strade, indirizzario, attualmente presenti presso la banca dati del Servizio geografico regionale. Avendo già realizzato una prima versione dell'archivio toponomastica viaria, del grafo regionale delle strade (ad oggi composto da 42.700 km di strade) e dell'archivio dei numeri civici (1.017.000 numeri civici già raccolti), la Regione Toscana intende continuare nel lavoro di integrazione ed aggiornamento delle informazioni in essi presenti;
2. progetto Infomobilità e accessibilità territoriale: parallelamente a quanto previsto da Iter.net, è stato avviato un progetto per la realizzazione di servizi di accessibilità territoriale *on demand* per i cittadini della Toscana. Il progetto è pensato per essere un potente strumento di accesso, un *gateway* delle conoscenze territoriali della Regione Toscana. Attraverso i servizi previsti sarà possibile esplorare il territorio regionale in maniera dinamica ed interattiva (*scouting*). In sintesi il progetto prevede la creazione di una piattaforma tecnologica, che permetta in prima istanza l'integrazione delle diverse banche dati utili per la promozione turistica e la gestione delle emergenze (Protezione civile, 118, antincendio, ecc.). Saranno quindi sviluppate le applicazioni che esporranno servizi *on demand* per la ricerca e l'individuazione dei contenuti di interesse sul territorio. Alcune delle informazioni sono già disponibili su portali web (Portale Tpl).

Indicatori di Input-Output

- n. automezzi con sistema di tracciamento concordato a livello regionale;
- per cento copertura del territorio toscano con le basi dati di interesse per il supporto alla mobilità, aggiornate in modo continuo (grafo, civici);
- per cento "corse" per le quali è gestito l'orario multimodale a livello regionale sul totale delle corse;
- n. accessi ai servizi informativi su mobilità e traffico.

Strumenti

1. Acquisto beni e servizi;
2. Progetti cofinanziati selezionati tramite procedure ad evidenza pubblica;
3. Bandi per *project financing*.

Competenze

DG Politiche Territoriali Ambientali:
 DG Organizzazione e Sistema Informativo
 DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà
 DG Sviluppo Economico

5.7 La ricerca ed il trasferimento tecnologico

Un territorio che non investe sulla ricerca di “frontiera” ed applicata rimane al traino delle altre regioni e non riesce, per questo, né ad avere una economia solida né a sfruttare il potenziale conoscitivo di cui dispone.

La Toscana è certamente una terra ricca di significative realtà nel campo della ricerca. Il riconoscimento della “eccellenza” dei centri è testimoniata dalle importanti scoperte che ogni anno trovano la nascita presso le Università toscane, novità che vengono poi diffuse come importanti “avanguardie” nella rete mondiale della ricerca.

Pur partendo da questi importanti presupposti, appare evidente che gli investimenti in ricerca nel campo delle nuove tecnologie devono aumentare sia per aumentare le potenzialità e le capacità dei centri esistenti sia per crearne di nuovi immettendoli nella rete europea della Era.

Devono essere dunque colte appieno le possibilità presentate dal Settimo Programma Quadro (FP7) sulla ricerca che stanZIA 9.110.000 euro nell’area “Tecnologie per l’informazione e la comunicazione” per accrescere la competitività dell’industria europea, tramite investimenti che attivino la ricerca collaborativa, le iniziative di *joint technologies*, il coordinamento dei programmi di ricerca, la cooperazione internazionale.

In particolare il Settimo Programma Quadro consente di attivare investimenti importanti per sviluppare soluzioni tecnologiche su servizi di pubblico interesse, quali l’educazione, l’eredità culturale, l’apprendimento, l’inclusione sociale, la coesione, la sicurezza, l’ambiente, la salute.

La connessione a questo programma e la presenza della Toscana nei Programmi Ideas (investimenti in progetti pilota e di frontiera), People (accrescimento delle competenze dei ricercatori e potenziamento della loro rete, tramite l’inserimento di nuovi ricercatori) possono costituire un importante appuntamento per elevare i livelli di crescita della Regione. A ciò si aggiunge il Programma Capacities, in cui è possibile rafforzare le capacità innovative delle piccole e medie imprese e la loro abilità di beneficiare dalla ricerca, nonché il supporto allo sviluppo della ricerca regionale (*Regions of knowledge*).

La connessione di queste azioni con le iniziative promosse nei programmi regionali quali il Piano regionale di sviluppo, il Piano di sviluppo rurale, il Programma operativo regionale, costituisce il presupposto per potenziare la rete della ricerca toscana e promuovere il trasferimento delle Tic nelle realtà imprenditoriali del territorio.

Obiettivi specifici

1. Accrescere ed accreditare, a livello europeo, la rete della ricerca toscana nel campo delle Tic;
2. Attivare il processo di domanda/offerta di nuove tecnologie da parte delle Pmi e promuovere fattivamente il trasferimento tecnologico presso queste ultime.

Interventi specifici

1. Supporto ai centri per il trasferimento tecnologico (es. Irc);
2. Partecipazione e promozione di iniziative, su scala europea, previste dal Settimo Programma Quadro nel Programma cooperazione, con riferimento all'area "Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione", in concorso con le altre pubbliche amministrazioni della Toscana e con i centri di ricerca regionali;
3. Partecipazione e promozione di iniziative a valere sui programmi Ideas, People e Capacities, avendo attenzione a supportare e promuovere gli interventi che coinvolgono fortemente i sistemi regionali di ricerca (es. *Regions of knowledge*);
4. Realizzazione di un *marketplace* regionale delle nuove tecnologie e di un sistema per l'incontro domanda/offerta di esse da collegare alla rete europea.

Indicatori di Input-Output

- n. progetti del FP7 cui si è partecipato e che sono stati finanziati;
- n. nuove scoperte inserite nel catalogo regionale;
- n. nuove scoperte utilizzate dalle realtà imprenditoriali.

Strumenti

1. Procedura di trasferimento risorse tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Finanziamento e partecipazione a progetti ed iniziative europee;
3. Acquisto beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
 DG Sviluppo Economico
 DG Politiche Territoriali e Ambientali
 DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà
 DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

5.8 Filiere di imprese e network di conoscenza e cooperazione

Le dinamiche della globalizzazione stanno delineando in maniera sempre più marcata cambiamenti radicali nel modo di fare business delle imprese; in particolar modo siamo testimoni di tre ordini di “rivoluzioni”:

1. una rivoluzione dei costi (*new economy*);
2. una rivoluzione delle relazioni industriali (*net economy*);
3. una rivoluzione dei fattori produttivi che concorrono a creare valore, al cui interno le componenti immateriali della catena del valore costituiscono le leve strategiche sulle quali consolidare il modello di business (*knowledge economy*).

La capacità di propagazione della conoscenza costituisce un elemento di vantaggio competitivo a sostegno dello sviluppo dei sistemi territoriali.

La conoscenza viene appunto riconosciuta come il capitale più importante su cui investire. Le attività di trasferimento tecnologico diventano quindi le leve di *policy* più incisive per la definizione di un nuovo modello di sviluppo.

Le attività di trasferimento tecnologico hanno visto nelle reti, nelle attività a sostegno dei *cluster* tecnologici, negli *start up* e negli *spin off*, nonché nelle attività di *benchmarking* e *foresight*, i propri strumenti di riferimento.

In più casi le esperienze progettuali sviluppate hanno espresso contenuti di estrema valenza tecnologica ed hanno avvicinato il mondo della scienza a quello del sistema economico.

Questo approccio si accompagna ad azioni tese a favorire processi di aggregazione tra imprese che operano nel settore Tic, tali da assicurarne una presenza più competitiva nel mercato nazionale ed internazionale.

Inoltre, anche l'innovazione in campo commerciale non prescinde dalla necessità di produrre e trasferire conoscenza, per verificarne l'applicabilità in prodotti e processi, per ottenere il riconoscimento dei consumatori rispetto al valore dell'innovazione.

Ad oggi occorre dunque sostenere nuovi modelli organizzativi di tutti i tipi d'impresa che riconoscono nel trasferimento tecnologico una leva di business, riorganizzando le filiere produttive e cognitive e rendendo sostenibili le relazioni di trasferimento tecnologico.

Il riferimento alle *virtual enterprise* promosse con il programma regionale delle azioni innovative “Vinci” è quanto mai opportuno e mira alla sperimentazione di modelli aggregativi, innovativi per lo sviluppo di business e basati sul trasferimento tecnologico, supportati da piattaforme tecnologiche dedicate.

Secondo i medesimi principi che si rifanno alla sostenibilità dei progetti di trasferimento tecnologico, le filiere della conoscenza e della cooperazione troveranno ulteriori possibilità di sviluppo secondo modalità operative assimilabili al modello delle *collaborative organisation*, dotate di piattaforme tecnologiche dedicate.

Obiettivi specifici

1. Agevolare la sostenibilità dei processi di trasferimento e tecnologico a sostegno della competitività delle medie, piccole e micro imprese;
2. Aumentare il contenuto tecnologico dell'output del sistema impresa e in particolare dei comparti tradizionali riproponendo nuovi modelli organizzativi di impresa;
3. Sostenere le attività di *networking* presenti all'interno dei *cluster* tecnologici;
4. Sostenere i processi di innovazione organizzativa e produttiva del sistema impresa attraverso la diffusione delle tecnologie e dei servizi Tic che consentono un posizionamento competitivo più efficace;
5. Creare delle piattaforme immateriali di dialogo con focus tecnologico a sostegno del sistema impresa e capaci di relazionarsi con le grandi piattaforme europee.

Interventi specifici

1. Riproposizione delle filiere produttive secondo una logica che valorizzi le componenti della catena del valore a più alto valore aggiunto (le componenti immateriali), proponendo modelli organizzativi innovativi quali quelli della *virtual enterprise* e della *virtual organisation*;
2. Creazione di piattaforme immateriali di *benchmarking* e foresight che da un lato mettano in evidenza le criticità di implementazione e dall'altro delineino scenari di sviluppo per determinati segmenti tecnologici attraverso analisi delle *best practices* e di *benchmarking* interregionale;
3. Sviluppo di progetti pilota di *partnership* tra sistema scienza e sistema impresa;
4. Attività di *benchmarking* e *foresight* regionale ed interregionale.

Indicatori di Input-Output

- n. reti di trasferimento tecnologico per le relazioni tra mondo dell'impresa e mondo della ricerca;
- n. piattaforme tecnologiche regionali di *benchmarking* e *foresight* a sostegno dei *cluster* tecnologici;
- n. *virtual enterprise* e *virtual organization*.

Strumenti

1. Trasferimenti di risorse tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Acquisto beni e servizi;
3. Convenzioni con Università, centri di ricerca ed imprese;
4. Procedura negoziale per formazione di partenariati.

Competenze

DG Sviluppo Economico

DG Organizzazione e Sistema Informativo

5.9 Le informazioni di base per il sistema delle imprese

A fronte delle sfide globali che presentano un nuovo modello di sviluppo basato sulla pervasività della società della conoscenza e dell'informazione, il sistema imprese manifesta in maniera marcata l'esigenza di accedere ad un sistema informativo di base come punto di riferimento per lo sviluppo del proprio business.

La Regione Toscana di fronte a questa esigenza esercita un ruolo di "facilitatore di innovazione" sostenendo interventi sistemici a supporto del mondo dell'impresa in ogni sua articolazione.

Perciò è necessaria una razionalizzazione delle attività di innovazione, ricerca e trasferimento tecnologico promosse ai vari livelli istituzionali, procedendo ad una mappatura costante delle *skills* universitarie, istituzionalizzando la Borsa dell'innovazione come momento di incontro tra domanda ed offerta di innovazione e costituendo un sistema permanente di *business intelligence* territoriale a supporto del sistema impresa. Infatti il panorama dell'offerta di innovazione rimane ad oggi frastagliato e disorienta il sistema imprenditoriale nello sviluppo del proprio business. Per questo è necessario sistematizzare i vari database esistenti dei progetti finanziati e dei contenuti progettuali sviluppati.

A questo deve affiancarsi in maniera parallela un piano di comunicazione sulle opportunità di finanziamento offerte non solo a livello regionale ma anche nazionale e comunitario, corroborato da una modalità on line e centralizzata di presentazione delle domande sul modello dei bandi comunitari.

Gli strumenti evidenziati costituiscono un mezzo prezioso per l'intero sistema economico nell'esercizio dell'attività di impresa, agevolano il dialogo tra sistema della ricerca e mondo produttivo e rappresentano un valido strumento di *policy* a sostegno del sistema decisionale pubblico.

Obiettivi specifici

- 1.** Consentire al sistema imprenditoriale di poter accedere ad informazioni aggiornate sulle modalità di accesso a finanziamenti grazie a contributi statali o privati;
- 2.** Mettere il sistema impresa nelle condizioni di orientarsi più agevolmente all'interno del sistema regionale dell'innovazione, individuando le attività progettuali esistenti, quelle finanziate in passato e le eccellenze scientifiche e tecnologiche presenti sul territorio nazionale;
- 3.** Agevolare la presentazione delle domande on line e snellire l'iter procedurale previsto per la presentazione delle stesse, nonché per l'ammissibilità formale a finanziamento;
- 4.** Rendere trasparente le procedure di *partnership* pubblico-privato per avviare progetti strategici di valenza regionale;
- 5.** Promuovere attività di marketing territoriale basata su una trasparente e continua fotografia delle potenzialità che specifici territori possono presentare per eventuali *partnership* internazionali e investimenti esteri sul territorio regionale.

Interventi specifici

1. Borsa dell'innovazione e piano di comunicazione, animazione e disseminazione;
2. Mappatura e sistematizzazione di business intelligence territoriale come supporto decisionale per le imprese e per il pubblico;
3. Realizzazione di studi e ricerche finalizzati alla definizione di processi di trasferimento tecnologico verso le Pmi (es. Osservatorio regionale per l'innovazione ed il trasferimento tecnologico, studio di fattibilità di una rete per le imprese);
4. Realizzazione di servizi innovativi da parte delle amministrazioni pubbliche per favorire lo sviluppo economico del territorio (es. creazione di una banca dati georeferenziata del sistema imprese toscano);
5. Razionalizzazione dei database delle attività progettuali finanziate dall'amministrazione regionale;
6. Sistema informativo delle opportunità di finanziamento per il sistema impresa, con procedura informatica di presentazione delle domande;
7. Valorizzazione e riqualificazione delle risorse produttive e umane presenti sul territorio attraverso la diffusione delle progettualità attinenti il marketing territoriale.

Indicatori di Input-Output

- realizzazione ed istituzionalizzazione della borsa dell'innovazione e del piano di comunicazione, animazione e disseminazione;
- realizzazione sistema informativo delle opportunità di finanziamento con procedura informatica per la presentazione delle domande;
- realizzazione di un sistema di *business intelligence* territoriale su piattaforma Gis;
- realizzazione di un database unico come razionalizzazione dei database esistenti in materia di progetti finanziati ed eccellenze tecnologiche esistenti.

Strumenti

1. Procedura di trasferimento di risorse tramite avvisi di evidenza pubblica;
2. Acquisto beni e servizi;
3. Affidamento ricerche e studi;
4. Procedure negoziali.

Competenze

DG Sviluppo Economico

DG Organizzazione e Sistema Informativo

5.10 Il marketing territoriale

Sempre più in questi anni è apparsa chiara ed evidente la correlazione tra sviluppo locale e dinamiche territoriali. È aumentato il livello di competitività esistente tra i sistemi territoriali per far conoscere i propri vantaggi localizzativi e la propria capacità attrattiva in termini di investimenti produttivi, turismo, commercio e servizi di qualità, in uno scenario in cui l'unico modo per creare occupazione stabile passa per l'internazionalizzazione dei prodotti locali e la modernizzazione delle professionalità esistenti.

In questo contesto appare necessaria un'azione per la promozione del territorio e l'incentivazione dello sviluppo locale, sfruttando le opportunità di comunicazione offerte dalle nuove tecnologie. Elemento essenziale per costruire l'identità del "sistema territorio" a livello locale è quindi la capacità di dar vita a un tessuto di relazioni coinvolgente i diversi attori, pubblica amministrazione, imprese e cittadini, per la promozione di tutte le progettualità di successo che hanno raggiunto l'obiettivo di valorizzare il territorio tramite l'impiego delle Tic.

Obiettivi specifici

1. Consentire agli investitori di accedere ad informazioni sul territorio di interesse, ottenendo notizie sulle dotazioni infrastrutturali presenti, tempi e costi per il rilascio delle autorizzazioni, produttività dell'area, soggetti di riferimento;
2. Accrescere il capitale attrattivo delle aree turistiche ed industriali del territorio, mediante attività di comunicazione, volte a incentivare l'utilizzo dei nuovi strumenti telematici a supporto del marketing;
3. Favorire la creazione di sistemi di marketing di scala provinciale, in modo da ottimizzare gli investimenti.

Interventi specifici

1. Iscrizione a catalogo delle progettualità promosse da soggetti pubblici toscani, nel campo del marketing territoriale, purché *compliance* con le specifiche sul riuso;
2. Diffusione degli strumenti telematici presso tutte le realtà del territorio, favorendo l'aggregazione a livello provinciale;
3. Attivazione di tavoli locali pubblico-privato per garantire l'aggiornamento delle informazioni ed il riconoscimento dello strumento telematico quale principale veicolo di marketing;
4. Integrazione con gli strumenti di *geomarketing* e con i sistemi Gis.

Indicatori di Input-Output

- n. progetti messi a catalogo;
- n. tavoli locali pubblico-privato attivati.

Strumenti

1. Trasferimenti di risorse tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Convenzioni con enti locali, Università e centri di ricerca;
3. Acquisto beni e servizi;
4. Procedura negoziale.

Competenze

DG Sviluppo Economico

DG Organizzazione e Sistema Informativo

6 Infrastrutture abilitanti

Gli assi strategici del “Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell’amministrazione elettronica e della società dell’informazione e della conoscenza nel sistema regionale” necessitano di interventi trasversali che realizzino alcune precondizioni per la loro efficacia.

A questo proposito si distinguono due tipi di interventi di carattere generale: quelli relativi alle infrastrutture tecnologiche e quelli relativi alle infrastrutture di conoscenza. Con il primo tipo di interventi si punterà al completamento dell’infrastruttura tecnologica di competenza di RTRT, assicurando in particolare:

1. 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;
2. livelli di servizio garantiti e di qualità, per creare le premesse per un sempre maggiore utilizzo delle reti anche in settori nei quali è più sentita l’esigenza di sicurezza e fiducia;
3. la comunicazione e l’interoperabilità delle applicazioni e dei sistemi informatici;
4. 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 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 RTRT.

Risultati qualificanti per il raggiungimento del macro obiettivo

Risultato	valore attuale	Valore obiettivo 2010
Rendere disponibili servizi di banda larga nelle zone che ne sono prive <i>- popolazione ed imprese prive di servizi di BL</i>	450.000	30.000
Diffusione di servizi di fonia su Internet su RTRT <i>- Comuni che utilizzano servizi VoIP in modalità non sperimentale</i>	0	210
Accreditamento di RTRT come articolazione regionale del Sistema pubblico di connettività <i>- Accreditamento</i>	No	Sì
Piattaforma regionale per la formazione a distanza <i>- n. iscritti ai corsi per aree d'intervento</i> <i>- n. moduli conclusi per aree d'intervento</i> <i>- ore erogate di formazione</i>	26.500 53.000 142.000	34.500 69.000 185.000

Risorse finanziarie (esprese in milioni di euro) DG Organizzazione e Sistema Informativo

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	7,91	5,38	5,48	1,70	20,47
STATO	3,32	2,51	2,46	2,00	10,29
FESR/FSE	1,00	1,50	1,50	1,70	5,70
ALTRO	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
TOTALE	17,23	14,39	14,44	10,40	56,46

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	0,00	0,00	0,00	0,25	0,25
STATO	2,12	1,47	1,01	1,01	5,61
FESR/FSE	2,16	1,51	1,04	1,04	5,75
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	4,28	2,98	2,05	2,30	11,61

DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà

Fonte risorse:	2007	2008	2009	2010	TOTALE
RT	3,43	4,50	4,50	4,50	16,93
STATO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FESR/FSE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALTRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	3,43	4,50	4,50	4,50	16,93

Indicatori di risultato

- n. scuole collegate in banda larga;
- n. cittadini serviti dalla banda larga;
- n. imprese servite dalla banda larga;
- n. cittadini dotati di CIE/CNS;
- n. utenti che utilizzano sistemi per l'accesso autenticato e sicuro;
- n. pubblica amministrazione in linea con le specifiche Sistema pubblico di connettività (Spc) e RTRT;
- per cento individui che utilizzano Internet in relazione a scopi di formazione e istruzione ripartiti per attività di istruzione formale (scuola, Università ecc.), corsi post-scolastici, corsi specifici di formazione professionale;
- per cento imprese che usano Internet per la formazione o istruzione del personale (e-learning).

6.1 Sistema pubblico di connettività regionale

RTRT ha garantito in questi anni uno sviluppo coordinato dei sistemi informativi pubblici degli enti toscani, offrendo la possibilità a tutti i soggetti aderenti di entrare nel circuito virtuoso della società dell'informazione.

Tra le priorità definite dalla LR 1/2004 assumono un rilievo cruciale la gestione ed il potenziamento dell'infrastruttura di rete che collega i soggetti aderenti a RTRT. La rete garantisce l'interconnessione al Sistema pubblico di connettività (SpC) ed è basata su standard di servizio d'elevato livello, in grado di assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali degli enti toscani.

È importante sottolineare che lo sviluppo delle infrastrutture telematiche in Toscana costituisce anche una politica di intervento in grado di valorizzare il mercato. Il modello di rete regionale estesa, mediante Isp accreditati, garantisce infatti ad oggi, non solo agli enti di poter disporre di una rete più capillare e veloce, ma anche al sistema economico di poter aumentare la propria offerta di mercato nei confronti della pubblica amministrazione. Offrire connettività agli aderenti a RTRT è infatti anche uno strumento in mano agli operatori per potersi proporre nell'offerta di altri servizi qualificati ed in linea con gli standard di RTRT e del Sistema pubblico di connettività. Questo modello consente di aprire il mercato e di superare la logica del monopolio in tema di telecomunicazioni.

È rientrata in questa ottica anche la realizzazione del Centro Servizi TIX (Tuscany Internet eXchange), elemento centrale della politica regionale per lo sviluppo della società dell'informazione. Si tratta di un sistema organizzato di servizi di connettività e supporto reperiti sul mercato, di accertato e controllato livello di qualità, destinati al sistema della pubblica amministrazione. Il TIX consente l'interconnessione "diretta" tra gli Operatori pubblici di connettività (OpC) del territorio, permettendo un'economia nel costo del traffico, e garantisce ai soggetti aderenti di poter disporre di un nodo cruciale del SpC. Il TIX costituisce inoltre un "centro di competenza" chiamato a garantire il rispetto dei livelli di qualità di connettività della pubblica amministrazione, stabiliti dalla Regione Toscana nel quadro del sistema nazionale.

Obiettivi specifici

1. Assicurare agli enti aderenti a RTRT l'accesso alle informazioni ed ai servizi offerti dalla rete, nonché la possibilità di offrire propri servizi alla cittadinanza, alle imprese e/o ad altre pubbliche amministrazioni, tramite interconnessione alla RTRT, infrastruttura con livelli di servizio in linea con gli standard nazionali, definiti in ambito SpC;
2. Attivare servizi innovativi che, razionalizzando la spesa pubblica in materia di Tic, consentano di attivare servizi innovativi rivolti all'utenza e/o nuove modalità di comunicazione con il mondo pubblico e privato (VoIP, televisione digitale, teleconsulto, ecc.);
3. Accrescere il valore delle applicazioni e dei servizi realizzati dagli enti toscani, tramite l'accreditamento dei prodotti agli standard definiti a livello di RTRT.

Interventi specifici

1. Potenziamento dell'infrastruttura di rete in termini di capillarità e di standard di servizio;
2. Sostegno dei piccoli Comuni tramite abbassamento delle tariffe di interconnessione a RTRT per le realtà marginali;
3. Collegamento del TIX con altri nodi del Spc;
4. Sviluppo della piattaforma VoIP regionale;
5. Diffusione del VoIP presso gli enti toscani;
6. Assicurare le infrastrutture per il supporto e lo sviluppo di progettualità sulla televisione digitale (es. DTToscana);

Indicatori di Input-Output

- n. enti collegati a RTRT tramite infrastruttura centrale o Isp accreditati;
- n. enti che rispettano le regole sulla sicurezza previste da RTRT;
- n. enti che utilizzano sistemi per l'accesso autenticato e sicuro;
- n. enti che utilizzano il VoIP per le comunicazioni;
- n. enti che erogano servizi tramite digitale terrestre;
- n. servizi transattivi erogati sulla piattaforma digitale terrestre.

Strumenti

1. Acquisto di beni e servizi;
2. Convenzioni con il sistema regionale e nazionale;
3. Trasferimenti di risorse tramite procedure di evidenza pubblica;
4. Procedure negoziali.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

6.2 Infrastruttura di cooperazione applicativa

La via verso la semplificazione amministrativa passa anche attraverso l'eliminazione di comunicazioni cartacee con il conseguente abbattimento di costi, di carichi burocratici e di tempi di trasferimento. Per consentire questo risultato è necessario rendere disponibile una modalità di relazione tra applicazioni diverse che consenta la loro interazione senza richiederne la sostituzione o reingegnerizzazione completa.

Per questo la Regione Toscana ha realizzato l'infrastruttura di Cooperazione applicativa regionale toscana (Cart). Cart realizza il modello della cooperazione applicativa definendo standard e servizi comuni per lo scambio dei dati tra le pubbliche amministrazioni. Lo scambio si basa sull'adozione di un "linguaggio comune" sviluppato dalla comunità di soggetti partecipanti per interloquire sui temi della pubblica amministrazione per i quali l'aspetto dell'interazione risulta particolarmente critico.

Gli standard adottati in ambito Cart sono conformi alle specifiche per la cooperazione applicativa nella pubblica amministrazione emanate dal Cnipa e quindi consentono agli enti sul territorio regionale di cooperare anche con tutti gli enti della pubblica amministrazione centrale e periferica.

Obiettivi specifici

1. Creare una comunità di soggetti che espongono e integrano le loro applicazioni con la finalità di creare uno spazio comune di informazioni;
2. Creare un "linguaggio comune" su temi di interesse dei soggetti della pubblica amministrazione.

Interventi specifici

1. Potenziamento dell'infrastruttura con coinvolgimento di tutti i soggetti che hanno un ruolo nei processi di semplificazione amministrativa;
2. Creazione di un "linguaggio comune" che permetta di avere degli standard in tutti i settori della pubblica amministrazione.

Indicatori di Input-Output

- n. enti che utilizzano l'infrastruttura di cooperazione applicativa regionale toscana (Cart);
- n. applicazioni certificate compliance e.Toscana;
- n. standard applicativi realizzati;
- livelli di servizio dell'infrastruttura di cooperazione applicativa regionale toscana (Cart).

Strumenti

1. Trasferimento di risorse tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Convenzioni con enti per gli accordi di trust;
3. Acquisto di beni e servizi;
4. Convenzioni con le altre Regioni.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

6.3 Sicurezza e accesso autenticato

La diffusione dei servizi di e-government in Toscana raggiungerà a breve significativi risultati in termini di avanzamento e capillarità delle soluzioni attivate e ciò pone in modo stringente la necessità di attivare percorsi per implementare ed aggiornare i sistemi di sicurezza e di autenticazione diffusi a livello centrale e territoriale.

Questi sistemi costituiscono l'infrastruttura abilitante su cui si poggiano i servizi per cittadini ed imprese e sono in grado di dare garanzie circa il processo di autenticazione dell'utente, l'esistenza di misure per la protezione dei dati (a norma del Dlgs 196/2003) e la sicurezza delle transazioni on line.

Un'attenta politica in questa direzione consente non solo di offrire servizi a valore aggiunto all'utenza ma anche di aumentare la *trust and confidence* che l'utente pubblico o privato ha nei confronti della rete e, di riflesso, di accrescere l'utilizzo degli strumenti di e-government attivati.

Alla luce di questo si rende necessaria la costituzione di un sistema per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della pubblica amministrazione che si basi sulle infrastrutture già esistenti: il sistema userà infatti l'infrastruttura di RTRT per il trasporto e la relativa sicurezza, l'infrastruttura di Public Key Infrastructure (PKI) per la gestione dei certificati digitali e l'infrastruttura Cart per la cooperazione applicativa. È stato dunque già attivato un ampio ventaglio di misure che costituiscono un investimento in sicurezza a beneficio di tutti i soggetti della pubblica amministrazione che fanno parte di RTRT.

Bisogna quindi procedere ad una politica attiva di accreditamento delle amministrazioni agli standard definiti, intervenendo – con particolare riferimento ai Comuni più piccoli – attraverso il sostegno agli investimenti necessari e alla formazione del personale.

Obiettivi specifici

1. Assicurare libertà, tutela dell'identità, della riservatezza e sicurezza delle persone e delle transazioni in rete, creando un ambiente telematico di fiducia per i cittadini;
2. Accrescere e diffondere gli standard di sicurezza della Rete attraverso la realizzazione e l'impiego di strumenti per l'autenticazione e l'accesso e sistemi per la protezione dei dati e delle comunicazioni telematiche;
3. Accreditarla pubblica amministrazione toscana con riferimento agli standard di sicurezza.

Interventi specifici

1. Realizzazione e diffusione del punto unico di accesso autenticato ai servizi (portale Arpa per il riconoscimento e la profilazione dell'utente);
2. Diffusione presso la cittadinanza, le categorie professionali, gli ordini e le aziende di strumenti per l'autenticazione telematica e la firma digitale;
3. Potenziamento del sistema di sicurezza centrale e locale di RTRT, al fine di rendere tutta la Toscana in linea con gli standard regionali e nazionali;

4. Diffusione di strumenti per la cifratura dei dati sensibili e non;
5. Individuazione e sostegno di strumenti per le transazioni sicure in rete;
6. Attivazione di interventi formativi ed educativi rivolti a pubblica amministrazione, imprese e cittadinanza e, più in particolare alle scuole, per promuovere la cultura della sicurezza.

Indicatori di Input-Output

- n. di accessi autenticati;
- n. di servizi autenticati mediante l'infrastruttura per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della pubblica amministrazione;
- livelli di servizio dell'infrastruttura per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della pubblica amministrazione.

Strumenti

1. Trasferimento di risorse tramite procedure di evidenza pubblica;
2. Convenzioni con enti per gli accordi di *trust*;
3. Acquisto di beni e servizi.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

6.4 Servizi pubblici di banda larga

La Regione Toscana ha da tempo avviato un programma di interventi per ridurre il divario digitale presente nelle aree che rischiano di essere emarginate dalle possibilità offerte dalle Tic a causa dell'assenza di servizi di banda larga disponibili per cittadini ed imprese. Questo si è tradotto fino ad ora in importanti azioni che hanno potenziato RTRT assicurando a tutti gli enti locali la possibilità di accedere alla banda larga e hanno sollecitato la domanda di connettività di cittadini, imprese ed enti pubblici, aprendo nuove aree al mercato e richiamando investimenti privati.

Si è tuttavia riscontrata l'impossibilità da parte di cittadini e di imprese situate in molte zone marginali della Toscana di accedere alle risorse ed alle opportunità offerte dalla presenza di servizi di banda larga (*digital divide* di primo livello). Per superare questo divario la Regione Toscana sta predisponendo azioni utili ad infrastrutturare queste aree, con la collaborazione degli altri enti locali del territorio. La politica pubblica è resa particolarmente urgente considerando alcuni dati di contesto molto significativi: nel medio periodo sono infatti ben 400.000 gli abitanti e 30.000 le imprese in Toscana di fatto esclusi dai servizi sviluppati nel campo dell'e-government, dell'e-learning, dell'e-business, dell'e-health, dell'e-commerce.

L'obiettivo regionale è quello di abbattere in modo consistente il *digital divide* nel periodo 2007-2010, avvalendosi degli strumenti individuati dalla notifica alla Commissione europea, che li ha ritenuti compatibili con le norme del Trattato. La realizzazione di queste azioni richiede la presenza di un Osservatorio regionale per la banda larga specificamente destinato a supportare gli interventi del sistema regionale, a partire dall'individuazione delle infrastrutture esistenti, delle loro possibili ottimizzazioni e delle carenze territoriali.

Questo obiettivo generale sarà perseguito in particolare sostenendo interventi di ottimizzazione dell'infrastruttura di proprietà pubblica ed utilizzando tutte le nuove tecnologie disponibili in grado di rendere più efficaci ed efficienti gli investimenti pubblici. Stanno d'altra parte cambiando in modo significativo le modalità d'uso della connettività, sempre più orientata alla mobilità, alla creazione di alternative efficaci alle connessioni via cavo, a prestazioni in grado di rendere fruibili nuovi servizi e contenuti. Inizia quindi ad essere segnalata, in alcune aree della Toscana ed in relazione a specifiche attività d'impresa, l'assenza di servizi di connettività con qualità e capacità adeguate a gli obiettivi di sviluppo e di qualificazione (*digital divide* di secondo livello).

Obiettivi specifici

1. L'intervento proposto dalla Regione Toscana in relazione al divario digitale di primo livello intende diffondere la banda larga sul territorio regionale adottando le seguenti linee di azione:
 - a. acquisire in modo sistematico le informazioni che diano modo di governare le politiche di diffusione della banda larga in Toscana con la collaborazione degli enti locali., degli Opc e attraverso l'attività dell'Osservatorio regionale per la banda larga;

- b.** assicurare servizi di banda larga ai territori che ne sono privi, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto delle regole di mercato;
 - c.** sostenere la diffusione di soluzioni tecnologicamente avanzate a favore della pubblica amministrazione, dei cittadini e delle imprese, anche attraverso il sostegno della domanda.
- 2.** Nel caso del divario digitale di secondo livello si individuano i seguenti obiettivi:
- a.** contribuire ad assicurare la presenza di servizi ad elevata capacità, in caso di specifiche esigenze da parte di *cluster* di aziende di disporre di servizi di migliore qualità che il mercato non riesce a soddisfare, attraverso metodologie di intervento rispettose del mercato, della concorrenza e della proporzionalità degli eventuali investimenti pubblici;
 - b.** ottimizzare le infrastrutture di proprietà della pubblica amministrazione per l'erogazione di servizi pubblici di connettività, nel rispetto delle regole del mercato e della concorrenza;
 - c.** utilizzare gli strumenti di programmazione urbanistica per facilitare e promuovere gli interventi di urbanizzazione (cavidotti) utili alla diffusione delle infrastrutture tecnologiche, per renderli disponibili agli investimenti degli Opc.

Interventi specifici

- 1.** Realizzare l'Osservatorio regionale sulla banda larga;
- 2.** Attivazione del progetto "Banda larga nelle aree rurali della Toscana". La Regione Toscana si propone di abbattere significativamente, nel periodo 2007-2010, il *digital divide* presente sul territorio regionale. Una prima azione prevede, entro il 2007, il potenziamento e la diffusione delle infrastrutture in banda larga, così da assicurare i servizi di connettività erogati da Opc ad almeno il 50 per cento della popolazione e delle imprese che oggi ne sono privi. L'azione interesserà almeno 200.000 cittadini e 15.000 imprese. Nel periodo successivo verrà diffusa la banda larga presso le ulteriori aree non servite. In caso di fallimento di mercato, si attiverà un regime di aiuti nei confronti degli operatori di telecomunicazioni che intendano coinvestire sul territorio per offrire servizi di connettività. Questo aiuto verrà concesso ai soggetti che dimostrino di attivare servizi per il più alto numero di utenti non serviti da banda larga, con un piano economico che consenta loro di mantenere in attività la rete costruita. L'azione verrà condotta di concerto con le Province e gli altri enti territoriali presenti nell'area;
- 3.** Potenziare la rete telematica a banda larga, soprattutto nelle zone più periferiche, con collegamento di biblioteche, musei, archivi ed istituzioni pubbliche e private;
- 4.** Costituire una rete delle Istituzioni scolastiche autonome e contribuire, insieme alle autorità preposte, alle iniziative per offrire connessioni in banda larga alle istituzioni scolastiche, in particolare a quelle collocate nei piccoli Comuni, anche attraverso l'ottimizzazione delle infrastrutture di proprietà pubblica;
- 5.** Partecipazione a progetti di razionalizzazione e ottimizzazione delle infrastrutture pubbliche;

6. Partecipazione a progetti per l'adozione di tecnologie emergenti;
7. Promozione di reti ad accesso pubblico in aree industriali dotate di livelli di servizio adeguati alle esigenze produttive.

Indicatori di Input-Output

- disponibilità di analisi quali/quantitative sulla presenza di infrastrutture di banda larga;
- cittadini/imprese per i quali è possibile accedere a servizi di banda larga per risorse investite;
- interventi di ottimizzazione delle infrastrutture pubbliche.

Strumenti

1. Aiuti di stato: con Decisione n. 4 del 9 gennaio 2006, la Regione Toscana ha individuato i criteri e le modalità attraverso le quali infrastrutturare le aree marginali della Toscana, seguendo le esperienze già maturate da altre regioni europee e già approvate dalla Commissione europea come compatibili con le disposizioni del Trattato della Unione europea ed efficaci a raggiungere gli obiettivi definiti dal Piano sulla società dell'informazione "eEurope 2010". Per avviare prontamente il percorso, è stata notificata questa procedura alla Commissione europea;
2. Avvisi e bandi di finanziamento a progetti e programmi di enti locali. per interventi sui temi del *digital divide* di secondo livello.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo
DG Sviluppo Economico

6.5 Centri di competenza

Una delle condizioni essenziali per il successo delle azioni previste nel presente Programma è certamente la possibilità per la pubblica amministrazione di accedere a competenze di alto profilo nei momenti progettuali e di realizzazione connessi ai processi di innovazione in campo Tic.

Occorre quindi disporre di luoghi nei quali competenze e saperi possono organizzarsi ed essere facilmente accessibili per orientare e supportare la domanda pubblica e, indirettamente, qualificare l'offerta di servizi, soluzioni e prodotti da parte del mercato toscano.

Il modello in base al quale si costituiscono i Centri di competenza (Cdc) è quello dei *cluster*, così come individuato dall'Unione europea ⁵, che li descrive come strumenti che, quando sono efficaci, rafforzano la conoscenza e la cooperazione; migliorano la produttività, attirano gli investimenti, promuovono la ricerca, rafforzano la base industriale e sviluppano prodotti o servizi specifici e diventano un centro per lo sviluppo delle competenze.

Perciò, la Regione Toscana si è impegnata ad assicurare la presenza di alcuni importanti Centri di competenza, che hanno il compito di essere agenti catalizzatori della domanda e soggetti in grado di supportare ed assistere le problematiche tecnologiche delle amministrazioni pubbliche toscane.

I Centri di competenza sono strutture tecniche, costruiti attraverso convenzioni, intese, accordi con Università ed altri soggetti portatori di specifiche competenze, ed articolano tipicamente la propria attività sia a livello strategico, attraverso l'individuazione di scenari di sviluppo tecnologico, che a livello tecnico ed operativo. Inoltre alcuni Centri di competenza possono assolvere a funzioni di accreditamento di soluzioni e prodotti per conto della Regione in una posizione di terzietà e indipendenza tra domanda ed offerta.

Sono già stati attivati i seguenti Centri di competenza che dovranno essere potenziati e stabilizzati:

- 1.** CdC di accreditamento:
 - a.** CdC di accreditamento alla *compliance* e.Toscana;
 - b.** CdC di accreditamento degli ISP al TIX;
 - c.** CdC di accreditamento sul riuso.
- 2.** CdC di conoscenza:
 - a.** CdC sulla televisione digitale;
 - b.** CdC sull'*open source*.

La presenza di questi Centri costituisce una condizione indispensabile per proseguire efficacemente nei percorsi sul riuso, sul software libero e sui sistemi aperti, nonché sulla *compliance* delle applicazioni e delle soluzioni, per la promozione delle tecnologie emergenti e per la definizione degli scenari di sviluppo in materia di Tic.

⁵ Mettere in pratica la conoscenza: un'ampia strategia dell'innovazione per l'Unione europea", COM (2006) 502 definitiva, Bruxelles 13.09.2006 Commissione delle Comunità europee

Obiettivi specifici

1. Rafforzare e potenziare l'attuale rete dei Centri di competenza per sostenere lo sforzo progettuale e realizzativo degli enti locali toscani nel campo del riuso delle applicazioni e nell'utilizzazione delle tecnologie innovative;
2. Rafforzare il rapporto con le Università e le istituzioni di ricerca pubbliche, elemento indispensabile per la realizzazione dei Centri, tra i cui compiti hanno primaria importanza la ricerca applicata e il trasferimento tecnologico;
3. Strutturare un rapporto collaborativo con le imprese innovative per l'elaborazione di strategie comuni.

Interventi specifici

1. Estendere l'attività dei Centri di competenza attraverso la strutturazione di rapporti scientifici in ambito europeo e internazionale;
2. Individuare aree e temi sui quali sviluppare l'azione di nuovi Centri di competenza;
3. Costituire e attivare il Centro di competenza sul software libero.

Indicatori di Input-Output

- n. applicazioni rese *compliance*;
- n. applicazioni a catalogo regionale sul riuso;
- n. enti che hanno utilizzato il Centro di competenza per le azioni di riuso, *compliance* e per la diffusione dell'*open source*.

Strumenti

1. Procedure di evidenza pubblica per la creazione dei Centri di competenza;
2. Convenzioni con enti locali, amministrazioni dello stato, Università, aziende.

Competenze

DG Organizzazione e Sistema Informativo

6.6 Piattaforma regionale per la formazione a distanza

La piattaforma di formazione a distanza Trio ideata, promossa e finanziata dalla Regione Toscana e dal Fondo Sociale Europeo, ha come obiettivo principale la formazione permanente (“life long learning”), rendendo possibile l’accesso a percorsi formativi a chiunque, dovunque e da qualsiasi luogo mediante la fruizione di corsi on line da un portale e-learning.

Formazione professionale, aziendale, scolastica e universitaria, nuove tecnologie e cultura generale sono gli ambiti di Trio, declinati attraverso contenuti di qualità e servizi a forte interazione. La fruizione dei contenuti è completamente gratuita per cittadini, enti e imprese.

A luglio 2002 è iniziata la seconda fase del progetto, in cui si è delineata una nuova dimensione per Trio con l’implementazione di servizi aggiuntivi volti a facilitare il percorso formativo dell’utente. Il sistema mette a disposizione – oltre ad un catalogo contenente attualmente oltre 950 prodotti formativi tra corsi on line, Cd rom, e-books tutti fruibili gratuitamente dagli utenti – una serie di nuovi servizi quali tutoraggio on line, aula virtuale, mailing list, chat, Faq, help desk, newsletter periodica.

Attualmente Trio ha una *community* in costante crescita di decine di migliaia di utenti registrati e sviluppa un considerevole traffico web che lo attesta tra i primi siti di formazione a livello nazionale ed europeo.

Obiettivi specifici

1. Riquilibrare la forza lavoro;
2. Rispondere alla crescente domanda di formazione dei cittadini in tema di Tic;
3. Assicurare ai cittadini l’aggiornamento delle competenze professionali;
4. Favorire il legame tra apprendimento ed esigenze delle imprese;
5. Fornire strumenti tecnologici e formativi alla pubblica amministrazione per supportare i processi di organizzazione e innovazione tecnologica;
6. Diffondere in modo capillare la presenza dei Poli di teleformazione su tutto il territorio regionale (attualmente sono presenti 19 Poli), anche in sinergia con altre iniziative di enti locali. (Paas) e delle associazioni di categoria.

Interventi specifici

1. Riorganizzazione dei prodotti in aree organiche e strutturate attraverso le quali gli utenti possono costruire percorsi formativi personalizzati;
2. Realizzazione di strumenti di cooperazione on line destinati a svolgere funzioni di laboratorio per sostenere esperienze di apprendimento collaborativo in ambito di *community*;
3. Potenziamento ed integrazione dell’offerta formativa attraverso la collaborazione con centri nazionali e regionali;
4. Intese e collaborazioni con associazioni e soggetti in grado di rappresentare specifici segmenti di domanda formativa per inserire l’e-learning all’interno di percorsi integrati strutturati e promossi da questi;

- 5.** Sviluppo dei moduli formativi per corrispondere a:
- a.** fabbisogni formativi trasversali della pubblica amministrazione e delle imprese su aree tematiche quali informatica, lingue, comunicazione, amministrazione, finanza e bilancio, marketing e risorse umane, sicurezza informatica, *privacy*, nuova imprenditorialità, ecologia e ambiente;
 - b.** fabbisogni formativi degli apprendisti nei principali settori economici, quali industria e artigianato, commercio e turismo, edilizia, servizi e terziario;
 - c.** fabbisogni di formazione continua del personale delle imprese;
 - d.** fabbisogni formativi in ambito sanitario;
 - e.** fabbisogni formativi degli studenti con sviluppo di moduli trasversali per tutti gli indirizzi scolastici e per alcuni indirizzi specifici;
 - f.** fabbisogni formativi di stranieri ed immigrati, come lingua italiana, orientamento sul territorio, diritto alla sicurezza sul lavoro.

Indicatori di Input-Output

- n. iscritti ai corsi per aree d'intervento;
- n. moduli conclusi per aree d'intervento;
- ore erogate di formazione.

Strumenti

Gare d'appalto

Competenze

DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali
DG Organizzazione e Sistema Informativo

7 Metodologie, linee trasversali di intervento e strumenti

7.1 L'iniziativa regionale per le infrastrutture

All'interno del quadro di riferimento sin qui tracciato, l'iniziativa regionale si colloca prevalentemente su un obiettivo che è appropriato al suo ruolo e al suo livello di governo: la realizzazione delle infrastrutture di innovazione che, per loro natura, hanno dimensioni e caratteristiche che si riferiscono ad insiemi territoriali ed organizzativi articolati e complessi, e che devono operare in armonia con il sistema nazionale in una logica federata.

Si considerano infrastrutture di innovazione:

1. 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 adeguatezza dei risultati;
2. i sistemi di regole (standard), che consentono agli attori del sistema di compiere investimenti nella consapevolezza della loro stabilità nel tempo, nella diffusione sul territorio e nel livello di integrazione;
3. i "sistemi di accreditamento", in grado di certificare un sistema rispetto agli standard adottati e di massimizzare gli effetti degli investimenti;
4. i "sistemi di conoscenza integrati", in grado di raccogliere i saperi maturati in ambito pubblico e privato, nelle Università e nei centri di ricerca, e di essere un riferimento significativo per comprendere gli sviluppi delle tecnologie e le loro conseguenze;
5. tutte le soluzioni organizzative e di *governance*, in grado di assicurare la presenza di un sistema pubblico e privato capace di condividere obiettivi, coordinare gli investimenti e accrescere le risorse intellettuali impegnate.

L'innovazione tecnologica della pubblica amministrazione ha bisogno di una massa critica in grado di sostenere i processi di cambiamento. In questo senso la responsabilità diretta dell'amministrazione regionale, come quella dei grandi enti toscani, è sicuramente significativa.

Infatti la capacità di innovare i processi operativi interni e utilizzare i diversi strumenti di comunicazione per interagire con cittadini, imprese, enti e associazioni costituisce un fattore critico per lo sviluppo dell'amministrazione digitale. Le grandi organizzazioni pubbliche della Toscana hanno dunque una sfida da vincere: aumentare la produttività del lavoro attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione. In particolare la dematerializzazione dei documenti e la riorganizzazione delle procedure di lavoro costituiscono un obiettivo essenziale per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.

È inoltre necessario integrare le infrastrutture organizzative realizzate a vario titolo sul territorio per sostenere la diffusione delle Tic nei diversi settori di attività, promuovendone la crescita verso obiettivi multifunzionali e polivalenti, in grado di potenziare il dispiegamento delle politiche di modernizzazione ed innovazione a costi sostenibili.

7.2 La semplificazione amministrativa e l'innovazione tecnologica

La modernizzazione della pubblica amministrazione e il pieno inserimento della Toscana nell'economia della conoscenza potranno realizzare e, nella misura in cui sarà possibile, dar vita a processi di cambiamento in grado di coordinare l'innovazione tecnologica con gli interventi di riorganizzazione dei sistemi e di semplificazione dei processi.

L'immediata conseguenza di queste considerazioni, almeno per quanto riguarda l'e-government, è la necessità di affrontare i temi del processo di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza insieme a quelli del riordino delle competenze dei livelli istituzionali, ponendo le singole azioni di innovazione all'interno di politiche finalizzate alla semplificazione di aree e processi organizzativi, spesso complessi e trasversali.

Le lungaggini burocratiche e i costi sociali che ad esse si accompagnano sono uno dei problemi principali denunciati da imprese e cittadini, anche nei paesi più avanzati. Le amministrazioni pubbliche sono impegnate per ridurre la complessità amministrativa in diversi modi, attraverso la semplificazione di regole e di procedure amministrative, anche grazie alla sollecitazione che in questo campo proviene dal livello europeo ove, anzi, l'e-government è considerato un "grimaldello" per ridurre e migliorare l'attività amministrativa degli enti pubblici ed il loro costo.

Un aspetto significativo della complessità che caratterizza l'attività della pubblica amministrazione è poi il carico amministrativo necessario per elaborare le informazioni che si accompagnano in generale ai processi di regolazione pubblica. Quando questa complessità è necessaria per assicurare l'interesse pubblico (l'eliminazione del superfluo è il prerequisito per qualsiasi azione di semplificazione), risultati positivi possono essere assicurati dal buon uso delle tecnologie dell'informazione. Infatti:

1. poiché i processi amministrativi più complessi riguardano una pluralità di amministrazioni impegnate nell'esercizio di singole funzioni, occorre assicurare al sistema pubblico la capacità di interoperare efficientemente all'interno di sistemi controllati, in grado di rilevare e mettere in evidenza situazioni di criticità nei processi;
2. occorre mettere a disposizione dei cittadini e delle imprese strumenti in grado di consentire un'interazione con la pubblica amministrazione efficace, dematerializzata (per evitare i tempi e i costi dei trasferimenti di uomini e cose), trasparente, controllata e chiara, mettendo a carico di questi strumenti le relazioni tra le diverse amministrazioni;
3. poiché molto della semplificazione ottenibile fa riferimento ai processi organizzativi interni agli enti, spesso complessi, articolati e frammentati, è necessario riorganizzare responsabilità e lavoro e rendere disponibili adeguati servizi digitali riordinando i *back office*;
4. uno degli obiettivi della semplificazione è anche quello di ridurre il numero di processi diversi per ottenere lo stesso risultato. Questa complessità inutile disorienta infatti l'utente. Per conseguire un risultato di standardizzazione in un contesto di autonomia organizzativa dei diversi soggetti, occorre promuovere, a tutti i livelli, decise azioni di ottimizzazione e di omogeneizzazione in un quadro di forte *governance* cooperativa. Essa sarà promossa a tutti i livelli.

5. per ottenere risultati diffusi deve essere condiviso ed adottato un insieme di standard in grado di definire livelli essenziali di servizio sul territorio regionale. Tutto questo richiama alla necessità di concepire la pubblica amministrazione toscana come un unico sistema, composto da soggetti, responsabilità, funzioni diverse, ma orientato ad uno stesso obiettivo di efficienza.

Un sistema così concepito ha bisogno di trovare una cabina di regia, che, per sua natura, non può che essere a livello regionale e deve altresì tener conto che molti processi coinvolgono soggetti che operano a livello nazionale e sono legati a normative, regolamenti e consuetudini, che travalicano i confini regionali. Dunque occorre individuare, là dove necessario, anche collaborazioni con i soggetti che interagiscono con la pubblica amministrazione toscana nei campi oggetto di intervento.

L'introduzione della semplificazione non è solo una sfida per la pubblica amministrazione. Lo è anche per i cittadini e le imprese chiamati ad affrontare nuovi livelli di responsabilità, che le norme affidano loro e che sono esercitati attraverso strumenti di autocertificazione ed altre modalità sottoposte a controlli successivi. Tutto questo implica naturalmente la diffusione di competenze e di capacità di interazione con le nuove tecnologie.

Per raggiungere questi obiettivi generali, in questo Programma devono essere promosse anche:

- 1.** la gestione efficiente ed autonoma del patrimonio di dati e applicazioni degli enti, per renderli disponibili all'esterno tramite standard aperti;
- 2.** l'adozione di modalità comuni di identificazione ed accesso ai sistemi della pubblica amministrazione per il personale interno, i cittadini e i professionisti;
- 3.** la condivisione delle modalità di descrizione dei servizi e del formato dei dati (nel rispetto dell'autonomia di gestione);
- 4.** l'evoluzione verso una comprensione comune delle possibili azioni di semplificazione;
- 5.** lo sviluppo e la diffusione di un limitato set di interfacce tra pubblica amministrazione e cittadini/imprese;
- 6.** l'introduzione di un vocabolario standardizzato che permetta la comprensione, il confronto e l'interazione dei processi amministrativi;
- 7.** la standardizzazione delle interfacce che permettano lo scambio di informazioni.

Questi obiettivi devono essere promossi anche attraverso la valorizzazione delle esperienze di collaborazione tra associazione di categoria e Regione, e tramite il sostegno ai programmi di innovazione attuate dalle associazioni nei confronti delle imprese.

Infine, per consentire il pieno dispiegamento delle azioni previste, si procederà alla costituzione di uno specifico Centro di competenza per l'innovazione tecnologica e la semplificazione amministrativa che, organizzato con la collaborazione di Unioncamere e partecipato dalle associazioni degli enti locali e dalle associazioni di categoria e delle libere professioni, potrà fornire indicazioni operative e valutare gli effetti degli interventi attuati.

7.3 Verso un sistema integrato

Le politiche di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza devono realizzare due condizioni necessarie al loro successo: essere integrate e possedere una diffusione sufficiente a realizzare una massa critica in grado di valorizzare le singole azioni.

L'integrazione si realizza su due diversi livelli con caratteristiche, problemi e strumenti diversi. Il livello riguarda l'intersectorialità: questo significa che gli interventi nel campo della società dell'informazione, proprio perché agiscono sulla conoscenza come fattore di sviluppo, sono difficilmente isolabili all'interno di singoli settori e/o materie, mentre le interazioni sono frequenti e significative.

L'ulteriore livello di integrazione invece si lega alla molteplicità dei soggetti che operano nella realizzazione delle politiche e dalla cui somma scaturisce l'efficacia delle azioni di sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Le strategie di crescita e di innovazione del settore pubblico e privato, gli obiettivi e i risultati dei diversi componenti della pubblica amministrazione e degli enti territoriali costituiscono altrettanti fattori di innovazione sulla cui armonia si basa l'effettivo sviluppo dei territori e, in ultima analisi, della loro competitività.

Alla complessità si risponde dunque con politiche di integrazione, che si basano su due strumenti essenziali:

1. la *governance*;
2. la trasparenza e la coerenza dei programmi e delle strategie del sistema regionale.

Questo secondo requisito, la cui disponibilità è essenziale per il successo, deve essere perseguito come condizione necessaria.

L'azione regionale di supporto alle politiche di innovazione dei diversi soggetti (pubblici o privati) deve quindi richiedere come prerequisito l'esplicitazione delle politiche di innovazione, per costruire uno strumento – il Programma locale per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza – che ne consenta la visibilità, la valutazione e la riflessione critica.

Inoltre è importante non confinare l'innovazione e alle sole tecnologie, ma piuttosto individuare come queste ultime siano in grado di supportare le diverse aree di attività, con un approccio che valorizzi le specificità e coinvolga nelle politiche di sviluppo della società dell'informazione i relativi operatori ed amministratori.

7.4 La governance

La capacità di governance nel campo della società dell'informazione rappresenta una caratteristica distintiva dell'esperienza della Regione Toscana e costituisce un vantaggio competitivo in grado di favorire la crescita dell'innovazione regionale. Questa capacità si esprime principalmente attraverso la RTRT e specifici accordi con le associazioni degli enti locali.

Il Programma persegue obiettivi che richiedono un ulteriore sviluppo del sistema di *governance* che li sostiene, poiché ambisce a raggiungere finalità di particolare importanza ed ambizione. In particolare occorre potenziare ruolo e strumenti di RTRT evitando la frammentazione dei luoghi della *governance* dell'innovazione per promuovere, piuttosto, la crescita di RTRT. È necessario quindi:

- 1.** allargare la capacità di RTRT di rappresentare il mondo delle imprese e dell'associazionismo;
- 2.** mettere RTRT in grado di rappresentare la complessità dell'innovazione nelle pubbliche amministrazioni, che non si limita alla sola innovazione tecnologica ma investe contenuti ed organizzazione.

Inoltre RTRT e i suoi organismi di governo costituiscono un contesto sempre più qualificato per l'attuazione di processi concertativi connessi all'attività della Giunta regionale in tema di società dell'informazione e amministrazione elettronica. Pertanto i pareri espressi da RTRT sull'argomento costituiscono indirizzi di riferimento per l'attività della Giunta regionale e degli enti locali.

Oltre all'accrescimento del ruolo di RTRT, la realizzazione di questo Programma si fonda anche su una strategia che valorizza il ruolo delle autonomie locali alla luce dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

Alla fine del 2006 è stata sottoscritta un'intesa tra la Giunta regionale e le associazioni degli enti locali (vedi appendice e allegati), che segna il punto di equilibrio e di coesione raggiunto dal sistema istituzionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza. Su queste basi si fondano molti degli obiettivi e degli interventi esposti che implicano un forte approccio di *governance* cooperativa a livello istituzionale, fondato sulla coesione e su una condivisa attribuzione di ruoli e compiti.

7.5 Programmazione regionale e locale

Per assicurare coerenza tra la programmazione regionale e quella locale è necessario disporre di strumenti che individuano gli obiettivi e le azioni del sistema regionale nel suo complesso, con particolare riguardo alla pubblica amministrazione locale.

A questo scopo gli enti locali, sono incentivati ad esplicitare, preferibilmente in forma associata, i propri programmi di azione in tema di società dell'informazione e della conoscenza. L'azione si colloca nell'ambito delle politiche di intervento della Regione Toscana per il sostegno dei piccoli comuni e delle aree marginali ed incentiva le realtà locali affinché, attraverso i Livelli ottimali e le Comunità montane, siano redatti Programmi locali sulla società dell'informazione e siano condivise e razionalizzate le risorse materiali, finanziarie ed umane allocate sui temi dell'innovazione tecnologica. La presenza di un programma locale concertato è vincolante per i trasferimenti di risorse finanziarie regionali al sistema degli enti locali, in tema di società dell'informazione.

L'impegno a rendere esplicite e trasparenti le politiche di promozione dell'amministrazione digitale e della società dell'informazione e della conoscenza, si applica anche agli enti regionali, il cui ruolo è significativo rispetto agli obiettivi del presente Programma.

Per assicurare il dispiegarsi coordinato delle attività di progettazione locale, fino al 10 per cento delle risorse in conto capitale finalizzate a trasferimenti agli enti locali può essere destinato alle attività sopradette. Le risorse dovranno comunque essere impiegate con modalità in grado di sviluppare competenze e saperi all'interno dei sistemi locali.

Per garantire la realizzazione di Programmi locali aderenti agli standard regionali la Regione Toscana provvederà, anche attraverso la collaborazione con gli enti locali, alla realizzazione di percorsi formativi finalizzati all'accreditamento di capacità progettuali che assicurino il possesso degli strumenti utili alla realizzazione di progetti coerenti che le indicazioni del presente Programma.

I Programmi locali sulla promozione dell'amministrazione digitale e della società dell'informazione dovranno inoltre essere fortemente connessi agli altri ambiti di programmazione, trovando collocazione all'interno dei piani provinciali di settore, per armonizzare l'iniziativa pubblica locale sui temi della società dell'informazione.

7.6 Livelli essenziali di servizi

Un ulteriore elemento di complessità nella realizzazione delle politiche di innovazione è che esse diventano efficaci solo se si applicano con adeguata estensione territoriale, coinvolgendo molti soggetti, e in modo sufficientemente omogeneo, così da costituire una forte elemento di innovazione.

Per questa ragione la politica della costruzione di *best practices* mantiene tutto il suo valore solo se ad esse segue una politica di diffusione delle soluzioni più efficaci. Questo è particolarmente vero per quanto riguarda l'e-government, considerato anche il ruolo che ad esso assegnano le teorie dello sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.

Per accelerare i processi di disseminazione, occorre attivare interventi finalizzati a questo scopo, soprattutto incentivando la diffusione di soluzioni che costituiscano la base dell'e-government e valorizzando il ruolo degli enti che hanno realizzato le *best practices*.

Il Programma propone dunque una ridefinizione ed un aggiornamento della base minima delle soluzioni che gli enti devono possedere, orientando gli incentivi e gli strumenti regionali (riuso) alla loro diffusione e disincentivando, al contrario, la realizzazione di ulteriori soluzioni che vanificano il raggiungimento di un sistema omogeneo di offerta di servizi.

Il Programma segnala le seguenti priorità, oggetto di aggiornamento annuale:

- 1.** Infrastrutture
 - a.** Adeguati livelli di sicurezza
 - b.** Sistemi di identificazione autenticata e sicura
 - c.** Interoperabilità dei servizi
 - d.** Servizi di rete a valore aggiunto
- 2.** Portafoglio servizi
 - a.** Servizi per le imprese
 - b.** Servizi informativi per il cittadino
 - c.** Servizi di e-procurement
 - d.** Servizi informativi territoriali integrati

7.7 Misurare la qualità e la diffusione dei livelli essenziali di servizio

Lo sviluppo dei servizi di amministrazione digitale si realizza attraverso l'attuazione di esperienze innovative esemplari, che hanno il compito di verificare l'adeguatezza delle soluzioni e l'efficacia del loro impatto su cittadini e imprese. Esse costituiscono il patrimonio di tecnologie da riutilizzare.

D'altra parte è la diffusione omogenea di questi servizi negli enti toscani a caratterizzare la qualità della pubblica amministrazione regionale rispetto all'innovazione tecnologica e a misurarne l'avanzamento.

È dunque una variabile di valutazione importante che ha bisogno di essere misurata e verificata con continuità. Infatti la conoscenza della ricchezza del portafoglio servizi della pubblica amministrazione on line costituisce anche lo strumento per guidare investimenti e incentivi nei confronti delle pubbliche amministrazioni locali.

A questo scopo sarà istituita una funzione di osservazione permanente, inserita nell'ambito dell'Osservatorio degli utenti di cui alla LR 1/2004, per rilevare la presenza e la qualità dei servizi on line disponibili delle pubbliche amministrazioni toscane, l'uso delle tecnologie, l'aderenza agli standard, gli effetti in termini di semplificazione e riduzione dei costi della burocrazia, fornendo un quadro analitico e di sintesi che verrà trasmesso a RTRT e capace non solo di guidare strategie di sviluppo ma anche di identificare ritardi e successi.

7.8 Centro servizi territoriale della Toscana

Nel corso del 2005 è stato costituito il Centro servizi territoriale della Toscana (Cstt). Rappresenta la capacità del sistema di governance regionale di condividere una strategia per la valorizzazione delle intese istituzionali e dei processi associativi tra gli enti (con particolare riguardo ai piccoli Comuni) e si propone di ottimizzare, mettere in rete e sostenere gli strumenti operativi creati a livello locale per realizzare le politiche in materia di amministrazione elettronica e società dell'informazione.

Al momento della sua costituzione e del suo accreditamento a livello nazionale, si è voluto esplicitamente evitare di creare un nuovo soggetto giuridico, preferendo invece una soluzione in grado di mettere in rete e valorizzare quanto già esistente a livello regionale.

La creazione del Cstt (in allegato il verbale del tavolo di concertazione istituzionale del 7 ottobre 2005 che ne descrive natura e compiti generali) interviene su aspetti assai delicati che si intrecciano da una parte con le potestà e le funzioni di ciascun ente territoriale e dall'altra con le effettive capacità e competenze "tecnologiche" che gli enti sono in grado di esprimere.

In linea generale si è definita una strategia fondata su due elementi:

- 1.** favorire e sostenere le aggregazioni dei piccoli enti per la definizione di comuni politiche di sviluppo della società dell'informazione in un sistema dove i livelli più estesi (provinciali e di area vasta) comprendono e valorizzano la programmazione locale;
- 2.** favorire l'utilizzo sostenibile di soggetti e strumenti attuatori delle politiche, evitando una loro inutile proliferazione, cercando piuttosto di ottimizzarne capacità e competenze.

Il Cstt sostiene gli enti sugli aspetti di natura infrastrutturale, di coordinamento e gestione dei progetti di e-government, nonché nelle attività di individuazione delle soluzioni più idonee a potenziare il sistema ed il pacchetto di servizi offerti dalle gestioni associate. Il Cstt e i suoi centri servizi, attuati a livello locale e messi in rete, assistono inoltre gli amministratori degli enti locali nella definizione delle politiche di sviluppo dei servizi informatici e nella valutazione delle molteplici offerte presenti sul mercato delle soluzioni di e-government.

La missione assegnata alla struttura è quella di promuovere nel territorio "pari opportunità" di accesso ai servizi informatici attraverso il rafforzamento delle infrastrutture interne agli enti e di quelle necessarie per l'erogazione di servizi ai cittadini ed alle imprese, secondo i principi stabiliti dalla LR 1/2004.

Gli obiettivi centrali del Cstt, ai quali la Regione Toscana darà il proprio supporto, sono dunque:

- 1.** assistere i piccoli Comuni nel processo di sviluppo dei servizi on line, includendoli nel circuito virtuoso della società dell'informazione;
- 2.** incentivare, qualificare e coordinare i servizi di rete;
- 3.** utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione con modalità adeguate a stimolare lo sviluppo economico del territorio in termini di competenza, di qualificazione delle opportunità professionali, di innovazione e di avanzamento della conoscenza;

- 4.** sviluppare i sistemi informativi pubblici, valorizzandone e condividendone il patrimonio informativo;
- 5.** valorizzare le aggregazioni di soggetti costituite su base tematica o territoriale, sui temi della società dell'informazione.

In particolare la Regione Toscana si attiverà per individuare sul mercato e finanziare un soggetto in grado di fornire servizi agli enti locali., con particolare riferimento ai piccoli comuni, sui temi della programmazione locale, del coordinamento finalizzato allo sviluppo dell'associazionismo, della progettazione e direzione tecnica di interventi e progetti Tic di interesse regionale.

L'azione, realizzata in collaborazione e d'intesa con le autonomie locali, avrà il compito di sostenere ed accompagnare la realizzazione di questo Programma nel suo dispiegamento sul territorio e dovrà favorire e sostenere la crescita di competenze appropriate sul territorio e nella pubblica amministrazione.

7.9 Sostegno ai territori marginali

Il conseguimento di risultati importanti in tema di amministrazione digitale presuppone un sistema che aiuti la crescita degli enti con maggiori rischi di marginalizzazione. Non c'è dubbio che i piccoli comuni e quelli collocati in aree montane costituiscano l'anello debole su cui si misura la forza della catena dello sviluppo dell'amministrazione digitale.

Per questo l'attività regionale sarà diretta in particolare a supportare lo sviluppo di questo sistema e a diffondere azioni all'insegna della sussidiarietà istituzionale, attraverso ad esempio gli strumenti del riuso e le comunità di pratica.

D'altra parte ai piccoli comuni viene richiesto di individuare soluzioni organizzative in grado di promuovere forme associate di gestione, programmazione e monitoraggio dei servizi di amministrazione digitale come condizione indispensabile per il successo dell'innovazione.

Nei confronti dei piccoli comuni saranno quindi le Comunità montane e i Livelli ottimali nei territori non montani i riferimenti per l'azione regionale; ad essi viene richiesto di definire appropriati strumenti di programmazione degli interventi basati sulla concertazione e sulla valorizzazione delle specificità locali e delle identità istituzionali. L'azione regionale è quindi finalizzata a sostenere l'amministrazione digitale incentivando linee di azione in grado di promuovere azioni locali per:

- 1.** associare i servizi di e-government là dove, attraverso questo strumento, è possibile realizzare economie di scala e migliorare la qualità (principio dell'adeguatezza);
- 2.** centralizzare le funzioni di progettazione, gestione e monitoraggio dei progetti di innovazione nel campo delle Tic per riunire e valorizzare le competenze locali.

Alla effettiva presenza di questi obiettivi e tendenze si vincolano i trasferimenti regionali.

È in particolare necessario predisporre una linea di intervento diretta a sostenere le azioni prima indicate tra i piccoli comuni non montani. L'esperienza di e.Toscana ha infatti evidenziato come il senso di appartenenza ad una condizione territoriale condivisa (la montagna) abbia contribuito a rafforzare l'identità del sistema montano e ad attivare un processo virtuoso di aggregazione di funzioni di innovazione attorno alle Comunità montane.

La stessa cosa non è accaduta per i piccoli comuni non montani che stentano ad attivare processi aggregativi, rischiando così di restare al di fuori di azioni e flussi finanziari. In questo contesto deve essere sollecitata l'azione di aggregazione che può essere esercitata da Comuni capoluogo e Province.

7.10 Accreditamento e standard

In attuazione della LR 1/2004 e del piano e.Toscana 2003-2005, la Regione, secondo gli indirizzi di RTRT, ha definito e attivato l'Infrastruttura di tecnologie e servizi per la Cooperazione applicativa denominata Cart. Questa rende perseguibile lo sviluppo coordinato dei sistemi informativi pubblici, condividendo il patrimonio informativo in una logica di servizio per i cittadini, le imprese e la stessa pubblica amministrazione. L'obiettivo risulta quello della definizione di tecniche, modalità, standard tecnologici e informativi, utili a garantire la circolarità delle informazioni nel rispetto dei livelli di sicurezza e riservatezza delle informazioni e con livelli di latenza nell'aggiornamento dei rispettivi patrimoni informativi prossimi allo zero.

In questo contesto, il sistema Cart definisce un modello di interscambio dei dati in sicurezza, determina un'architettura e standard tecnologici e infine detta regole per consentire a diverse applicazioni informatiche di diversi sistemi informativi allocati in enti diversi di interoperare e cooperare garantendo continuità e automatismi, a supporto dei processi che coinvolgono anche più soggetti organizzativi. Rappresenta quindi un'infrastruttura tecnologica e di servizi a disposizione di tutti i soggetti pubblici e privati, avente come obiettivo l'integrazione fra sistemi informativi diversi secondo una logica di cooperazione applicativa. Cart è anche un'opportunità per la pubblica amministrazione di condividere i patrimoni informativi secondo una logica di reciproco interscambio, a tutto vantaggio della semplicità della soluzione, del rispetto degli ambiti e delle prerogative di competenza, della sicurezza e della titolarità nel trattamento delle informazioni.

Per promuovere l'utilizzo dell'infrastruttura Cart è stato messo a punto un processo di accreditamento che vuole creare un confronto con il mondo delle imprese Tic e garantire l'impiego di prodotti e soluzioni aderenti agli standard infrastrutturali di e.Toscana. Questo processo prende il nome di e.Toscana Compliance e si riferisce alla capacità di uno specifico software applicativo di interoperare attraverso Cart con altri software anch'essi accreditati e connessi applicativamente alla stessa infrastruttura.

Stabilite le regole del buon utilizzo dell'infrastruttura da parte del software applicativo è stata creata una struttura che verifica e certifica il rispetto delle regole stesse. Il Centro tecnico e.Toscana Compliance è il soggetto che verifica se il software prodotto è conforme al regolamento stabilito.

Più in generale la Regione Toscana, anche con riferimento alla LR 1/2004 art. 6, definisce standard informativi e tecnologici – messi a punto attraverso metodologie di confronto telematico nella comunità degli enti e delle imprese – che si applicano al sistema degli enti regionali per quanto di competenza ed il cui rispetto da parte degli enti locali costituisce un vincolo per l'ottenimento di finanziamenti regionali.

7.11 Riuso e diffusione delle migliori soluzioni

La diffusione dei servizi di e-government ha assunto progressivamente in Toscana i tratti di una politica attiva per semplificare il rapporto tra pubblica amministrazione, imprese e cittadini. Il sistema pubblico sta in tal modo rispondendo all'esigenza di ridurre in modo significativo gli oneri e gli adempimenti che la pubblica amministrazione statale, regionale e locale pone a carico delle imprese e degli altri soggetti pubblici e privati, riconoscendo al contempo l'esistenza di nuovi diritti per cittadini ed aziende del territorio.

La LR 1/2004 ha riaffermato la centralità del tema: l'individuazione di politiche regionali condivise e mirate sul riuso e diffusione delle migliori soluzioni disponibili consente non solo di proseguire sul cammino già avviato per lo sviluppo coordinato dei sistemi informativi pubblici ma anche di implementare nuove soluzioni di eccellenza già orientate fin dalla loro nascita a soddisfare le esigenze del sistema pubblico nel suo complesso, moltiplicando l'efficacia degli investimenti e potenziando le politiche di diffusione dell'innovazione organizzativa.

Il patrimonio delle soluzioni e dei prodotti della pubblica amministrazione già oggi disponibili gratuitamente per la pubblica amministrazione è vasto ed articolato. È raccolto, curato e promosso dal Centro di competenza sul riuso, realizzato in collaborazione con il mondo universitario, attraverso il Catalogo delle soluzioni.

La diffusione e il riuso delle applicazioni realizzate dagli enti pubblici nell'ambito di e.Toscana sono stati individuati essenziali per garantire sia la razionalizzazione della spesa pubblica che la promozione dell'interoperabilità dei servizi e delle applicazioni. Il riuso offre infatti l'opportunità di portare a sistema la diffusione degli standard di cooperazione applicativa tra gli enti della Toscana: i prodotti accreditati al riuso devono infatti essere coerenti alle specifiche di interoperabilità definite nell'ambito del Sistema pubblico di connettività regionale.

Il riuso promuove inoltre l'eccellenza poiché invita alla creazione ed alla sperimentazione di servizi innovativi, in grado di ampliare le progettualità esistenti, con la prospettiva di applicarsi al sistema della pubblica amministrazione toscana.

Con l'accordo di Programma "Innovazione e semplificazione nella pubblica amministrazione – Diffusione e riuso dei progetti per lo sviluppo della società dell'informazione in Toscana", sottoscritto dagli enti aderenti a RTRT il 28 giugno 2006, gli enti della Toscana hanno definito le politiche e gli strumenti comuni, per garantire un armonico sviluppo della società dell'informazione regionale su tali temi, in accordo con le linee guida nazionali.

7.12 Open source

La crescente diffusione della società dell'informazione e il costante aumento degli utenti connessi alla rete impongono un'approfondita riflessione sulle logiche che regolano l'effettiva possibilità d'accesso alle informazioni, nonché sul livello di concorrenza presente nel mercato delle Tic e sui costi (sia in termini di risorse monetarie che di tempo) che la pubblica amministrazione è chiamata a sostenere per usufruire dei benefici offerti dalle nuove tecnologie.

In particolare ci si propone di attivare un percorso di diffusione delle conoscenze riferite alle applicazioni a "codice sorgente aperto" nella pubblica amministrazione, per accrescere le possibilità di riuso e di abbattimento dei costi della produzione e diffusione del software, per valutare e/o confermare se esse sono adatte a risolvere in tutto o in parte le criticità esistenti, per sviluppare nuove possibilità di accesso alle applicazioni ad ai servizi da parte degli utenti ed aumentare il livello di concorrenza.

Per supportare l'iniziativa regionale in materia dovrà essere attivato uno specifico Centro di competenza, con la collaborazione di enti locali, di risorse universitarie, nazionali e private, per l'analisi degli impatti, delle possibilità e criticità dell'*open source* e per sostenere le azioni legate alla sua promozione nella pubblica amministrazione, con particolare riferimento agli strumenti per il lavoro di ufficio, alla diffusione di formati aperti, all'adozione di sistemi operativi non proprietari.

Pertanto, in coerenza con le finalità e i principi della LR 01/2004, si prevedono interventi per favorire:

1. la diffusione delle conoscenze sulle opportunità offerte dall'*Open source Software* (Oss) in termini di capacità delle applicazioni, fiducia, riservatezza, scalabilità, interoperabilità delle soluzioni (anche attraverso strumenti di e-learning);
2. la diffusione di strumenti d'ufficio *open source* e di sistemi operativi non proprietari;
3. l'aggiornamento su attività in corso, progetti e applicazioni esistenti e riusabili;
4. la valutazione degli aspetti positivi e di criticità dell'Oss nella fase di progettazione, diffusione ed assistenza dei prodotti;
5. la valutazione del costo totale richiesto all'utente per passare da sistemi di tipo "proprietario" a sistemi Oss, a seconda del tipo di applicazione considerata;

7.13 Valorizzare il patrimonio informativo del settore pubblico

I piani europei e nazionali non trascurano di sottolineare il tema della condivisione dell'informazione di cui è proprietario il settore pubblico. Questo tema attiene sia alla trasparenza dell'azione della pubblica amministrazione e alla promozione dei diritti di cittadinanza sia agli aspetti di efficienza delle amministrazioni e di *governance* cooperativa.

Con il rafforzarsi del ruolo delle Regioni quali enti di regolazione, programmazione e indirizzo e il decentramento di funzioni agli enti locali cresce l'esigenza di disporre di informazioni adeguate per supportare le scelte di governo e per garantire la valutazione da parte dei cittadini degli effetti delle politiche delle regioni, consentendo così una maggiore partecipazione della comunità alla vita pubblica.

Per questo è importante che le basi informative siano strutturate e rese fruibili attraverso strumenti di interrogazione on line che ne facilitino la consultazione e la utilizzazione, ma anche che siano costruite secondo i principi di imparzialità, affidabilità, pertinenza, trasparenza, definiti in ambito comunitario per caratterizzare il sistema delle statistiche ufficiali.

Nel Programma statistico regionale, che costituisce lo strumento per la produzione dei dati statistici ufficiali della Regione Toscana, la valorizzazione del patrimonio informativo dell'amministrazione sarà perseguita attraverso:

- 1.** l'utilizzo a fini statistici degli archivi amministrativi e gestionali, sulla base di standard e metodologie che garantiscono la qualità delle informazioni e la loro comparabilità e integrabilità nei sistemi informativi statistici del Sistema statistico nazionale;
- 2.** la riorganizzazione secondo una logica di sistema informativo delle informazioni statistiche esistenti per i diversi settori e ambiti di competenza/interesse regionale;
- 3.** la realizzazione di un sistema di documentazione delle fonti informative, degli archivi e dei principali indicatori statistici.

Saranno inoltre promosse e sostenute, attraverso specifici finanziamenti, iniziative degli enti locali per lo sviluppo di sistemi informativi statistici coerenti con i principi sopra richiamati e per la realizzazione di progetti comuni di valorizzazione ed integrazione dei rispettivi patrimoni informativi, nonché di strumenti informativi on-line della rete degli uffici di statistica della Toscana.

Per la costruzione di un patrimonio informativo comune che consenta la piena integrazione delle funzioni amministrative e di governo è anche urgente la sistematizzazione dell'informazione pubblica che può essere oggetto di valorizzazione economica e che non costituisce un centro di interesse inalienabile. All'interno di questo disegno acquista particolare valore la riorganizzazione, sistematizzazione e valorizzazione dei molti siti web della Regione Toscana che, seguendo un mirato piano editoriale, possono trasformarsi in un'infrastruttura di comunicazione unitaria, organica e finalizzata al rapporto con cittadini e imprese.

Infine, per promuovere l'utilizzazione dei servizi pubblici, occorre dedicare specifica attenzione alle azioni di comunicazione che hanno il compito di farne conoscere la disponibilità, con lo scopo di valorizzare e diffondere la conoscenza del patrimonio disponibile ed il relativo utilizzo a favore di cittadini ed imprese.

7.14 Partnership

I molti obiettivi di questo Programma sono realizzati in un quadro di *governance* partecipativa attraverso un percorso condiviso tra l'amministrazione regionale, le altre amministrazioni pubbliche locali e periferiche (e loro associazioni come Anci, Uncem e Urpt), le Camere di Commercio, le Università e gli istituti di ricerca e il terzo settore (inteso come il mondo delle associazioni, delle fondazioni e di tutti gli enti privati non esercenti attività di impresa), oltre che con le categorie economiche, le libere professioni e le associazioni di categoria.

Le relazioni tra questi soggetti sono improntate, oltre che ai principi costituzionali di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, ai principi di una buona *governance* definiti a livello europeo, vale a dire di apertura, di partecipazione, di responsabilità, di efficacia e di coerenza. Rispetto al mondo degli enti e delle amministrazioni pubbliche si privilegiano anche forme di cooperazione, realizzate mediante atti convenzionali (prevedenti anche forme di cofinanziamento o contributi) con gli enti rappresentativi degli enti locali, per realizzare attività o progetti comuni che incidano, o i cui effetti ricadano, a livello territoriale.

Il mondo associativo di categoria e il terzo settore in genere (composto da soggetti privati e associazioni senza scopo di lucro), che non sono diretti ad offrire sul mercato servizi o prodotti, potranno cooperare agli obiettivi perseguiti dalla Regione, nelle politiche della società dell'informazione, attraverso l'affidamento, con procedure selettive ad hoc o mediante un sistema di rapporti convenzionali singolari o generalizzati, di attività nel campo dei servizi. In particolare, le politiche di integrazione e regolazione della società dell'informazione per l'innovazione e lo sviluppo rendono anche opportuno che la disciplina dei rapporti tra Regione Toscana e soggetti privati non esercenti attività di impresa (siano essi diretti a promozione di attività sociale, professionali o rappresentativi di categorie economiche o delle libere professioni) sia realizzata:

1. attraverso strumenti convenzionali, diretti a realizzare progetti ed obiettivi condivisi, con la possibilità di erogare finanziamenti o contributi, privilegiando le richieste provenienti dagli stessi soggetti o loro associazioni, o attraverso strumenti selettivi di scelta delle migliori soluzioni, quando gli obiettivi siano individuati dalla Regione;
2. attraverso bandi o avvisi di partecipazione, che implicino la valutazione della qualità della proposta progettuale, ovvero della sostanza del progetto rispetto agli obiettivi perseguiti.

Inoltre nella logica di un partenariato pubblico-privato allargato si sperimenta l'avvio di strumenti convenzionali tra Regione e altri soggetti privati, comprese le imprese, aventi il medesimo interesse alla realizzazione di un progetto comune. Requisiti di queste operazioni, realizzabili anche con impegni di spesa e movimenti finanziari, sono:

1. non sussistenza di alcuna logica commerciale o di corrispettività;
2. tendere ad un risultato "comune", come conseguenza degli sforzi di interazione di tutti i soggetti coinvolti;
3. presupporre il riconoscimento essenziale dell'interdipendenza reciproca, in quanto nessun attore, pubblico o privato, preso singolarmente avrebbe le conoscenze e le risorse in concreto necessarie per affrontare da solo i problemi complessi e diversificati che la soluzione o l'obiettivo perseguito generano.

7.15 La presenza della Toscana in Europa

La presenza della Toscana sullo scenario internazionale, con particolare riferimento all'Unione europea, è un'esigenza ineludibile per assicurare competitività in un'economia globale, per rafforzare l'identità regionale e per inserirsi nei rapidi processi di innovazione e cambiamento che si stanno svolgendo in molte regioni europee. Occorre quindi che la Regione Toscana sviluppi la partecipazione alle reti della ricerca continentale promosse nel Settimo Programma Quadro (FP7) mediante:

- 1.** la promozione di iniziative progettuali attraverso un'azione propositiva diretta (presentazione o partecipazione alla presentazione di progetti di ricerca);
- 2.** un'azione propositiva indiretta (sostenendo il sistema della ricerca regionale nella presentazione e gestione dei progetti di ricerca), ovvero partecipando alla concertazione di progetti o programmi di ricerca nelle procedure a gestione concorrente o decentrata;
- 3.** l'interscambio di progettualità e idee con i centri di ricerca dell'Unione europea. Inoltre, per valutare il grado di successo delle risposte alle sfide dell'innovazione, è opportuno partecipare alle iniziative europee volte alla definizione di sistemi informativi sovranazionali, in grado di consentire l'identificazione di indicatori per il *benchmarking* tra i sistemi regionali europei.

Per conseguire questi risultati è necessario non soltanto essere presenti attivamente nella progettazione europea, valorizzando opportunamente la collaborazione delle associazioni di categoria e la partecipazione delle imprese toscane ai partenariati di progetto ma anche condividere le politiche regionali con gli altri territori europei e promuovere le iniziative internazionali sui temi della società dell'informazione.

Questi obiettivi possono essere raggiunti attraverso concrete azioni in grado di:

- 1.** coordinare le iniziative del sistema regionale (enti locali., Università, imprese), così da costruire un programma di azione per rafforzare la presenza della Toscana in Europa;
- 2.** costruire azioni sui temi della progettazione europea relativa alle Tic per affrontare con determinazione le sfide del VII Programma Quadro (FP7) e degli altri ambiti progettuali oggetto dell'iniziativa dell'Unione europea;
- 3.** modulare iniziative sulle quali il sistema regionale è impegnato per corrispondere alle linee di attività e ai programmi di riferimento a livello comunitario.

Per questo la Regione Toscana predispose e aggiorna un elenco di soggetti pubblici e privati (enti associativi, imprese o singoli individui), specializzati nell'attività di realizzazione di progetti europei in materia di società dell'informazione e della conoscenza e finalizzati allo sviluppo di soluzioni e/o di *network* di eccellenza, anche attraverso la formazione di ampi partenariati, per conto della Regione, in qualità di soggetto proponente e promotore.

Nell'elenco, oggetto di aggiornamento almeno annuale, sono inserite, a seguito di valutazione circa le comprovate competenze in attività di progettazione in materia di società dell'informazione e della conoscenza, le imprese, gli enti associativi e i singoli individui che hanno già presentato progetti con positivi risultati di valutazione in sede europea.

I soggetti iscritti nell'elenco suddetto possono proporre idee progettuali per bandi o procedure selettive dirette ad acquisire finanziamenti e/o contributi in sede nazionale, internazionale ed europea, predisponendo la documentazione necessaria e promuovendo la realizzazione di partenariati di livello nazionale e internazionale.

La Regione Toscana può, senza nessun obbligo, qualora reputi l'idea progettuale valida, attraverso una decisione di Giunta regionale, statuire la partecipazione a bandi e/o procedure selettive in qualità di soggetto proponente e promotore, individuare i rapporti di partenariato e definire il ruolo del soggetto proponente l'idea progettuale, utilizzando l'attività di quest'ultimo ai fini della partecipazione.

Nel caso in cui il progetto sia finanziato, il soggetto potrà svolgere le attività remunerate di coordinamento, così come indicato nel progetto stesso, organizzando l'attuazione dei contenuti e le relazioni con le competenti autorità europee.

8 Monitoraggio e valutazione

L'informazione sullo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in Toscana costituisce elemento essenziale per il supporto delle politiche e degli interventi regionali. Obiettivo, comprendere la situazione reale del territorio regionale, in modo da poter meglio definire le politiche per lo sviluppo della società dell'informazione e valutarne l'impatto. In questa attività di "misurazione" è essenziale la comparazione non solo con le altre regioni italiane ma anche con quelle europee, tramite analisi di *benchmark* che permettano di collocare la nostra regione rispetto al panorama italiano ed europeo.

La base di conoscenza sulla quale fondare il Programma è composta da tre insiemi di indicatori ed informazioni:

1. il primo insieme riguarda gli indicatori che si riferiscono al contesto delle politiche complessive in materia e sono dedicate alla misurazione di condizioni e assetti ritenuti rilevanti per lo sviluppo della società dell'informazione in Toscana. Poiché questi interventi non sono di esclusiva competenza regionale ma sono anche il frutto di politiche locali e nazionali, il quadro che emerge da questa analisi non può essere ascritto direttamente ai soli effetti di questo Programma. Questi indicatori sono in grado di rappresentare il posizionamento della nostra regione rispetto ad altre, mostrando punti di debolezza e di forza utili ad orientare l'azione regionale;
2. il secondo insieme riguarda gli indicatori di input-output che si riferiscono agli interventi programmati e descrivono le diverse risorse allocate dal programma e gli effetti direttamente riferibili ad essi;
3. il terzo insieme riguarda invece più specificatamente gli indicatori di risultato delle singole aree di intervento, orientati a registrare il successo (o l'insuccesso) delle azioni regionali in termini di cambiamenti indotti nel sistema oggetto di osservazione.

Il primo sistema di indicatori, che riguarda la misurazione dello stato di avanzamento della società dell'informazione e della conoscenza regionale, si basa su un modello interpretativo complesso, che considera la diffusione delle Tic una condizione in grado di approssimare la presenza di valore (immateriale) nei diversi contesti, come risultato delle disponibilità e dell'uso di informazione e conoscenza che le tecnologie mettono a disposizione. Contraddistingue il posizionamento regionale rispetto ad altre regioni su una scala compresa tra un minimo (la performance peggiore) e un massimo (la performance migliore).

Il risultato di questa analisi è quindi fortemente correlato al modello interpretativo assunto e ai contesti esaminati ed è fortemente orientato al confronto; quindi limitato a un insieme di indicatori che costituiscono un minimo comune denominatore in grado di consentire la misurazione in ambito nazionale e internazionale.

Gli altri sistemi di indicatori sono invece più correlati agli interventi e alla loro realizzazione: ne misurano gli effetti intermedi e finali, anche in relazione all'impianto progettuale nel quale si collocano. Sono pertanto indicati in relazione a ciascun obiettivo generale e a ciascuna scheda intervento in una sezione specifica.

Tutti i principali indicatori sono riportati in appendice nella sezione "indicatori sulla società dell'informazione e della conoscenza".

8.1 La costruzione della base di conoscenza

Per interpretare in maniera integrata le informazioni dovrà essere realizzato un sistema informativo statistico che si basi non solo sui flussi informativi esistenti ma anche su ulteriori rilevazioni da attivare per sopperire ad eventuali carenze informative, ampliare la significatività territoriale dei dati derivanti dalle indagini nazionali e realizzare approfondimenti su temi di particolare interesse regionale.

La base conoscitiva utile a comprendere lo sviluppo della società dell'informazione deve contenere le statistiche inerenti l'offerta di infrastrutture, beni e servizi Tic e la domanda, ovvero l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte dei soggetti sociali ed economici coinvolti nel processo di cambiamento. Pertanto la base conoscitiva sarà articolata in quattro macroaree informative:

- 1.** famiglie;
- 2.** imprese;
- 3.** settore pubblico;
- 4.** infrastrutture abilitanti.

e potrà comprendere le statistiche relative a:

- 1.** produzione di beni e servizi Tic e prodotti digitali e disponibilità di infrastrutture tecnologiche abilitanti;
- 2.** accesso alle Tic da parte di imprese, famiglie e pubbliche amministrazioni;
- 3.** uso delle Tic da parte di imprese, famiglie e pubbliche amministrazioni;
- 4.** impatto economico, sociale e ambientale delle Tic e dei prodotti e servizi digitali.

In particolare, sono rilevanti per le pubbliche amministrazioni le informazioni relative all'utilizzo delle nuove tecnologie con riferimento sia all'offerta di servizi ai cittadini e alle imprese sia ai processi di innovazione dell'amministrazione.

Le statistiche ufficiali costituiscono il riferimento centrale del sistema informativo che sarà costruito. Questo ambito di produzione statistica nazionale è in rapida evoluzione e sarà ulteriormente ampliato nei prossimi anni, garantendo il raccordo e la coerenza con gli sviluppi del sistema statistico europeo per creare un sistema di rilevazione capace di garantire la comparabilità delle informazioni a livello internazionale in relazione agli obiettivi di Lisbona.

Le indagini di riferimento sono:

- 1.** Indagine campionaria Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" condotta dall'Istat. In particolare, nelle indagini Multiscopo degli anni 2002, 2003 e 2005 sono stati rilevati dati sia sulla disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie sia sul loro utilizzo da parte degli individui. L'indagine più recente, realizzata nel 2005, è stata condotta in conformità con le indicazioni del Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio europeo approvato il 21 Aprile 2004 (n. 808/2004), che prevede la realizzazione, con cadenza annuale, di un modulo di rilevazione dell'uso delle Tic presso le famiglie e gli individui. La Regione Toscana utilizza i dati per costituire un sistema di indicatori calcolabili per la Toscana nell'ambito del *benchmarking* fra regioni;

2. Rilevazione campionaria sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione delle imprese con almeno 10 addetti nei settori manifatturiero e servizi. Obiettivo, la valutazione della diffusione delle tecnologie di base nel sistema produttivo, lo sviluppo del commercio elettronico e i rapporti con la pubblica amministrazione on line. L'indagine è condotta dall'Istat; solo a partire dal 2006 saranno diffusi dati di significatività regionale. Per ovviare a questa carenza informativa, la Regione Toscana nel 2005 ha aderito al progetto Understand⁶;
3. Rilevazione nazionale sulle Tic nella pubblica amministrazione locale. Questa rilevazione ha l'obiettivo di fotografare lo stato attuale dell'utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle pubbliche amministrazioni (Regioni, Province, Comunità montane, Circondari, Comuni) gli investimenti, l'offerta di servizi, le azioni di formazione e assistenza ai processi di innovazione tecnologica, il rapporto con il mercato locale da parte degli enti pubblici. La rilevazione è condotta dall'Istat su base campionaria. La Regione Toscana partecipa alla rilevazione per il territorio di sua competenza, estendendo la raccolta dei dati a tutti gli enti locali (Province, Comunità montane, Circondari, Comuni). Nei prossimi anni è prevista l'estensione dell'indagine a tutto il comparto della pubblica amministrazione: Unioni di Comuni, Camere di Commercio, Asl, scuole ecc.

Le notizie raccolte, contribuiscono ad incrementare lo sviluppo di un sistema informativo statistico in armonia con quanto definito dall'Unione europea (Programma e-Europe) in merito alle statistiche sulla società dell'informazione, in particolare sull'area di indagine e-government.

Nel sistema informativo, per la parte relativa alle pubbliche amministrazioni locali, si prevede di far confluire anche i dati prodotti dall'Osservatorio sui servizi di amministrazione elettronica che misurano l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi on line disponibili, quelli prodotti dall'Osservatorio regionale sulla banda larga, nonché (attraverso una adeguata sistematizzazione) ulteriori dati e indicatori di contesto relativi ai diversi interventi regionali.

Per quanto riguarda le imprese produttrici di beni e servizi Tic e l'impatto economico del settore, saranno utilizzate anche le informazioni desumibili dall'Archivio statistico delle imprese attive (Asia), dal Registro Imprese e dalla rilevazione trimestrale Istat del fatturato per informatica, telecomunicazioni e servizi postali.

I dati di contabilità nazionale rendono inoltre disponibili informazioni di livello nazionale sul valore aggiunto del settore Tic (informatica, ricerca e attività connesse), nonché il dato degli occupati (dipendenti e indipendenti) e le corrispondenti unità di lavoro. Per quanto riguarda il livello regionale, l'Istat fornisce il dato del settore compreso nella voce aggregata "Intermediazione monetaria e finanziaria; attività immobiliari ed imprenditoriali". Da segnalare la disponibilità di una stima dell'Irpet, che divide la categoria in due voci una delle quali è il settore Tic, permettendo la comparabilità con il livello nazionale.

⁶ Le Regioni europee aderenti nel 2005 al progetto Understand sono: Emilia Romagna, Piemonte, Toscana, Puglia, Aquitanie, Hessen, Islas Baleares, Comunidad Valenciana, Mellersta Norrland, Yorkshire & The Humber, Wales, Wielpolskie.

Il sistema informativo della società dell'informazione e della conoscenza dovrà anche prevedere opportune integrazioni con le fonti statistiche sui temi della ricerca e dell'innovazione (tecnologica e organizzativa).

I dati e gli indicatori statistici sopra descritti saranno strutturati e integrati nell'ambito del Sistema informativo statistico regionale, opportunamente descritti nel sistema di documentazione delle fonti informative, degli archivi e degli indicatori e resi disponibili attraverso vari prodotti informativi e modalità di accesso alle basi dati sia a supporto delle funzioni di programmazione, valutazione e monitoraggio della Regione e delle amministrazioni locali sia quale patrimonio informativo della collettività regionale.

La base di conoscenza del Programma sarà completata dal sistema di monitoraggio dei singoli interventi, che renderà disponibili gli indicatori di *input-output* e di risultato, relativi alle risorse allocate, agli effetti direttamente riferibili agli interventi e ai cambiamenti indotti nel sistema dalle azioni regionali.

8.2 La costruzione del sistema di monitoraggio del Programma

La base di conoscenza sopra indicata consentirà di attivare un adeguato sistema di monitoraggio del Programma. Darà conto ai diversi attori che partecipano alla concertazione, allo sviluppo e al monitoraggio del Programma di:

- 1.** integrazione e organicità delle politiche e delle azioni di intervento;
- 2.** complessità ed articolazione dei fabbisogni e delle istanze dei territori;
- 3.** valutazione delle *performance*;
- 4.** capacità di interpretare e prevedere tendenze evolutive dei fenomeni socioeconomici di contesto.

Questo intervento si colloca nella prospettiva più generale, per altro di recente attivazione, finalizzata allo sviluppo di una specifica componente del sistema informativo regionale dedicata al supporto alla funzione di monitoraggio e valutazione dei piani e programmi e più complessivamente ai sistemi decisionali.

Si tratta in sostanza di realizzare prodotti dedicati alla strutturazione, integrazione, accesso e fruibilità del patrimonio informativo reso disponibile, secondo modalità ed esigenze di analisi articolate per diversi profili/bisogni informativi, che siano in grado di soddisfare sia il livello di governo del Programma, sia l'insieme dei beneficiari e più generalmente dei cittadini.

I relativi indicatori sintetici saranno coerenti con i vari livelli e/o fasi in cui si presenta la configurazione del Programma e saranno resi fruibili con appropriate rappresentazioni grafiche e tabellari a cui si potrà accedere tramite web.

Il sistema informativo di monitoraggio che si avvarrà, oltre che dei propri flussi informativi, della base conoscitiva disponibile nell'ambito del sistema informativo statistico (che contribuisce ad alimentare), predisporrà in particolare ogni anno uno specifico report in occasione della redazione del documento attuativo, di cui costituisce un allegato.

9 I percorsi di partecipazione

Questo Programma nasce da un rapporto di collaborazione con RTRT che, dopo aver fornito gli indirizzi generali accolti dalla Giunta, ha attivato uno specifico gruppo di lavoro in seno alla Direzione tecnico operativa che ha avuto modo di confrontarsi con le strutture regionali.

L'attività è stata propedeutica al percorso di partecipazione, con la presentazione del Programma ai tavoli statutari di concertazione.

Il Tavolo di concertazione istituzionale, nella seduta del 26 febbraio 2007, ha valutato positivamente il Programma, così come il Tavolo di concertazione generale, nella seduta del 27 marzo 2007, che ha anche sottolineando, come la formazione del Programma sia stata aperta ad ogni fattivo contributo da parte dei soggetti interessati e coinvolti nel percorso di partecipazione, ed a poi suggerito che per la messa a punto di alcuni interventi, sarebbe stato utile l'esame ed il lavoro congiunto delle rispettive strutture tecniche, tavolo tecnico, immediatamente attivato dalla Regione, il cui lavoro ha consentito di integrare, sottolineare e valorizzare alcuni punti del programma stesso.

Il successo delle politiche contenute in questo Programma si fondano largamente sulla capacità di agire in modo concertato con gli altri livelli istituzionali, le altre amministrazioni dello stato presenti in Toscana, le Università, le associazioni e le imprese.

Inoltre, poiché il Programma presenta un approccio trasversale tra materie e competenze, è fondamentale la presenza di una forte capacità di comunicazione. Dunque il modo con il quale il Programma è nato, non è indifferente per il suo esito ed è essenziale caratterizzarlo fin dall'inizio in modo fortemente partecipativo.

La definizione del Programma, dei suoi obiettivi e dei relativi strumenti attuativi è fondato su un percorso che è stato in grado di coinvolgere, e continuerà a coinvolgere nel suo dispiegamento con diverse modalità e a diversi livelli di partecipazione:

- 3.** singoli cittadini e loro associazioni;
- 4.** sistema formativo ed educativo;
- 5.** associazioni delle categorie economiche e delle libere professioni;
- 6.** organizzazioni sindacali;
- 7.** istituzioni e pubblica amministrazione.

RTRT costituisce il contesto privilegiato all'interno del quale realizzare il coinvolgimento delle istituzioni. Possiede infatti la rappresentatività e gli strumenti necessari ad assicurare la piena partecipazione di Comuni, Province, Comunità montane e Circondari.

Saranno pertanto utilizzati alcuni strumenti attivati in RTRT in grado di accompagnare il processo di costruzione del Programma: in particolare è previsto il coinvolgimento della Direzione tecnica operativa della rete (Dto) con riferimento agli approfondimenti tecnici e del Comitato strategico (Cs) con riferimento all'individuazione delle politiche.

Strumenti di informazione e comunicazione

Per facilitare l'attività di informazione e confronto è stato predisposto un apposito sito (<http://servizi.rtrt.it/programmasdi/>) aperto a tutti i soggetti aderenti a RTRT, con l'estensione della partecipazione ad ogni altro interessato, che presenta organicamente tutto il materiale documentale disponibile, i testi oggetto di confronto e un forum per facilitare l'interazione.

Saranno infine attivati seminari ed incontri di lavoro a livello territoriale nella fase conclusiva del processo di approvazione del Programma.

10 Quadro finanziario

Le risorse finanziarie indicate nelle tabelle sottostanti forniscono un quadro complessivo delle risorse che nel periodo 2007-2010 saranno destinate al finanziamento di interventi relativi alla società dell'informazione e della conoscenza previsti nel presente Programma.

Tali risorse saranno rese disponibili sia dal presente Piano sia da altri strumenti adottati o da adottarsi da parte di altre Direzioni generali.

In questo senso il “Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2007-2010” costituisce da una parte un atto autorizzatorio di spesa che produce effetti sul bilancio attraverso l'assunzione di prenotazioni di impegno di spesa (relativamente alle risorse già stanziare in bilancio, disponibili ed assegnate alla Direzione generale Organizzazione e Sistema Informativo) e dall'altra parte un atto ricognitorio che fornisce una stima delle risorse (di fonte Unione europea, Stato, Regionali ed altro) che sono e/o saranno successivamente destinate ad interventi afferenti le attività di cui al presente piano nel periodo di riferimento.

Tab. 1 - Riepilogo DG - Fonti di finanziamento per il periodo 2007-2010 (valori espressi in milioni di euro)

	2007				2008				2009				2010				
	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	TOTALE
DG competenti	16,02	2,00	6,57	10,50	11,15	3,00	5,02	10,00	11,36	3,00	4,92	10,00	3,00	3,00	4,00	10,00	113,54
DG Organizzazione e Sistema Informativo																	28,50
DG Politiche Territoriali e Ambientali	4,02	1,00	0,50	2,00	3,92	3,00	0,50	2,50	1,62	2,00	0,50	1,00	4,44	0,00	0,00	1,50	17,19
DG Sviluppo Economico	0,32	1,60	2,30	0,00	0,32	1,60	2,75	0,00	0,20	1,60	2,35	0,00	0,20	1,60	2,35	0,00	14,66
DG Politiche Formative, Beni e Attività Culturali	0,00	2,16	2,17	0,10	0,00	1,74	1,74	0,10	0,00	1,49	1,45	0,10	0,57	1,49	1,45	0,10	35,43
DG Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà	7,43	0,00	1,00	0,00	8,50	0,00	0,00	0,00	8,50	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	209,32
TOTALE	27,79	6,76	12,54	12,60	23,89	9,34	10,01	12,60	21,68	8,09	9,22	11,10	18,21	6,09	7,80	11,60	

Legenda alle tabelle sotto riportate

Le risorse FESR/FSE saranno definite con l'approvazione del POR 2007-2013.

Le risorse STATO includono le risorse Cipe che saranno definite a seguito delle deliberazioni di riparto da parte del Cipe e relativi strumenti attuativi.

Le risorse ALTRO si riferiscono alle risorse allocate nei bilanci degli enti locali che partecipano al Programma.

Tab. 1a - Riepilogo Obiettivi generali - Fonti di finanziamento per il periodo 2007-2010 (valori espressi in milioni di euro)

	2007					2008					2009					2010					
	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	TOTALE
Obiettivi generali	4,81	2,60	3,46	2,50	3,96	4,88	3,22	3,00	1,17	4,10	3,44	1,50	4,65	2,05	2,89	2,00	7,80	6,09	7,80	11,60	209,32
e-Competitività	8,48	0,60	2,55	2,60	7,90	0,85	1,81	2,60	8,34	0,85	1,33	2,60	6,61	0,90	1,10	2,60	51,72				
e-Comunità	3,16	0,40	1,09	2,50	2,15	0,60	1,00	2,00	2,19	0,60	0,98	2,00	0,50	0,40	0,80	2,00	22,37				
e-Infrastrutture	11,34	3,16	5,44	5,00	9,88	3,01	3,98	5,00	9,98	2,54	3,47	5,00	6,45	2,74	3,01	5,00	85,00				
TOTALE	27,79	6,76	12,54	12,60	23,89	9,34	10,01	12,60	21,68	8,09	9,22	11,10	18,21	6,09	7,80	11,60	209,32				

Tab. 2 - DG Organizzazione e Sistema Informativo. I valori riportati in tabella includono quelli presenti nel PRS – PIR 4.2 – La Società dell'informazione per lo sviluppo, i diritti, l'e-government. (valori espressi in milioni di euro)

	2007					2008					2009					2010					
	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	TOTALE
Obiettivi generali	0,79	0,10	0,71	0,50	0,54	0,15	0,25	0,50	0,55	0,15	0,25	0,50	0,10	0,10	0,20	0,50	5,89				
e-Competitività	4,16	0,50	1,45	2,50	3,08	0,75	1,26	2,50	3,14	0,75	1,23	2,50	0,70	0,80	1,00	2,50	28,82				
e-Comunità	3,16	0,40	1,09	2,50	2,15	0,60	1,00	2,00	2,19	0,60	0,98	2,00	0,50	0,40	0,80	2,00	22,37				
e-Infrastrutture	7,91	1,00	3,32	5,00	5,38	1,50	2,51	5,00	5,48	1,50	2,46	5,00	1,70	1,70	2,00	5,00	56,46				
TOTALE	16,02	2,00	6,57	10,50	11,15	3,00	5,02	10,00	11,36	3,00	4,92	10,00	3,00	3,00	4,00	10,00	113,54				

Tab. 2a - DG Organizzazione e Sistema Informativo – Risorse relative ad interventi per cui il Programma costituisce autorizzazione di spesa

Gli interventi di cui questo Programma costituisce autorizzazione di spesa, sono quelli il cui budget è gestito direttamente dalla DG Organizzazione e Sistema Informativo, con l'esclusione degli interventi in corso di realizzazione sulla base di atti già approvati (quali ad esempio e.Toscana, Area progettuale n. 4 del Nuovo patto per uno sviluppo qualificato e maggiori e migliori lavori in Toscana, Accordo di Programma Quadro sulla Società dell'Informazione, Progetto Icar) o relativi al funzionamento ordinario della Rete Telematica (vedi tabella n. 2b)
(valori espressi in milioni di euro)

UPB	Corr./Inv.	Fonte	2007	2008	2009	TOTALE
141	Corr.	RT	3,01	3,30	3,30	9,61
142	Corr.	RT	0,09	0,29	0,29	0,67
146	Inv.	RT	0,40	0,40	4,90	5,70
TOTALE			3,50	3,99	8,49	15,98

Tab. 2b - DG Organizzazione e Sistema Informativo – Risorse relative ad interventi già in corso di realizzazione sulla base di altri atti di programmazione e rispetto alle quali il Programma non costituisce autorizzazione di spesa. (valori espressi in milioni di euro)

UPB	Corr./Inv.	Fonte	Interventi in corso	2007	2008	2009	TOTALE
141	Corr.	RT	Funzionamento RTRT	2,85	3,09	2,80	8,74
141	Corr.	STATO	APQ Soc. Informazione	0,50	0,00	0,00	0,50
142	Corr.	RT	Funzionamento RTRT	0,07	0,07	0,07	0,21
146	Inv.	RT	e.Toscana	7,6	4,00	0,00	11,6
146	Inv.	STATO	APQ Soc. Informazione	4,58	0,71	0,00	5,29
146	Inv.	STATO	Progetto Icar	0,35	0,31	0,22	0,88
512	Inv.	RT	Nuovo Patto: Area progettuale n. 4	2,00	0,00	0,00	2,00
TOTALE				17,95	8,18	3,09	29,22

Tab.3 - Altre Direzioni generali – Risorse già individuate o da individuarsi con atti di programmazione di pertinenza della altre DG

La tabella ha solo valore ricognitorio ed indica le risorse stimate dalle diverse DG che sono e/o saranno destinate, tramite i propri strumenti di programmazione, ad interventi relativi alle finalità del Programma. (valori espressi in milioni di euro)

UPB	Corr./Inv.	Fonte	2007	2008	2009	TOTALE
342	Inv.	RT	3,25	3,35	1,35	7,95
343	Corr.	RT	0,77	0,57	0,27	1,61
533	Corr.	RT	0,32	0,32	0,20	0,84
243	Corr.	RT	7,43	8,50	8,50	24,43
TOTALE			11,77	12,74	10,32	34,83

Tab. 4 - DG Organizzazione e Sistema Informativo e altre Direzioni generali – Risorse FESR, STATO, ALTRO da acquisire in bilancio

La tabella indica per ciascun anno di vigenza del Programma le risorse delle diverse DG di fonte FESR/FSE, Stato e Altro che si stima verranno acquisite successivamente in bilancio (ad es. POR 2007-2013) nel periodo 2007-2010. (valori espressi in milioni di euro)

Fonte finanziamento	2007	2008	2009	2010	TOTALE
FESR/FSE	6,76	9,34	8,09	6,09	30,28
STATO	7,11	8,99	9,00	7,80	32,90
ALTRO	12,60	12,60	11,10	11,60	47,90
TOTALE	26,47	30,93	28,19	25,49	111,08