

*Regione Toscana*



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

Proposta finale

Giunta Regionale  
Direzione Generale Organizzazione e Sistema Informativo

## Indice

<b>1</b>	<b><i>La Toscana nella Società dell'Informazione e della Conoscenza</i></b> .....	<b>5</b>
1.1	<b>Le tecnologie dell'informazione e lo sviluppo</b> .....	<b>5</b>
1.2	<b>I punti di forza e debolezza</b> .....	<b>8</b>
1.3	<b>Le minacce ed opportunità esterne</b> .....	<b>11</b>
1.4	<b>Valore aggiunto, gestione e struttura del Programma</b> .....	<b>12</b>
1.4.1	La gestione del Programma .....	13
1.4.2	La struttura del Programma .....	14
<b>2</b>	<b><i>Finalità</i></b> .....	<b>16</b>
2.1	<b>I nuovi diritti di cittadinanza</b> .....	<b>16</b>
2.2	<b>I servizi digitali per lo sviluppo e la competitività</b> .....	<b>17</b>
<b>3</b>	<b><i>e-comunità</i></b> .....	<b>19</b>
3.1	<b>Contrastare il digital divide</b> .....	<b>21</b>
3.2	<b>Promuovere la partecipazione e la democrazia</b> .....	<b>22</b>
3.3	<b>Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori</b> .....	<b>23</b>
3.4	<b>Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana</b> .....	<b>24</b>
3.5	<b>I servizi informativi per il cittadino</b> .....	<b>25</b>
3.6	<b>I Punti di Accesso Assistito ai Servizi tramite Internet</b> .....	<b>27</b>
<b>4</b>	<b><i>e-servizi</i></b> .....	<b>30</b>
4.1	<b>Infrastrutture di servizio</b> .....	<b>33</b>
4.1.1	Acquisti e gare on line .....	33
4.1.2	Pagamenti on line .....	35
4.1.3	Sistemi di gestione documentale e archiviazione .....	36
4.1.4	Formazione e innovazione .....	37
4.2	<b>Public utilities</b> .....	<b>39</b>
4.3	<b>Scuola</b> .....	<b>40</b>
4.3.1	Il sistema dell'apprendimento .....	40
4.3.2	Internet per i più giovani .....	42
4.4	<b>Sanità e telemedicina</b> .....	<b>43</b>
4.5	<b>Beni culturali</b> .....	<b>46</b>
<b>5</b>	<b><i>e-competitività</i></b> .....	<b>50</b>
5.1	<b>Turismo</b> .....	<b>54</b>
5.2	<b>Commercio</b> .....	<b>55</b>
5.3	<b>Servizi alle imprese per la semplificazione e lo sviluppo</b> .....	<b>56</b>
5.4	<b>La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e PA</b> .....	<b>59</b>

<b>5.5 Sviluppo dell'occupazione</b>	<b>61</b>
5.5.1 Infrastrutture per il telelavoro	61
5.5.2 Incontro tra domanda ed offerta di lavoro	62
<b>5.6 Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità</b>	<b>64</b>
5.6.1 Base informativa geografica	64
5.6.2 eMobilità	67
<b>5.7 La ricerca ed il trasferimento tecnologico</b>	<b>69</b>
<b>5.8 Filiere di imprese e network di conoscenza e cooperazione</b>	<b>70</b>
<b>5.9 Le informazioni di base per il sistema delle imprese</b>	<b>72</b>
<b>5.10 Il marketing territoriale</b>	<b>73</b>
<b>6 Infrastrutture abilitanti</b>	<b>75</b>
<b>6.1 Sistema Pubblico di Connettività regionale</b>	<b>77</b>
<b>6.2 Infrastruttura di Cooperazione Applicativa</b>	<b>78</b>
<b>6.3 Sicurezza e accesso autenticato</b>	<b>79</b>
<b>6.4 Servizi pubblici di banda larga</b>	<b>80</b>
<b>6.5 Centri di competenza</b>	<b>83</b>
<b>6.6 Piattaforma regionale per la formazione a distanza</b>	<b>84</b>
<b>7 Metodologie, linee trasversali di intervento e strumenti</b>	<b>86</b>
<b>7.1 L'iniziativa regionale per le Infrastrutture</b>	<b>86</b>
<b>7.2 La semplificazione amministrativa e l'innovazione tecnologica</b>	<b>86</b>
<b>7.3 Verso un sistema integrato</b>	<b>88</b>
<b>7.4 La Governance</b>	<b>89</b>
<b>7.5 Programmazione regionale e locale</b>	<b>90</b>
<b>7.6 Livelli essenziali di servizi</b>	<b>90</b>
<b>7.7 Misurare la qualità e la diffusione dei livelli essenziali di servizio</b>	<b>91</b>
<b>7.8 Centro Servizi Territoriale della Toscana</b>	<b>91</b>
<b>7.9 Sostegno ai territori marginali</b>	<b>92</b>
<b>7.10 Accredimento e Standard</b>	<b>93</b>
<b>7.11 Riutilizzo e diffusione delle migliori soluzioni</b>	<b>94</b>
<b>7.12 Open source</b>	<b>95</b>
<b>7.13 Valorizzare il patrimonio informativo del settore pubblico</b>	<b>95</b>
<b>7.14 Partnership</b>	<b>96</b>
<b>7.15 La presenza della Toscana in Europa</b>	<b>97</b>
<b>8 Monitoraggio e valutazione</b>	<b>99</b>

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

<b>8.1 La costruzione della base di conoscenza .....</b>	<b>100</b>
<b>8.2 La costruzione del sistema di monitoraggio del Programma .....</b>	<b>102</b>
<b>9 I percorsi di partecipazione .....</b>	<b>103</b>
<b>10 Quadro finanziario .....</b>	<b>105</b>

# 1 La Toscana nella Società dell'Informazione e della Conoscenza

## 1.1 Le tecnologie dell'informazione e lo sviluppo

Attualmente la globalità del mondo sta vivendo cambiamenti radicali nella società, nelle forme dell'economia, nelle relazioni tra i paesi e nei loro ambiti culturali, che hanno origine per una parte significativa 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 quanto gli specifici contesti di produzione di tali tecnologie siano in grado di far crescere il prodotto interno lordo, ma è necessario soprattutto osservare come esse rendano largamente disponibili ed accessibili alcuni tra i principali fattori critici per l'innovazione e lo sviluppo: 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".

Le TIC sono in grado di incidere fortemente sulla qualità della vita e del lavoro<sup>1</sup> sia attraverso l'innovazione dei servizi e dei processi produttivi (ovunque collocati) sia mediante la miglior e efficienza dei contesti (sistemi paese). La conferma delle profonde modificazioni 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 sia in quella lavorativa.

Quello che si è verificato nel recente passato non è però solo l'aumentata familiarità verso le tecnologie, ma la predisposizione ad usarle, ad aggiornarle, a comprenderne l'utilità, la dimensione e le ricadute anche 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 della partecipazione, della democrazia diffusa, del 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, 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 lavorare, crescere professionalmente, conoscere persone, essere consumatore accorto. Nasce da queste motivazioni l'esigenza di essere "inclusi", di partecipare a questo intreccio di persone, idee, esperienze, divertimento e lavoro.

---

<sup>1</sup> 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).

Le tecnologie hanno dunque innescato fenomeni sociali e di natura economica e hanno fatto anche 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, l'implementazione 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. L'aumento degli utenti della rete e la diffusione delle tecnologie nelle scuole e nei luoghi di formazione e addestramento accresceranno ulteriormente la domanda di servizi e la confidenza nell'usarli. Per favorire questo processo, occorre 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 tale contesto, la richiesta che proviene dalla cittadinanza e dal sistema delle imprese è di poter accedere a servizi sicuri ed affidabili; una domanda che è spesso rivolta alla pubblica amministrazione in quanto 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 amministrativa e politica degli enti pubblici. La soddisfazione di tali richieste diviene dunque 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.

E' poi prevedibile che, con l'accrescersi del numero degli utenti e delle ore trascorse sulla rete, rinasceranno 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 verrà ulteriormente potenziata grazie alla diffusione della multimedialità e delle infrastrutture telematiche e di conoscenza. Tali elementi sono già ben visibili oggi e saranno ulteriormente accresciuti grazie alle pressioni prodotte dai gruppi di interesse e dalle associazioni che operano sulla rete e che si impegnano per renderla un luogo senza barriere di accesso.

Ecco dunque il perché della richiesta, da parte dell'utenza, di poter usufruire 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 dunque 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.

E' importante sottolineare subito, anche ai fini del presente 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.

E' opinione diffusa<sup>2</sup> 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% l'anno (e che almeno il 55% 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 USA 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 tali 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 tali considerazioni l'Unione, riconoscendo come sia stato lo sviluppo delle nuove tecnologie a contribuire significativamente ed a proteggere l'economia continentale dal collasso attraverso la crescita di produttività a partire dal 2000, ha promosso una concreta azione di impulso sul tema delle TIC tramite investimenti attivati nell'ambito del Settimo Programma Quadro (FP7 - "7th Framework Programme") e del Programma Quadro per la competitività e l'innovazione.

Anche per la Toscana valgono le considerazioni esposte sopra, 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.

Questa peculiarità incide significativamente sulla diffusione delle nuove tecnologie e sul loro utilizzo, nella presentazione e nella vendita dei prodotti sulla rete. In molte piccole aziende toscane, infatti, non è ancora sviluppata la dimensione organizzativa sufficiente per poter investire tempo nel marketing on line e nello scambio di beni e servizi tramite la rete. Questo ritardo rischia di generare un forte divario tra la

---

<sup>2</sup> Cfr. il Regolamento del FESR, art.8.

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 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 debbono essere inoltre impiegate anche per portare lavoro dove è assente ed, 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 prossimo periodo di programmazione 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 novanta (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, al fine di 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) ed 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 debolezza

In base ai dati presentati nell'Appendice e negli allegati al presente 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 tali aree la sfida della competitività appare più forte e difficile.

I dati esaminati sono in grado di mettere in evidenza, pur se sommarariamente, 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 ed ai quali è necessario trovare risposte adeguate, ovviamente nei limiti delle possibilità e delle competenze dell'azione regionale.

Si deve infatti sottolineare un'evidenza importante nelle azioni per lo sviluppo delle TIC, ovvero che esse 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 essere svolta un'azione di governance ma non di governo.

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.

In merito all'ultimo punto, è ormai 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 sottolineato che soluzioni ed indirizzi regionali sono adottati attraverso processi di coinvolgimento e 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. E' 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 online 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-gov 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 EE.LL 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 sono presenti elementi di debolezza in grado di rallentare la crescita ed aumentare il divario nei confronti di 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. Essa non può essere infatti confinata ai soli servizi dell'amministrazione elettronica, ma deve comprendere le modalità con le quali le politiche tradizionali agiscono su un contesto in rapida evoluzione. Innovazione ed organizzazione, tecnologie e settori tradizionali di intervento devono incontrarsi e svilupparsi e 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 alcuni aspetti che le analisi degli economisti indicano come utili ed essenziali per lo sviluppo e la diffusione dell'innovazione. Infatti, dei fattori grande concentrazione urbana (con la disponibilità di abilità professionali e di capitali di rischio), imprese di dimensioni ampie e università in Toscana sono presenti solo le università, che costituiscono il milieu dal quale hanno origine spin-off creativi ed innovativi.

Uno degli aspetti che gli analisti tendono a sottolineare 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, idee, 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, ma possiede risorse umane e di conoscenza in grado di renderla competitiva, se diviene in grado di agire 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, 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-gov 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 ed opportunità esterne

A fronte degli elementi di forza e debolezza propri del sistema toscano, si profilano fattori critici ed opportunità che appartengono 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. Tale sfida deve essere vinta anche mediante la proposizione della tipicità del nostro territorio, avvalorata e valorizzata mediante l'uso delle nuove tecnologie.

La globalizzazione mette però 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 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 in materia di società dell'informazione 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.

Sul versante delle opportunità va sottolineata la presenza di una forte riconoscibilità, considerata, nell'economia globalizzata, un fondamentale valore immateriale di importanza strategica: la Toscana non manca di questa qualità e deve rafforzare e valorizzare questo aspetto.

Altri elementi positivi esterni sono il forte livello di coerenza delle politiche regionali con il quadro europeo i2010, 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.

E' 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 i2010 dell'Unione Europea.

Deve divenire un'opportunità anche la politica nazionale in tema di società dell'informazione, sollecitando un più marcato indirizzo verso il riconoscimento del ruolo delle Regioni nel settore ed una maggiore partecipazione alle decisioni che hanno riflessi sul complessivo contesto italiano e delle autonomie locali. A tale proposito è certamente un'opportunità la crescita del coordinamento interregionale in materia di sviluppo e realizzazione degli standard di cooperazione, che sta 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 in tale 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, dando modo di attivare gli interventi in maniera tempestiva e coordinata.

Analizzando tale 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.

Il 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 presente 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 tale ragione è, per sua natura, "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 l'obiettivo di sistematizzare gli interventi pianificati dalle Direzioni Generali, creando una cornice comune che consenta di conoscere e condividere le azioni in corso internamente alla Regione, che dia una organicità all'azione regionale ed un 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 ormai una politica specifica, prevista del Programma di governo, e collegata alle altre azioni di legislatura. L'estensione del periodo di programmazione a cinque anni (il Piano e.Toscana era collegato al Piano Straordinario dei finanziamenti 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, quali la ricerca, la banda larga per cittadini ed imprese, la giustizia, la scuola, la creazione di piattaforme per l'offerta di servizi, ecc. Si tratta di un ventaglio di nuove azioni, che sorgono da una analisi dei fabbisogni del territorio e che testimoniano come in ogni settore tradizionale e non è ormai presente la necessità di intervenire sul tema della diffusione delle nuove tecnologie.
4. Accresciuta maturità: il presente 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. Esso 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. Tali 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 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 tale 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 importanti 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 in esso previsti. Tali strumenti costituiscono e rappresentano una evoluzione rispetto al precedente periodo , poiché consentono di realizzare e diffondere le progettualità, avvalendosi dei soggetti competenti sul territorio e degli stake holders, 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 presente Programma si articola annualmente in Documenti Attuativi approvati dalla Giunta Regionale ai sensi dell'art.7 della LR 1/2004 e dell'art. 10 bis 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 presente Programma, dando conto degli stati di realizzazione e dei risultati conseguiti nell'anno precedente, nonché delle azioni da attuare nell'anno in corso. Esso costituisce inoltre la parte regionale del Piano di Attività Annuale della Rete (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 nel presente 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, al fine di corrispondere 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 tali finalità esso è stato articolato in quattro aree tematiche che costituiscono la struttura portante e definiscono obiettivi, azioni ed i 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 la Toscana, che ha articolato la propria azione su tre linee di attività. Tale 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 ai 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 RTTRT 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 a 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 DG competenti per attivare gli interventi.

Il Programma presenta inoltre un quadro sulle metodologie, linee trasversali di intervento e strumenti, ovvero 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 al Programma 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. Tali 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 presente Programma.

## 2 Finalità

Il Programma assume due finalità principali, in grado di sistematizzare obiettivi ed azioni: la prima a favore dell'inclusione e dei diritti di cittadinanza, la seconda rivolta alla crescita e allo sviluppo della competitività.

Tali finalità 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 che consentono di esercitare in maniera più efficace diritti già acquisiti (attraverso servizi di e-participation ed e-democracy), di entrare in possesso di informazioni che sempre più costituiscono fattori critici nella crescita degli individui, di comunicare in maniera praticamente 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.

E' quindi necessario promuovere l'impiego delle nuove tecnologie per rendere effettivo l'esercizio dei diritti vecchi e nuovi 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 ed 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 utili per l'uso delle tecnologie abilitanti, insieme alla presenza di adeguate infrastrutture accessibili ed assistite per l'accesso pubblico ai servizi e ad Internet, 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 nei confronti di specifiche situazioni di emarginazione che si verificano nei confronti di 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 inclusione nei processi decisionali.

Compare dunque certamente tra i diritti di cittadinanza l'accesso in modo trasparente e in forma telematica ai procedimenti, 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 legge regionale 01/2004, anche a livello nazionale (dal c.d. Codice della PA digitale), e a cui occorre dare concretezza, affinché possano essere esercitati dal titolare. 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.

E' pertanto 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

Le trasformazioni tecnologiche, organizzative ed economiche che accompagnano la crescita della società dell'informazione stanno provocando profondi cambiamenti nei modi della produzione, collocandoli su nuovi scenari sempre più complessi e interdipendenti. 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 questo processo di creazione di valore, 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, favorire il diffondersi delle nuove tecnologie, fungendo da 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.

A questo scopo è necessario proseguire nel processo di accreditamento dei servizi di e-government, al fine di stimolare la crescita del mercato delle TIC, 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, cultura, 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. Agisce in tal senso 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. Essa consentirà di incrementare la cooperazione progettuale tra pubblica amministrazione, categorie economiche e produttive e sistema della ricerca, al fine di far convergere programmi, iniziative e risorse su medesimi obiettivi e interventi.

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 ICT 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 PA (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 - frequentatori PAAS/anno - numero PAAS accreditati su processi inclusivi	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) - cittadini che possono accedere alla piattaforma regionale dedicata - cittadini che possono usufruire di servizi di e-democracy nei siti degli EE.LL - cittadini che possono accedere a sportelli informativi dei siti degli EE.LL	0 39,8% 66,1	100% 80% 85%
Migliore accessibilità dei siti internet della PA (diritto all'uso delle tecnologie) - cittadini che possono accedere a siti 'accessibili' (W3C e legge Stanca)	49,4%	80%

Risorse finanziarie

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

% 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 quali il territorio dove si abita, la raggiungibilità da parte delle infrastrutture di comunicazione, ecc., sia da condizioni soggettive, legate alle caratteristiche personali dei soggetti esclusi dalla società dell'informazione, quali principalmente l'età, il grado di istruzione, il livello di reddito. Esse producono situazioni che aumentano il rischio della sua persistenza e diffusione.

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 e alle imprese, ai giovani e alle scuole con riferimento all'uso degli strumenti ed 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 la fruizione dei 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 di costruzione dei principi 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 regionale<sup>3</sup>.

E' 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

Mettere a disposizione strumenti elettronici basati su nuove tecnologie (digitale terrestre) in grado di superare le barriere del digital divide.

Incentivare la sperimentazione di forme di partecipazione dei cittadini e di democrazia deliberativa che prevedono l'utilizzo delle TIC.

Attuare sperimentazioni significative di 'voto elettronico'

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:

- 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

---

<sup>3</sup> 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.

- 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 tali tendenze, offrendo nuove opportunità di integrazione e di crescita attraverso soluzioni di e-inclusion.

A questo riguardo la capacità d'accesso e d'uso delle tecnologie digitali da parte dei cittadini si trasforma direttamente in capacità di sviluppo economico e 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.

Tali interventi si avvalgono dell'infrastruttura organizzativa dei 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 (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 segnala 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.

E' 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 intrusioni 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 nel sistema regionale 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 Regione 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 Toscana e i relativi supporti tecnici e documentali (commenti e interpretazioni della legge, modulistica, ecc.).
3. Inserire nel catalogo regionale del riuso la procedura informatizzata Trattamento Dati Personali (TDP), sviluppata dalla Regione Toscana 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 alle 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 tale 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. Tale front-office è di guida a tutte le attività afferenti 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 come risultato degli impegni assunti tra Regione, Comuni e soggetti associazionistici 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.

Al fine di 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, ed a tale proposito 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 nei quali non si sviluppa l'iniziativa del mercato 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.

Vi 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. Questa esigenza è particolarmente evidente nei piccoli comuni, dove è necessario ricercare collaborazioni e sinergie più articolate (accordi con 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 Punti di Accesso Assistiti, 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 Toscana 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

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

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 ICT nel campo dei servizi, in particolare di quelli della pubblica amministrazione, non va inteso esclusivamente in termini di erogazione telematica di prestazioni agli utenti finali, ma consiste soprattutto nella capacità della PA di utilizzare con completezza le risorse tecnologiche per offrire servizi efficienti, trasparenti ed integrati a cittadini e 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 l'integrazione organizzativa, la semplificazione di processi e delle procedure, una più efficace comunicazione interna, relazioni più semplici ed integrate tra gli enti pubblici e verso cittadini ed imprese. Infine 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, in maniera integrata, i servizi di cui hanno necessità, 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 dell'obiettivo generale e -servizi, 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 e imprese;
3. l'avvio progressivo dell'integrazione nel sistema e -servizi dei servizi erogati da soggetti non pubblici a cittadini e imprese. A tal fine saranno favoriti l'aggiornamento e l'integrazione dei sistemi informativi di tali soggetti con quelli RTRT;
4. l'integrazione funzionale ed applicativa tra i servizi offerti dagli enti locali e quelli erogati dalla pubblica amministrazione allargata.

La realizzazione di tali servizi consentirà ai cittadini e alle imprese di esercitare i diritti che il Codice della PA 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) - Comuni che consentono l'esercizio di pagamenti on -line	5%	30%
Diffusione dei servizi di e -procurement - Comuni che utilizzano servizi di e-procurement - % del volume di acquisti della PA in modalita' telematica sul totale degli acquisti	10,7% 6,1%	60% 20%
Utilizzo di e-learning per l'accrescimento delle competenze professionali nella PA - Comuni che utilizzano annualmente sistemi di e-learning per la formazione dei dipendenti - dipendenti nei Comuni che ricevono annualmente formazione e-learning sul totale dei dipendenti formati	7,8% 2,1%	25% 8%
Presenza di servizi TIC gestiti in modalita' associata o coordinata - numero Comuni che utilizzano servizi TIC in modalita' associata o coordinata - numero di servizi TIC erogati in modalita' associata o coordinata	173 3	240 5
Sviluppo dei servizi che consentono transazioni on-line (diritto di partecipare al processo amministrativo informatico) - Comuni che offrono almeno un servizio transattivo (iniziano e chiudono il procedimento on -line) sul totale	19%	60%
Creazione di soluzioni on line interistituzionali per la gestione dell'invalidita' civile - diminuzione del tempo medio di attesa (attivita' amministrative) - numero delle pratiche inoltrate per via telematica	45gg 0	25gg 60%

Risorse finanziarie

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"<sup>4</sup> disponibili per il pubblico con processi di back-office digitale integrati

n. procedimenti di appalti pubblici realizzati on line in % (per valore) sul totale degli appalti pubblici

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

<sup>4</sup> 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.



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

% individui che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartiti per scopo (scopi: ricevere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati)

% imprese che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartite per scopo (scopi: ricevere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati, completa gestione elettronica del procedimento)

#### 4.1 Infrastrutture di servizio

L'arricchimento del portafoglio 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 Toscana, in collaborazione con la pubblica amministrazione locale, è impegnata in prima persona nella creazione di tali infrastrutture.

A questo proposito si identificano 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 e di allargata, ottimizzando al contempo l'utilizzazione delle risorse finanziarie allocate dagli enti per gli acquisti, le riscossioni e la gestione documentale, obiettivi posti a livello europeo come 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

Esso 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 e migliora l'accessibilità al mercato delle forniture rendendolo più competitivo.

E' anche uno strumento che richiede un sistema qualificato ed attrezzato di fornitori, ed e' interesse regionale che cio' si realizzi nel modo migliore, con particolare attenzione al sistema produttivo toscano.

In una prospettiva di attuazione degli strumenti di e-government, l'e-procurement è destinato a diventare una delle colonne portanti nella realizzazione del processo di informatizzazione e modernizzazione della pubblica amministrazione.

Nel settore dell'e-procurement la Regione Toscana 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 e promuovere 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 particolare rendendo disponibile agli enti locali che ne siano interessati l'acquisto del sistema predisposto da Regione Toscana.
3. Garantire l'approvvigionamento di beni e servizi mediante procedure elettroniche che consentono la più ampia partecipazione e la razionalizzazione e riduzione della spesa pubblica.
4. Promuovere i marketplace degli enti toscani, rendendoli interoperabili, al fine di consentire l'accesso a più mercati da parte dell'ente acquirente ed espandere il potenziale mercato delle aziende partecipanti.
5. Cooperare con gli enti locali al fine di 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 PA 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 di Regione Toscana  
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 dallo stesso gestore alle condizioni economiche previste nell'offerta presentata a Regione Toscana. Nel corso del 2007, dopo aver finito 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 Toscana.
2. Trasferimenti agli enti locali per la diffusione e il riutilizzo 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% 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 Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) e il Pagamento canone/tassa 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 interconnessioni efficaci ed economiche con il sistema bancario, che possa essere utilizzato con facilità dagli enti aderenti alla RTRT. In questo modo sarà possibile diffondere l'utilizzazione degli strumenti di pagamento on line, ed evitare di aggravare l'utente con una spesa significativa per la transazione compiuta. La disponibilità di tale servizio consente inoltre all'utente di chiudere molti procedimenti senza doversi spostare dalla propria abitazione, liberando altresì l'organizzazione dell'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, siano viziate da errori o 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 novanta 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 e infine 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 capo IV) è uno strumento essenziale per il miglioramento dei processi di servizio della pubblica amministrazione ed ha l'obiettivo di rendere maggiormente efficienti le amministrazioni tramite l'informatizzazione delle varie fasi di gestione documentale semplificandone le attività, nonché di aumentare la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso 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, al fine di abilitare i servizi di e-government e l'invio e ricezione di comunicazioni, secondo quanto previsto dal Codice della PA 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 (D.Lgs 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 e "ibrido" (digitale e cartaceo) sia presso la Regione Toscana sia 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 Toscana, sia 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 TR IO 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 queste ragioni la formazione riveste un ruolo fondamentale nel presente Programma e più in generale nel settore della società dell'informazione e della conoscenza.

La Regione Toscana ha promosso nel recente passato numerosi percorsi formativi rivolti al personale della pubblica amministrazione, mirati ad accrescere le competenze sui temi dell'innovazione tecnologica e dell'amministrazione elettronica al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi di e.Toscana.

Tale 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 OO.SS. 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 PA devono coordinarsi con le iniziative di formazione e 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.

Con riferimento al 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 PA 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 PA, 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 condivisione di basi di conoscenza documentale utili alla realizzazione delle attività amministrative.

Infine, con riguardo al quarto obiettivo, è necessario rinnovare l'impegno della Regione Toscana 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 PA 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 OO.SS. al fine di 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 E.E.LL, Università ed Istituti di Ricerca per cofinanziare piani di formazione integrata.
5. Cofinanziamento CNIPA per progetti di formazione e-learning sui temi innovazione, TIC e 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% della popolazione ed influiscono significativamente sulla capacità di spesa e sull'immagine ed efficienza del sistema toscano. A conferma di questo si ricorda che le public utilities raggiungono il 100% della popolazione per quanto riguarda i servizi idrici, il 92% per i servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani, il 75% per i servizi del gas.

Risulta dunque urgente che siano migliorati i servizi di CRM (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 CRM.
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 informativi con i comuni 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 Regione 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 del 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 di informazione, orientamento e 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 Sistema Informativo Scolastico regionale ( 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 Ministero 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 sia un rischio. Essa infatti permette l'accesso ai contenuti più disparati e fa affidamento unicamente sulle capacità cognitive del navigatore. La navigazione consente inoltre un alto grado di interazione attraverso strumenti di comunicazione telematica, ma senza 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 e 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.

Tale 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 (GARR) attraverso le infrastrutture di RTTRT, 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 un spazio in rete 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 sinergia 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.

Relativamente alla seconda componente dell'intervento (interazione e condivisione 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.

Con riferimento 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 della Toscana (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 nel presente programma:

1. lo sviluppo del sistema informativo sanitario finalizzato alla conoscenza, programmazione e 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 dell'ICT 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 altri presidi del territorio fra loro e verso la Regione Toscana. Attualmente, lo scambio di tali dati costituisce la base del sistema delle compensazioni finanziarie sia all'interno della RT 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 dupplici: da un lato consentono uno scambio di dati e 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 tale quadro, un'efficiente supporto alla sostenibilità del Servizio sanitario e socio-sanitario (ad es.: 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 IDIT (Informatizzazione della Diagnostica di Immagine in Toscana) 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 tele-video 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, tra tutti, nell'Azienda USL 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, 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 scambio dati ospedalieri
3. Allargamento 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. al fine di 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 e Comuni relativamente alle pratiche di Invalidità Civile
- n. transazioni di inoltro dati certificati elettronicamente effettuate tra Comuni e I NPS e tra INPS e Comuni relativamente alle pratiche di Invalidità Civile

n. accessi telematici ai servizi di visualizzazione pratica IC effettuati da cittadini o da servizi di tutela dei cittadini (patronati, etc.)

n. di carte operatore a certificazione e 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 tale ragione il Piano di indirizzo delle attività e dei beni culturali per gli anni 2004 -2006 ha destinato ingenti risorse per la realizzazione di progetti in cui compare a pieno titolo una politica sull'impiego delle TIC nel campo dei beni culturali, tra questi:

1. catalogo virtuale delle biblioteche (MetaOpac) con riferimento al progetto 'Strutture e servizi del sistema documentario delle biblioteche e degli archivi', comprendente la creazione di basi dati di manoscritti medievali, libri antichi, fondi librari e la pubblicazione sul web di decine di annate di periodici locali e di inventari degli archivi storici degli enti locali;
2. progetto 'Strumenti per la qualità dei musei e per la conoscenza del patrimonio culturale';
3. progetto 'Paesaggio', che vede la realizzazione di un sistema informativo dei vincoli storico -artistici, archeologici e paesaggistici su tutto il territorio regionale;
4. 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 CRIC regionale (Centro Regionale per l'Interoperabilità e la Cooperazione applicativa) periodicamente aggiornato dai sistemi informativi locali tramite l'infrastruttura del CART e l'adozione di un protocollo PICO basato su OAI -PMH (Open Archive Initiative – Protocol for Metadata Harvesting) 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 tale motivo, la Regione Toscana ha incentivato negli anni novanta 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 Toscana intende continuare ad investire nella rete delle biblioteche, servizio strategico per ridurre il digital divide e favorire l'accesso alla conoscenza ed all'informazione da parte 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'amichevolezza e l'usabilità e assicurando l'allineamento con le evoluzioni previste in ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e della Biblioteca Digitale Italiana (BDI) e curando anche lo sviluppo della ricerca per reti tematiche.

Sempre nell'ambito di tali iniziative 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 remoti 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. Esempi sono:

1. tecnologie per effettuare acquisizioni digitali (2D, 3D) dei beni culturali di elevata qualità (elevata risoluzione spaziale, buona fedeltà cromatica);
2. tecnologie per la creazione di efficienti banche dati, contenenti schede, immagini e anche brani vocali e musicali;
3. tecnologie per effettuare operazioni di restauro virtuale o elettronico, che permettono di simulare il restauro fisico di opere degradate o danneggiate, prima di effettuare tale restauro in pratica;
4. tecnologie per la ricostruzione e rappresentazione tridimensionale (3D);
5. 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 linea di evoluzione dell'arte;
6. 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:

1. tecnologie per la protezione della proprietà intellettuale;
2. archivi digitali integrati;
3. tecnologie di restauro elettronico o virtuale;
4. 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 connessione con lo sviluppo delle TIC, sono state applicate le stesse tecnologie 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 (PMI), 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 tali 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 anche 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.



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

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

n. 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 e 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. A tal fine 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. Tali azioni sono 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.

Risultato	valore attuale	Valore obiettivo 2010
Promozione della semplificazione nelle relazioni tra PA 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	29%	65%
- % imprese che hanno rapporti con la PA via internet	50%	80%
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%	97%
Incremento delle aziende toscane che offrono beni attraverso soluzioni di e-commerce		
- % imprese il cui volume di affari on line supera il 5% delle vendite totali	7,6%	20%
- % imprese che ricevono ordini on-line	27,3%	40%
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	5%	80%
- numero automezzi con apparati interattivi a bordo circolanti e collegati al sistema regionale	0	2.500
Piattaforme per il trasferimento tecnologico e per servizi alle imprese		
- numero piattaforme	1	7

Risorse finanziarie

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	1,45	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

% imprese connesse ad Internet in banda larga

% imprese che dispongono di un proprio sito web/home page

% imprese che dispongono di una rete LAN e utilizzano Intranet o Extranet

% di imprese che usano Internet per accedere a servizi bancari e finanziari

% imprese che usano Internet per acquistare beni/servizi

% imprese che usano Internet per vendere beni/servizi

% imprese il cui fatturato ottenuto con vendite on line supera il 5% del fatturato totale

% fatturato risultante dalle vendite effettuate via Internet dall'impresa sul fatturato totale

% imprese che utilizzano almeno due strumenti per garantire la sicurezza informatica

% addetti nelle imprese che almeno una volta a settimana utilizzano il personal computer per svolgere il proprio lavoro

% 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

% 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 Toscana 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.

La Regione Toscana ha notevolmente aumentato negli ultimi anni l'impiego delle tecnologie TIC nel settore del turismo, utilizzando i finanziamenti comunitari come uno stimolo per l'innovazione sul territorio per non perdere un'essenziale opportunità di confronto e rapporto con le realtà europee più dinamiche.

In particolare si sta procedendo, con la collaborazione degli enti locali, delle loro associazioni e delle associazioni di categoria, al potenziamento ed alla promozione attraverso le TIC dell'identità toscana, 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, e con l'obiettivo di 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](http://www.turismo.intoscana.it)

Il settore di intervento è inoltre particolarmente adatto a privilegiare soluzioni multicanale, anche con riferimento alle problematiche inerenti la 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 online, 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 favoriscono l'incontro fra domanda e offerta di beni e servizi. La Regione intende inoltre sviluppare modelli e prodotti che mettono 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 in ciò 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 le quali 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. Acquisti 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.

E' 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 riutilizzo delle soluzioni e sugli aspetti di interoperabilità dei servizi, ergonomia delle interfacce, 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. Una effettiva semplificazione amministrativa deve quindi agire almeno su livelli che le tecnologie e 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 assume quindi l'obiettivo di attuare e promuovere, insieme agli EE.LL 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, così da ridurre i costi per la PA e 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 successivo volti alla 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 portare 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 cata logo 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 PA 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 ICT 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 PA.
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 (livelli 3 e 4) 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 ed Attività Culturali

DG Sviluppo Economico

### 5.4 La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e PA

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. Tale 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 mettano in grado questi soggetti 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 ai fini della 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 da parte delle associazioni a disposizione degli 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.

Vi 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 di servizi, per assicurare migliori servizi ai cittadini e per sostenere la cooperazione tra associazioni e PA.
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 PA.
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 alcuni anni, 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 atte a consentire lo svolgimento delle attività.

Tale positiva esperienza è stata avviata con successo in tre Comunità Montane del territorio toscano: Media Valle del Serchio, Val di Cecina e Amiata Grossetano. Presso queste realtà 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 nei telecentri realizzati hanno consigliato di estendere questo approccio nelle altre comunità montane regionali, coinvolgendo in tale azione 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 tali 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, al fine di 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 E.E.LL 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. Tali politiche hanno visto un notevole sviluppo a seguito dell'emanazione delle norme sul decentramento amministrativo (L. 59/1997 e successivo D.Lgs. 469/1997), con le quali sono state conferite a regioni ed enti locali funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro. È in tale contesto che si colloca la piattaforma IDOL (Incontro Domanda - Offerta di Lavoro).

In Toscana la L.R. 52/1998, prima, e il Testo Unico in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione e lavoro (L.R. 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.

E' 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 nuovo servizio Internet 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 D.Lgs. 276/2003 che istituisce la Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL) 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 novanta. 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 Toscana e le Agenzie regionali si sono dotate inoltre negli anni di un complesso sistema di archivi e basi dati che coprono buona parte delle aree tematiche ambientali e territoriali. Tali informazioni, che debbono 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 dell'Ente 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 5/95 "Norme per il governo del territorio" ha definito il Sistema Informativo Territoriale, che con la successiva LR 1/05 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 D.G.R. 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.

Tali 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 CTR (Carta Tecnica Regionale) e dei DB 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 (PTC, PS, RU): cartografia, geologia, vincoli paesaggistico, monumentale, ambientale, strade, fiumi, linee elettriche;
  - b. con fondi Fesr e e-gov si sono informatizzati, in collaborazione con Province, CM e alcuni Comuni, la maggior parte dei PTC e Piani Strutturali;
  - c. con fondi regionali ed e-gov 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.

#### Obiettivi specifici

1. Riorganizzare gli archivi geografici territoriali e ambientali di interesse generale della Regione e degli enti locali in un sistema di DB 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 Inspire.
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 DB 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 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 CM, 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
- % 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 L.R. 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 DB 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.

In tal modo 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 e 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 multimodali 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.

In ambito di eMobilità sono comprese 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 stradario, 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 (attualmente 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 ai fini della promozione turistica e della gestione delle emergenze (Protezione Civile, 118, antincendio, ecc.). Saranno quindi sviluppate le applicazioni che esportano 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

% copertura del territorio toscano con le basi dati di interesse per il supporto alla mobilità, aggiornate in modo continuo (grafo, civici)

% "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

La ricerca sulle nuove tecnologie e il potenziamento dei centri di ricerca toscani sono obiettivi centrali del presente Programma. Un territorio che non investe, sulla ricerca di "frontiera" ed applicata rimane infatti continuamente al traino delle altre regioni continentali e non riesce, per tale ragione, ad avere una economia solida, sfruttando 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 tali importanti presupposti, appare evidente che gli investimenti in ricerca nel campo delle nuove tecnologie debbono aumentare sia per accrescere le potenzialità e 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 stanziava 9.110.000,00 € nell'area "Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione", al fine di 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 tale 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 tali azioni con le iniziative promosse nei programmi regionali, quali il PRS, 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 dei cambiamenti radicali nel modo di fare business delle imprese; in particolare modo siamo testimoni di tre ordini di "rivoluzioni":

1. una rivoluzione dei costi ("new economy");
2. una rivoluzione nelle relazioni industriali ("net economy");
3. una rivoluzione dei fattori produttivi che concorrono a creare valore, all'interno dei quali 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 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 di trasferimento, nelle attività a sostegno dei cluster tecnologici, negli start up e 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 i mondi della scienza e del sistema economico. Questo approccio si accompagna ad azioni finalizzate 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 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 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 della 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.

L'amministrazione regionale di fronte a tale esigenza esercita un ruolo di "facilitatore di innovazione" sostenendo interventi sistemici a supporto del mondo dell'impresa in ogni sua articolazione.

In tal senso 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 quale 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 delle 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 pre visto 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 DB 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 lo sviluppo locale e le dinamiche territoriali. E' 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 di creare occupazione stabile passa per l'internazionalizzazione dei prodotti locali e la modernizzazione delle professionalità esistenti.

In questo contesto appare necessaria un'azione della Regione Toscana 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, PA, 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 E.E.LL, 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, al fine di creare le premesse per un sempre maggiore utilizzo delle reti anche in settori nei quali è più sentita l'esigenza di sicurezza e fiducia;
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 Rete.

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 - popolazione ed imprese prive di servizi di BL	450.000	30.000
Diffusione di servizi di fonia su internet su RTRT - Comuni che utilizzano servizi VOIP in modalita' non sperimentale	0	210
Accreditamento di RTRT come articolazione regionale del Sistema Pubblico di Connettività - Accreditamento	No	Si
Piattaforma regionale per la formazione a distanza - n. iscritti ai corsi per aree d'intervento - n. moduli conclusi per aree d'intervento - ore erogate di formazione	26.500 53.000 142.000	34.500 69.000 185.000

Risorse finanziarie

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 autentificato e sicuro

n. PA in linea con le specifiche SPC e RTRT

% 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

% imprese che usano Internet per la formazione o istruzione del personale (e -learning)

### 6.1 Sistema Pubblico di Connettività regionale

La Rete Telematica Regionale Toscana 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. Tale rete garantisce l'interconnessione al Sistema Pubblico di Connettività ed è basata su standard di servizio d'elevato livello, in grado di assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali degli enti toscani.

È a tal proposito da 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 dell'SPC. Tale 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. Esso si sostanzia in 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 OPC (Operatori Pubblici di Connettività) del territorio, permettendo un'economia nel costo del traffico, e garantisce ai soggetti aderenti di poter disporre di un nodo cruciale del Sistema Pubblico di Connettività. Il TIX costituisce inoltre un "centro di competenza" chiamato a garantire il rispetto dei livelli di qualità di connettività della PA, 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 Rete Telematica Regionale Toscana, 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. Diffusione del VOIP presso gli enti toscani.
5. 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 dei costi, carichi burocratici e 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.

A tal fine 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.

Tale 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 (SPCoop) emanate da CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatizzazione della pubblica amministrazione) e quindi consentono agli enti sul territorio regionale di cooperare applicativamente 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 (rfc) 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.

Tali sistemi costituiscono l'infrastruttura abilitante su cui si appoggiano 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 in possesso dei soggetti pubblici e privati (a norma del D.Lgs. 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 PA che si appoggi sulle infrastrutture già esistenti: il sistema userà infatti l'infrastruttura di

RTRT per il trasporto e la relativa sicurezza, l'infrastruttura di PKI (Public Key Infrastructure) per la gestione dei certificati digitali e l'infrastruttura CART per la cooperazione applicativa.

In Regione Toscana 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 che abbia la fiducia dei 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. Accredire la 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 PA

livelli di servizio dell'infrastruttura per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della PA

#### 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. Tale programma si è tradotto sinora in importanti azioni che hanno potenziato RTTRT assicurando a tutti gli EE.LL. della regione la possibilità di accedere alla banda larga e hanno sollecitato la domanda di connettività di cittadini, imprese ed enti pubblici, aprendo al mercato nuove aree e richiamando investimenti privati.

Si è tuttavia riscontrata l'impossibilità da parte di cittadini ed 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 tali aree, con la collaborazione degli altri enti locali del territorio. Tale politica pubblica è resa particolarmente urgente considerati alcuni dati di contesto assai significativi: nel medio periodo sono infatti ben 400.000 gli abitanti e 30.000 le imprese in Toscana che sono (e saranno) 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 nell'arco di vigenza del presente Programma, avvalendosi degli strumenti individuati dalla notifica alla Commissione Europea, che li ha ritenuti compatibili con le norme del trattato CE. 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 ad obiettivi di sviluppo e 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 EE.LL., degli OPC 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 2006 -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% della popolazione e delle imprese che oggi ne sono privi. L'azione interesserà almeno 200.000 cittadini e 15.000 imprese. Durante il periodo successivo verrà diffusa la banda larga presso le ulteriori aree non servite. A tale scopo si attiverà, in caso di fallimento di mercato, un regime di aiuti nei confronti degli operatori di telecomunicazioni che intendano coinvestire sul territorio per offrire servizi di connettività. Tale 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 larga banda, 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 UE ed efficaci a raggiungere gli obiettivi definiti dal Piano sulla società dell'informazione "eEurope 2010". Al fine di avviare prontamente il percorso, è stata notificata tale procedura alla Commissione Europea.
2. Avvisi e bandi di finanziamento a progetti e programmi di EE.LL. 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 PA di accedere a competenze di alto profilo nei momenti progettuali e realizzativi 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 è quello dei "Cluster", così come individuato dall'UE<sup>5</sup>, 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.

A tal fine 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 e 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 Toscana 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 tali Centri costituisce una condizione indispensabile per proseguire efficacemente nei percorsi sul riuso, sul software libero e su i 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.

### 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 di tali Centri, tra i cui compiti hanno primaria importanza la ricerca applicata e il trasferimento tecnologico.

---

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

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 compliant

n. applicazioni a catalogo regionale sul riuso

n. enti che hanno utilizzato il Centro di Competenza per le azioni di riuso, compliant e per la diffusione dell'open source

#### Strumenti

1. Procedure di evidenza pubblica per la creazione dei Centri di Competenza
2. Convenzioni con EE.LL, 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 a un catalogo che annovera 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 web 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 EE.LL. (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.

E' inoltre necessario integrare le infrastrutture organizzative realizzate a vario titolo sul territorio per sostenere la diffusione delle ICT 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 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 decise azioni di ottimizzazione e di omogeneizzazione in un quadro di forte governance cooperativa. Essa sarà pro-mossa 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, nel presente Programma devono essere promosse inoltre:

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.

Tali obiettivi devono essere promossi anche attraverso la valorizzazione delle esperienze di collaborazione tra associazioni 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: devono essere integrate e devono 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 e il suo primo livello riguarda l'intersettorialità. 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 è quello che 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 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 regionale in materia di 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 prioritariamente attraverso la RTRT e specifici accordi con le associazioni degli EE.LL.

Il presente Programma persegue obiettivi che richiedono un ulteriore sviluppo del sistema di governance che li sostiene, poiché ambisce a raggiungere obiettivi 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. E' necessario quindi:

1. allargare la capacità di RTRT di rappresentare il mondo delle imprese e dell'associazionismo;
2. mettere in grado RTRT 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 in materia costituiscono indirizzi di riferimento per l'attività della Giunta Regionale e degli enti locali.

Oltre all'accrescimento del ruolo di RTRT, la realizzazione del presente 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 coesione raggiunto dal sistema istituzionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza. Su tali basi si fondano i contenuti 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 PA locale.

A questo scopo gli EE.LL. sono incentivati ad esplicitare, preferibilmente in forma associata, i propri programmi di azione in tema di società dell'informazione e della conoscenza. Tale 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 ai fini dei trasferimenti di risorse finanziarie regionali al sistema degli EE.LL. 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% delle risorse in conto capitale finalizzate a trasferimenti agli EE.LL. può essere destinato alle attività sopradette. Tali 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 EE.LL., alla realizzazione di percorsi formativi finalizzati all'accreditamento di capacità progettuali che assicurino il possesso degli strumenti utili alla realizzazione di progetti coerenti con 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, al fine di 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 divengono efficaci solo se si applicano con adeguata estensione territoriale, coinvolgendo molti soggetti, e in modo sufficientemente omogeneo, così da costituire una massa critica di innovazione.

Per questa ragione la politica della costruzione di best practices mantiene tutto il suo valore solo se ad essa 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 presente 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 PA regionale rispetto all'innovazione tecnologica e a misurarne l'avanzamento.

Essa 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, finalizzata a 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).

Esso rappresenta la capacità del sistema di governance regionale di condividere una strategia per la valorizzazione delle intese istituzionali e dei processi associati 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 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 e 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, ciò 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 qualific azione 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 EE.LL., 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. Tale azione, realizzata in collaborazione e d'intesa con le autonomie locali, avrà il compito di sostenere ed accompagnare la realizzazione del presente programma nel suo dispiegamento sul territorio e dovrà assumere l'obiettivo di favorire e sostenere la crescita di competenze appropriate sul territorio e nella PA.

## 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 questa ragione l'attività regionale sarà diretta in particolare a supportare lo sviluppo di questo sistema e a diffondere azioni all'insegna della sussidiarietà istituzionale, ad esempio attraverso 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.

Il riferimento dell'azione regionale nei confronti dei piccoli Comuni saranno quindi le Comunità Montane e i Livelli Ottimali nei territori non montani; 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 Accredimento e Standard

In attuazione della LR 1/2004 e del piano e.Toscana 2003 -2005, la Regione Toscana, secondo gli indirizzi di RTRT, ha definito e attivato l'infrastruttura di tecnologie e servizi per la cooperazione applicativa denominata CART.

Tale infrastruttura 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, atti 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 tale contesto, il sistema di cooperazione applicativa (CART) definisce un modello di interscambio in sicurezza dei dati, determina un'architettura e degli standard tecnologici e infine detta regole al fine di 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.

Esso rappresenta quindi un'infrastruttura tecnologica e di servizi a disposizione di tutti i soggetti pubblici e privati, avente lo scopo dell'integrazione fra sistemi informativi diversi secondo una logica di cooperazione applicativa. Tale infrastruttura è anche un'opportunità per la pubblica amministrazione di mettere a fattor comune 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.

Al fine di promuovere l'utilizzo dell'infrastruttura CART è stato messo a punto un processo di accreditamento che ha come obiettivo quello di creare un confronto con il mondo delle imprese TIC e quello di garantire l'impiego di prodotti e soluzioni aderenti agli standard infrastrutturali di e.Toscana. Tale processo prende il nome di e.Toscana Compliance. In particolare, e.Toscana Compliance 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 di tali regole. 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 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 01/2004 ha riaffermato la centralità di tale 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 prodotti della PA già oggi disponibili gratuitamente per la pubblica amministrazione è vasto ed articolato. Esso è raccolto curato e promosso a cura del 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 del Programma 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 (SPC) 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 PA 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 PA 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 PA, 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 EE.LL, 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 PA, 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'OSS (Open Source Software) 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 queste finalità 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.

Ai fini della 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, possano trasformarsi in un'infrastruttura di comunicazione resa 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 del presente 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, ovvero: apertura, partecipazione, responsabilità, efficacia e 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, al fine di 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 Toscana, nelle politiche della società dell'informazione, attraverso l'affidamento, con procedure selettive ad hoc o mediante un sistema di rapporti convenzionali singoli 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 Toscana;
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 Toscana 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 i seguenti:

1. non deve sussistere alcuna logica commerciale o di correttezza;
2. si deve tendere a un risultato "comune", come conseguenza degli sforzi di interazione di tutti i soggetti coinvolti;
3. si deve 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'UE.

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 (EE.LL., 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 UE;
3. modulare iniziative sulle quali il sistema regionale è impegnato per corrispondere alle linee di attività e ai programmi di riferimento a livello comunitario.

A tal fine 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 di Regione Toscana, in qualità di soggetto proponente e promotore.

In tale 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 obbligo alcuno, qualora reputi l'idea progettuale di proprio interesse, mediante 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 suindicato soggetto proponente l'idea progettuale, utilizzando l'attività di quest'ultimo ai fini della partecipazione. Nel caso in cui il progetto sia finanziato, tale 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. L'obiettivo è 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 presente 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 tali 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 del presente Programma. Tali 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. Esso 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. Esso è quindi limitato a un insieme di indicatori che costituiscono un minimo comun 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 colloca. 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 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 alle 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 al fine di 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 della rilevazione è 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 Understand<sup>6</sup>.

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 PA: 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 misura l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi on line disponibili, 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.

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.

---

<sup>6</sup> 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.

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. Esso 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.

Tale 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

Il presente 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. Questa attività è stata propedeutica al percorso di partecipazione, con la presentazione del Programma ai tavoli statuari 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 nel presente 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:

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

RTRT costituisce il contesto privilegiato all'interno del quale realizzare il coinvolgimento delle istituzioni. Essa infatti possiede 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.

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

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 UE, 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.

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 presente Programma.

Tab. 1 - Riepilogo DG - Fonti di finanziamento per il periodo 2007 -2010

(valori espressi in milioni di euro)

DG competenti	2007				2008				2009				2010				TOTALE
	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	RT	FESR/ FSE	STATO	Altro	
DG Organizzazione e Sistema Informativo	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 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	28,50
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	17,19
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	14,66
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	35,43
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. 1a - Riepilogo Obiettivi generali - Fonti di finanziamento per il periodo 2007 -2010

(valori espressi in milioni di euro)

Obiettivi generali	2007				2008				2009				2010				TOTALE
	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	
eCompetitività	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	50,23
eServizi	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
eComunità	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
eInfrastrutture	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)

Obiettivi generali	2007				2008				2009				2010				TOTALE
	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	RT	FESR/FSE	STATO	Altro	
eCompetitività	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
eServizi	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
eComunità	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
eInfrastrutture	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 presente Programma costituisce autorizzazione di spesa

Gli interventi di cui il presente Programma costituisce autorizzazione di spesa, sono quelli il cui budget è gestito direttamente dalla D.G. 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
<b>TOTALE</b>			<b>3,50</b>	<b>3,99</b>	<b>8,49</b>	<b>15,98</b>

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 presente 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
<b>TOTALE</b>				<b>17,95</b>	<b>8,18</b>	<b>3,09</b>	<b>29,22</b>

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

Tale 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 presente 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
<b>TOTALE</b>			<b>11,77</b>	<b>12,74</b>	<b>10,32</b>	<b>34,83</b>

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

Tale tabella indica per ciascun anno di vigenza del presente 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
<b>TOTALE</b>	<b>26,47</b>	<b>30,93</b>	<b>28,19</b>	<b>25,49</b>	<b>111,08</b>

*Regione Toscana*



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

Proposta finale

Appendice e allegati

Giunta Regionale  
Direzione Generale Organizzazione e Sistema Informativo

Indice

APPENDICE.....	113
----------------	-----

<b>1 Quadro conoscitivo sulla Società dell'Informazione nel sistema europeo, nazionale e regionale.....</b>	<b>113</b>
<b>1.1 Il Piano eEurope e le iniziative comunitarie.....</b>	<b>113</b>
<b>1.2 Le iniziative nazionali sulla società dell'informazione.....</b>	<b>117</b>
<b>1.3 La situazione Toscana.....</b>	<b>119</b>
1.3.1 Infrastrutture in banda larga.....	119
1.3.2 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) e famiglie.....	127
1.3.3 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) e pubblica amministrazione.....	133
1.3.4 Tecnologie dell'Informazione della Comunicazione e imprese.....	137
<b>2 Indagini sulle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) in Toscana.....</b>	<b>144</b>
<b>2.1 Indagine Istat multiscopo sulle famiglie.....</b>	<b>144</b>
<b>2.2 Indagine Understand e -citizens.....</b>	<b>162</b>
<b>2.3 Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali.....</b>	<b>173</b>
<b>2.4 Indagine Understand e -government.....</b>	<b>186</b>
<b>2.5 Indagine Understand e -business.....</b>	<b>204</b>
<b>3 I risultati di e.Toscana e i progetti di e -democracy in Toscana.....</b>	<b>231</b>
<b>3.1 I risultati di e.Toscana 2003 -2005.....</b>	<b>231</b>
3.1.1 Il Piano regionale per la società dell'informazione: e.Toscana.....	231
3.1.2 I risultati ottenuti.....	234
3.1.3 I risultati di Linea 1.....	235
3.1.4 I risultati di Linea 2.....	236
3.1.5 I risultati di Linea 3.....	236
<b>3.2 I progetti di e-democracy in Toscana.....</b>	<b>237</b>
<b>4 Indicatori sulla società dell'informazione e della conoscenza.....</b>	<b>239</b>
<b>4.1 Indicatori di contesto.....</b>	<b>239</b>
4.1.1 Insieme degli indicatori di inclusione.....	239
4.1.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione.....	240
4.1.3 Insieme degli indicatori di presenza TIC nelle imprese.....	241
4.1.4 Infrastrutture abilitanti e imprese produttrici di beni e servizi TIC.....	242
<b>4.2 Indicatori di Input -Output.....</b>	<b>242</b>
4.2.1 Insieme degli indicatori di inclusione.....	242
4.2.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione.....	243
4.2.3 Insieme degli indicatori di competitività.....	244
4.2.4 Insieme degli indicatori sulle infrastrutture abilitanti.....	246
<b>4.3 Indicatori di risultato.....</b>	<b>246</b>
4.3.1 Insieme degli indicatori di inclusione.....	247
4.3.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione.....	247
4.3.3 Insieme degli indicatori di competitività.....	248
4.3.4 Insieme degli indicatori sulle infrastrutture abilitanti.....	249

<b>ALLEGATI.....</b>	<b>...251</b>
<b>5 Allegato 1: Protocollo d'intesa in materia di sviluppo e diffusione della Società dell'Informazione e della Conoscenza e dell'Amministrazione Elettronica.....</b>	<b>.....251</b>
<b>6 Allegato 2: Verbale del tavolo di concertazione Giunta Regionale - Enti Locali per la costituzione del CSTT.....</b>	<b>.....258</b>



## APPENDICE

### 1 Quadro conoscitivo sulla Società dell'Informazione nel sistema europeo, nazionale e regionale

#### 1.1 Il Piano eEurope e le iniziative comunitarie

Con l'avvio delle politiche europee in materia di società dell'informazione, prende corpo a livello comunitario una strategia complessiva sull'impiego delle nuove tecnologie, per accrescere la produttività e l'occupazione dei territori, in un quadro di nuovi diritti e di maggiore coesione sociale.

E' sotto tali impulsi che nascono i Piani di azione denominati eEurope 2002, eEurope 2005 ed i2010<sup>7</sup>. In essi vengono infatti previste misure che intervengono direttamente sugli aspetti regolamentari, applicativi, di cooperazione e benchmarking, nell'ottica di fare dell'Europa la "regione" più innovativa ed avanzata nell'impiego e nella creazione di nuove tecnologie.

I Piani europei hanno svolto negli anni un ruolo guida nei confronti degli Stati e delle regioni, sollecitando, stimolando e monitorando la realizzazione delle infrastrutture e delle soluzioni applicative nei diversi Stati membri.

Volendo tracciare brevemente un quadro delle iniziative comunitarie, è utile rilevare come l'avvio del Piano eEurope 2002 hanno interessato vari aspetti della società dell'informazione ed ha mirato in particolare ad attivare tutte le infrastrutture abilitanti necessarie per accedere ai servizi avanzati, tramite le seguenti azioni:

1. Internet a costi minori;
2. e-research (internet veloce per la rete della ricerca);
3. e-security (confidenza e riservatezza delle comunicazioni, strumenti per l'autenticazione in rete, cybercrime, ecc.);
4. e-education (collegamento delle scuole alla rete della ricerca ed a internet, incentivi per gli insegnanti che utilizzano le nuove tecnologie, alfabetizzazione degli studenti);
5. e-working (lavorare nella società della conoscenza, tramite il long-life learning);
6. e-accessibility (accessibilità dei siti pubblici, rete dei centri di eccellenza in materia di accessibilità, rivisitazione della normativa);
7. e-commerce (realizzazione di market place e diffusione dell'e-procurement, sostegno delle piccole e medie imprese che intendono digitalizzare l'impresa, rivisitazione della normativa in materia di commercio elettronico);
8. e-government (la pubblica amministrazione on-line e l'offerta di servizi interattivi a cittadini ed imprese);
9. e-health (criteri di qualità per i siti web di natura medica; comunicazione sugli aspetti legali dell'e-health; collegamento dei presidi primari e secondari alle infrastrutture telematiche; selezione delle buone prassi; ricerca di nuove tecnologie e realizzazione di reti per l'analisi dei dati);
10. e-content (lo sviluppo dei contenuti per accrescere la coesione europea);
11. e-transport (sistemi intelligenti per il trasporto su strada e navale, realizzazione dello "spazio unico europeo", servizi di localizzazione per le emergenze).

---

<sup>7</sup> Ad essi va aggiunta l'iniziativa eEurope+, lanciata dai paesi candidati all'adesione, in risposta all'invito rivolto loro dal Consiglio europeo di adottare la strategia di Lisbona del 2000.

I buoni risultati ottenuti con il Piano eEurope 2002<sup>8</sup> hanno offerto il viatico per la stesura del nuovo Piano d'azione, denominato eEurope 2005 "Una società dell'informazione per tutti", piano nel quale sono stati confermati molti dei temi già presenti nel precedente periodo di programmazione, pur in una sistematizzazione che appariva necessaria data la parcellizzazione delle linee d'intervento che caratterizzava eEurope 2002.

In eEurope 2005, la Commissione Europea ha inteso intervenire su 3 aspetti di maggior rilievo:

1. la diffusione delle infrastrutture abilitanti ed il potenziamento della sicurezza;
2. la diffusione di servizi, applicazioni e contenuti dei sistemi pubblico e privato;
3. la revisione degli aspetti regolamentari che ostacolano l'affermarsi della società dell'informazione e della conoscenza.

Il Piano proseguiva dunque le attività avviate nei 3 anni precedenti, rinnovando e rivedendo gli obiettivi che li caratterizzavano. Permangono così in eEurope 2005 molti dei target visti in eEurope 2002, ossia:

1. il collegamento in banda larga delle pubbliche amministrazioni, delle scuole e dei centri di cura;
2. l'offerta di servizi pubblici interattivi, accessibili a tutti e su piattaforme diverse;
3. l'eliminazione degli ostacoli che rendono complessa l'installazione delle reti a banda larga;
4. il riesame della normativa relativa all'e-business;
5. la ricerca e la diffusione delle buone prassi;
6. l'analisi comparativa ed il benchmarking;
7. il coordinamento generale delle politiche esistenti.

Pur in questo quadro di sostanziale continuità, con il nuovo Piano la Commissione ha inteso tradurre in attività economiche ed in sviluppo della produttività, i risultati raggiunti dal 2000 al 2002 e quelli cantierati per il periodo successivo. Ciò si concretizzava, ad esempio, nell'accrescere il mercato delle imprese che operano nel settore dei servizi a valore aggiunto, grazie all'aumento di disponibilità della banda larga presso cittadini ed imprese e, dunque, eliminando gli ostacoli che impedivano alle aziende di creare nuovi contenuti e soluzioni digitali.

Di più, eEurope 2005 aprì lo scenario al tema dell'"interoperabilità" delle applicazioni di back office e della standardizzazione e fornitura di servizi paneuropei (con il Programma IDA<sup>9</sup>), nonché alla ricerca sulle tecnologie per la Società dell'Informazione (Programma TSI<sup>10</sup>) ed alla valorizzazione dell'informazione di cui è proprietario il settore pubblico.

Gli assi su cui è stato articolato il nuovo Piano erano (di fatto)<sup>9</sup>. In relazione a ciascuno di essi sono stati posti, agli Stati membri, degli obiettivi che è utile richiamare brevemente:

#### Banda larga

##### Obiettivi

1. Favorire una regolamentazione che incoraggi efficaci investimenti nell'infrastruttura (da parte dei nuovi operatori e degli operatori storici) e promuovano l'innovazione.
2. Attivare la collaborazione tra Commissione e Stati per definire il nuovo quadro normativo sullo spettro radio e la disponibilità e l'uso efficiente delle radiofrequenze per i servizi wireless a banda larga.

<sup>8</sup> Sui risultati cfr. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/action\\_plan/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/index_en.htm)

<sup>9</sup> Cfr. <http://europa.eu.int/ispo/ida>

<sup>10</sup> Cfr. [www.cordis.lu/ist](http://www.cordis.lu/ist)

3. Diffondere l'accesso a banda larga nelle regioni svantaggiate, con particolare attenzione alle regioni ultraperiferiche, tramite eliminazione degli ostacoli esistenti di natura legislativa e finanziaria.
4. Diffondere contenuti multi -piattaforma (televisione interattiva digitale, servizi mobili 3G, ecc.).
5. Favorire la migrazione verso il digitale terrestre per l'offerta di nuovi servizi.
6. Collegare in banda larga, entro il 2005, le scuole, le università, i musei, le biblioteche, gli archivi e le altre istituzioni simili che svolgono un ruolo chiave in materia di apprendimento elettronico.
7. Collegare tutte le amministrazioni pubbliche a reti a banda larga entro il 2005.

#### Benchmarking

##### Obiettivi

1. Valutare lo stato di avanzamento della società dell'informazione in Europa, tramite la definizione di indicatori condivisi con gli istituti di statistica nazionali, la raccolta e l'analisi dei dati.

#### e-Learning

##### Obiettivi

1. Provvedere, entro il 2005, a che le università consentano agli studenti ed ai ricercatori un accesso on line al fine di ottimizzare la qualità e l'efficienza dei processi e delle attività di apprendimento.
2. Entro il 2003, avviare azioni destinate agli adulti (ad es. disoccupati, donne che si riaffacciano sul mercato del lavoro, ecc.) intese a fornire loro le competenze essenziali necessarie per migliorare la loro "impiegabilità" e la loro qualità di vita in generale, avvalendosi delle possibilità offerte dall'e-learning.

#### e-Government

##### Obiettivi

1. Promuovere l'interoperabilità dei servizi paneuropei di e-government.
2. Offrire in modalità on-line interattiva, entro il 2004, i servizi pubblici di base siano, se necessario, interattivi, accessibili a tutti e sfruttando le potenzialità della banda larga e l'accesso multi -piattaforma.
3. Effettuare, entro il 2005, una percentuale significativa degli appalti pubblici secondo procedure elettroniche.
4. Consentire ai cittadini di usufruire facilmente di punti di accesso ad Internet nei loro comuni, preferibilmente con connessioni a banda larga.
5. Offrire servizi on-line finalizzati a promuovere l'Europa e offrire al pubblico un'informazione facilmente accessibile.

#### e-Health

##### Obiettivi

1. Costituire, entro il 2005, reti di informazione sanitaria tra i centri di cura (ospedali, laboratori, case di riposo) utilizzando, ove opportuno, connessioni a banda larga.
2. costituire reti europee d'informazione sulla pubblica sanità e coordinare le iniziative europee di reazione rapida alle minacce per la salute.
3. Provvedere affinché, entro la fine del 2005, i cittadini usufruiscano di servizi sanitari on line (ad es. informazioni sull'igiene di vita, prevenzione delle malattie, fascicoli medici e lettronici, teleconsultazione, rimborso elettronico).

#### e-Business

##### Obiettivi

1. Revisionare, di concerto con la CE, la legislazione pertinente allo scopo di individuare ed eliminare gli elementi che impediscono alle imprese di far uso dell'e-business.

2. Creare una rete europea di sostegno all'e-business alla quale faranno capo operatori del settore europei, nazionali e regionali.
3. Analizzare la domanda e l'offerta di e-skills in Europa ed attivare partnership pubblico-privato, al fine di giungere ad una definizione europea delle competenze digitali.
4. Agire affinché il settore privato sviluppi, con il concorso della CE e dei territori europei, soluzioni di e-business interoperabili per le transazioni, la sicurezza, gli appalti e i pagamenti on line.
5. Creare un sistema europeo per la risoluzione delle controversie on line e definizione dei requisiti per i marchi di fiducia.
6. Offrire alle imprese europee di funzionalità supplementari legate al nome di dominio ".eu" quali la "cyberidentità" certificata ed altre misure di sostegno (ad es. marchi di fiducia e un sistema di autenticazione).

## e-Inclusion

### Obiettivi

1. Assicurare, a prescindere dalle differenze sociali e geografiche, una società dell'informazione inclusiva che offra opportunità a tutti, minimizzando il rischio del divario digitale. Per arrivare a ciò vengono realizzate azioni che tengono conto della dimensione sociale (cultura, educazione, accessibilità), regionale (interventi tramite i fondi strutturali) e della convergenza delle tecnologie (interoperabilità delle soluzioni).

## Diritti digitali

### Obiettivi

1. Individuare le norme per la protezione dei diritti intellettuali nei campi:
  - a) società dell'informazione.
  - b) sicurezza e riservatezza.
2. Realizzare l'impianto normativo idoneo a sviluppare una infrastruttura dell'informazione sicura sul territorio europeo.
3. Favorire la partecipazione dei territori europei alla task force sulla sicurezza informatica, che dovrebbe divenire un centro di competenza per le questioni relative.
4. Diffondere la 'Cultura della sicurezza' e individuare, presso il settore privato, buone prassi e standard tecnici da riutilizzare sul territorio.
5. Promuovere la sicurezza delle comunicazioni tra servizi pubblici.

Il Piano i2010 sposta ulteriormente il baricentro dell'attenzione su "occupazione e crescita", rinnovando l'impegno europeo nel promuovere "un'economia digitale aperta e competitiva", tramite un ruolo di primo piano delle nuove tecnologie nella promozione dell'inclusione e della qualità della vita.

Le tre priorità su cui verte il nuovo piano europeo sono:

1. lo spazio unico europeo dell'informazione "capace di accogliere un mercato interno aperto e competitivo per la società dell'informazione e i media" (emergono qui le azioni sulla convergenza digitale, la diffusione dei contenuti europei e della conoscenza europea, i servizi in banda larga, la gestione efficace e interoperabile dei diritti digitali, gli interventi sulla sicurezza e sulla riservatezza, la revisione del quadro normativo delle comunicazioni elettroniche);
2. la ricerca e l'innovazione e la diffusione e adozione delle TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione), attraverso le azioni attivate con il Settimo Programma Quadro sulla ricerca, il Programma per la competitività e l'innovazione (CIP) e le collaborazioni tra pubblico e privato;
3. la costruzione di una società europea dell'informazione basata sull'inclusione, "capace di stimolare la crescita e l'occupazione in modo coerente con lo sviluppo sostenibile e che dia priorità al

miglioramento dei servizi pubblici e alla qualità della vita" (emergono in questa sezione i servizi di accessibilità, l'e-government, l'e-health, l'e-procurement).

Su tali impegni i territori europei sono chiamati a proseguire le azioni già promosse dando una forte priorità ai temi della ricerca e della sperimentazione, al fine di superare il gap che divide l'Europa dal Giappone e dagli Stati Uniti, sottolineato nella I Relazione annuale sulla Società dell'Informazione <sup>11</sup>.

## 1.2 Le iniziative nazionali sulla società dell'informazione

L'innovazione tecnologica nella riforma federalista del Paese

Nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", approvate dal Consiglio dei Ministri il 31 maggio 2002, è stato illustrato il disegno relativo all'attuazione di una riforma federalista del Paese, condiviso con le autonomie locali mediante la sottoscrizione del documento "L'e-government per un federalismo efficiente: una visione condivisa, una realizzazione cooperativa". L'obiettivo era avviare un disegno organico di innovazione, capace di coniugare l'innovazione tecnologica con la riforma federalista del Paese e garantire, attraverso la collaborazione tra Stato centrale e autonomie locali, l'attuazione coerente e coordinata dell'e-government in tutto il territorio nazionale.

Le priorità

Per l'anno 2004 sono stati individuati i seguenti settori di intervento prioritario per le amministrazioni:

1. servizi on-line per cittadini e imprese
2. accessibilità dei siti internet della pubblica amministrazione
3. trasparenza dell'azione pubblica
4. efficienza delle amministrazioni: posta elettronica, documento elettronico
5. distribuzione ai dipendenti pubblici di carte elettroniche multiservizi
6. sicurezza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
7. lo sviluppo delle competenze.

Complessivamente le politiche nazionali sono state caratterizzate, negli ultimi anni, da alcuni elementi che non hanno facilitato l'attività delle Regioni e degli EE.LL. Vi è stata infatti una visione più orientata alla realizzazione di singoli progetti piuttosto che di programmi territoriali e, spesso, in un contesto competitivo che non ha aiutato lo sviluppo delle relazioni di governance istituzionale. E' mancato un disegno generale sullo sviluppo dell'Innovazione che ha visto, al contrario, la presenza di linee contrapposte di intervento tra i diversi ministeri, lasciando aperte nuove contraddizioni che non hanno facilitato lo sviluppo locale.

## Il nuovo Quadro Strategico Nazionale

In sede di Conferenza Unificata (3 febbraio 2005) sono state approvate le Linee guida per l'elaborazione del Quadro Strategico Nazionale (QSN) per la politica di coesione 2007 -2013, che hanno previsto tre distinte fasi per la preparazione del QSN:

1. la prima, conclusa a fine 2005, con la valutazione dei risultati 2000 -2006 e l'esplicitazione della visione strategica di ciascuna Regione e Provincia autonoma (tradotta nei rispettivi Documenti Strategici Regionali, DSR), del complesso delle Amministrazioni Centrali (tradotta nel Documento Preliminare Strategico Nazionale, DPSN) e dell'insieme delle Regioni del Mezzogiorno con il coordinamento del Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione (DPS) del Ministero dell'Economia;
2. la seconda fase, realizzata tra gennaio e marzo 2006, è stata dedicata ad un intenso confronto su tali documenti fra i diversi livelli di governo e le parti economiche e sociali, organizzato in 8 tavoli

---

11 COM (2006) 215

tematici e 10 gruppi tecnici (per le tematiche di tipo trasversale) con la produzione di ulteriori contributi di lavoro;

3. la terza fase, riguardante la stesura del QSN, ha visto, sulla base di quanto emerso nelle due fasi precedenti, la stesura di una bozza tecnico-amministrativa del Quadro, condivisa dalle parti e pubblicata il 21 aprile 2006.

#### Le principali novità

Il forte allineamento della politica regionale aggiuntiva agli obiettivi di Lisbona, e quindi agli obiettivi di centralità della ricerca, innovazione e diffusione di nuove tecnologie in un'ottica di competitività rappresenta la prima importante novità della nuova programmazione. Lo sviluppo della SI, la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie digitali nei settori economici, nella pubblica amministrazione e nella società in generale appaiono come priorità di carattere trasversale rispetto agli interventi da attuare. Come sottolineato nel contributo delle Regioni alla preparazione del QSN, è necessario pertanto un nuovo approccio strategico in un'ottica di governance al fine di evitare che la trasversalità delle azioni si traduca in frammentazione degli sforzi e miri invece ad ottenere effetti sistemici e strutturali positivi di cambiamento. La seconda importante novità è l'evoluzione verso una gestione unitaria della politica regionale con la definizione, oltre a obiettivi, priorità e regole, di un impegno programmatico settennale (2007 -2013) non più solo per la componente comunitaria ma anche per quella nazionale (FAS). Questo al fine di programmare gli interventi con un respiro temporale e con una coerenza maggiori, per un impatto complessivo migliore, grazie all'integrazione tra i vari strumenti delle politiche aggiuntive e ordinarie. Anche in questo caso, le nuove opportunità si accompagnano a nuove sfide di capacità tecnica e di governance.

#### Il tema della società dell'informazione nelle priorità del QSN

Nell'ambito del QSN sono state definite dieci priorità tematiche, declinate a loro volta in uno o più obiettivi generali e specifici rispetto ai quali Regioni e Stato centrale effettuano le scelte di programmazione operativa:

1. miglioramento e valorizzazione delle risorse umane;
2. ricerca e innovazione per la competitività;
3. tutela dell'ambiente, della salute e uso sostenibile ed efficiente delle risorse
4. ambientali per lo sviluppo;
5. valorizzazione delle risorse naturali e culturali per l'attrattività e lo sviluppo;
6. inclusione sociale e servizi per la qualità della vita e l'attrattività territoriale;
7. reti e collegamenti per la mobilità;
8. competitività dei sistemi produttivi e occupazione;
9. competitività e attrattività delle città e dei sistemi urbani;
10. apertura internazionale e attrazione di investimenti, consumi e risorse;
11. governance, capacità istituzionali e mercati concorrenziali ed efficaci;

Il tema dello sviluppo della SI appare generalmente trasversale rispetto alle priorità sopra elencate con continui riferimenti agli obiettivi di sviluppo della capacità di innovazione, maggiore efficienza, accessibilità ai servizi, ricorso a sistemi "intelligenti" per la loro gestione, azioni sull'informazione, comunicazione, trasparenza amministrativa; aspetti, tutti, che rimandano inevitabilmente al ricorso intensivo, competente e creativo alle nuove ICT.

La priorità "ricerca e innovazione per la competitività" è incentrata espressamente sul tema della società dell'informazione con l'indicazione di tre obiettivi specifici:

1. Ob. 2.1.6 Sviluppare contenuti, applicazioni e servizi digitali avanzati e accrescerne la capacità di utilizzo, accessibilità e fruibilità anche attraverso adeguata promozione dell'offerta;

2. Ob. 2.1.7 Sostenere la promozione di servizi pubblici moderni e rafforzare i processi di innovazione della Pubblica Amministrazione relativamente alle nuove ICT;
3. Ob. 2.1.8 Garantire a cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione l'accesso alle reti, riducendo il divario infrastrutturale riguardante la banda larga nelle aree remote e rurali (aree deboli /marginali).

### 1.3 La situazione Toscana

Le analisi e gli studi compiuti a livello europeo, nazionale e locale, mostrano una Toscana in crescita sui livelli di utilizzo delle nuove tecnologie. I dati più recenti mostrano infatti un positivo trend nei tassi di innovazione del sistema pubblico e privato che, però, deve confrontarsi con l'impegno di tutte le altre regioni europee che stanno dando priorità allo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza, inserendo la materia nelle proprie agende di governo.

#### L'analisi della diffusione delle ICT in Toscana al 2006

L'analisi che segue identifica lo stato di diffusione delle ICT in tre aree significative per lo sviluppo della SdI&C nella nostra regione: le famiglie, la Pubblica Amministrazione locale e le imprese .

I dati riportati consentono il confronto con altre regioni italiane e europee.

#### 1.3.1 Infrastrutture in banda larga

La banda larga ha un ruolo di primo piano nella modernizzazione delle economie e della società. In quanto tecnologia abilitante, costituisce uno dei pilastri per la diffusione della società dell'informazione e per lo sviluppo delle TIC ed è altresì un fattore chiave per la crescita della produttività. Essa consente infatti di sviluppare nuovi ed avanzati contenuti, permettendo al contempo di riorganizzare le realtà che intendono lavorare in rete.

I miglioramenti apportati dalla banda larga sono largamente riconosciuti. Tutti gli Stati Membri dell'unione hanno già riscontrato i suoi benefici, osservando la significativa crescita dei territori infrastrutturati, rispetto a quelli marginali. È per tale ragione che lo sviluppo della rete, ad oggi guidato largamente dal mercato, è stato altamente incoraggiato dalle politiche di livello nazionale e regionale.

Pur a fronte delle politiche pubbliche attivate, esistono però molti ostacoli alla completa copertura dei cittadini ed imprese europei. Parte di queste barriere sono state sottolineate nel Piano Europe 2005 Action Plan<sup>12</sup>, documento in cui vengono previste specifiche azioni per accrescere la diffusione e l'utilizzazione di servizi avanzati che transitano su infrastrutture in banda larga sicure.

Anche sull'onda degli stimoli provenienti dal livello europeo, tutti gli Stati membri hanno steso strategie nazionali per la banda larga, in cui sono previste iniziative che mirano a superare gli ostacoli presenti ed accelerare così il deployment ed il decollo della connettività avanzata. Tali strategie contengono un vasto set di interventi che agiscono sia sul lato dell'offerta del mercato (sviluppo delle infrastrutture), sia sul lato della domanda di consumo (incremento dell'uso).

Al centro dell'attenzione rimane la diffusione della banda larga nelle aree marginali ed il superamento del divario digitale tramite azioni pubbliche nelle zone dove il mercato fallisce. Ciò è in linea con le priorità sottolineate nel "the Growth Initiative" <sup>13</sup>, promosso dai Capi di Stato e di Governo nel dicembre 2003, e con quanto indicato agli Stati Membri dal Telecom Council of March 2004, nel quale si riferiva di

---

<sup>12</sup> COM(2002) 263

<sup>13</sup> COM(2003) 690

“preparare ed implementare strategie nazionali per la banda larga, con uno sguardo alla connessione in banda larga della PA entro il 2005, e proporre, dove appropriato, progetti rapidamente avviabili contro il digital-divide usando, dove appropriato, strumenti finanziari esistenti con i fondi strutturali, così da incrementare la copertura della banda larga nelle aree sottoutilizzate”.

Come riferito nel documento europeo “Connecting Europe at high speed -National broadband strategies”, il raggiungimento dell’obiettivo di diffondere la banda larga nelle regioni europee “è un compito complesso, poiché la disponibilità di banda larga è influenzata da diverse politiche (pianificatorie, territoriali, sulla ricerca, tassazione, legislazione), implementate da amministrazioni internazionali e locali, così come pure dal settore privato. Incoraggiare l’accesso alla banda larga è intimamente connesso con la disponibilità di contenuti – gli operatori non investono in infrastrutture dove non ci sono contenuti disponibili che motivano l’utente ad aggiornare la propria connessione”.

Con riguardo all’Italia, nonostante il mercato delle comunicazioni sia rapidamente cresciuto (grazie alla alta densità di popolazione del Paese), alcune regioni sono ancora caratterizzate da un concreto rischio di divario digital, dovuto principalmente alla mancanza di interesse degli operatori nel portare la banda larga in quelle aree dove la densità di popolazione e la concentrazione industriale, non consentono di “ripagare” gli investimenti.

La Toscana è certamente tra le regioni dove tali difficoltà sono maggiormente evidenti. Le zone non servite sono, infatti, localizzate in aree rurali e montagna, contesti dove durante la scorsa decade sono aumentati gli insediamenti ed è incrementata la domanda di connettività.

Proprio in queste aree, dunque, esistono delle concrete difficoltà che impediscono il raggiungimento degli obiettivi di Lisbona, con particolare riferimento al sostegno della diffusione delle TIC nelle aree rurali. Come risultato, sia ha che una parte importante della Toscana è tagliata fuori dalle opportunità offerte dall’economia della conoscenza, intensificando così, il gap tra aree centrali ed aree periferiche.

#### La banda larga in Toscana

Allo scopo di raggiungere i traguardi definiti nella strategia di Lisbona, e confermati nel Programma europeo “i2010 – una società dell’informazione europea per la crescita e l’occupazione”, i governi regionali sono stati chiamati ad implementare le infrastrutture di comunicazione, consentendo così ai cittadini ed alle aziende di raccogliere i benefici dell’e-government, dell’e-health, dell’e-business e della formazione in rete.

In Toscana, l’esigenza di diffondere le infrastrutture di connettività ha assunto immediatamente i contorni di una priorità di Governo, viste le ricadute che potrebbe comportare la marginalizzazione delle numerose aree non servite.

Il primo problema nel quale il territorio regionale si è tuttavia imbattuto è l’ottenimento delle informazioni circa la disponibilità delle infrastrutture di rete sul territorio. È infatti assai complesso raccogliere e sistematizzare il quadro delle infrastrutture telematiche esistenti in Toscana e dei piani di sviluppo degli Operatori di Telecomunicazione (per esigenze legate alla concorrenza).

I dati disponibili permettono di avere una mappatura “di massima” delle infrastrutture dei principali operatori, senza però sapere nel dettaglio né da dove esse transitino, né quale sia il dettaglio delle aree servite dalle centrali raggiunte da banda larga (da ciò è quindi risultato subito evidente la necessità di ricostruire tale quadro conoscitivo orientandolo alla rilevazione dell’esistente, all’individuazione delle capacità di servizio, alla definizione di azioni di ottimizzazione, tramite la creazione di un Osservatorio per la BL in Toscana che aiuti la PA nelle proprie iniziative di investimento).

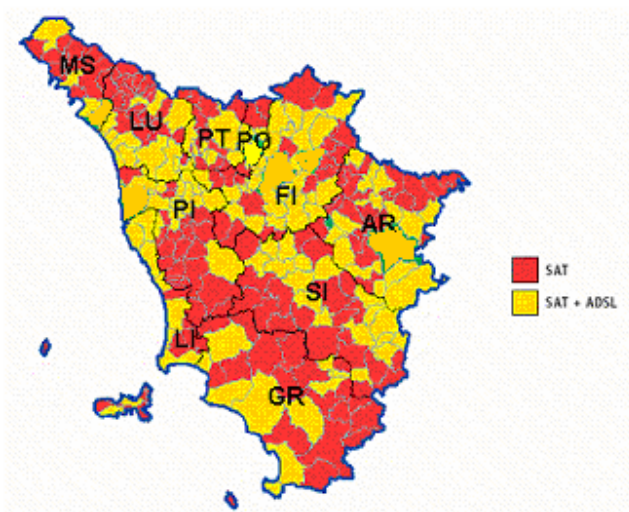


Al fine di comprendere, in prima approssimazione, quale è lo stato e la presenza delle infrastrutture esistenti, è stato fatto un censimento, avendo riguardo alle reti dell'operatore dominante e delle altre iniziative conosciute dalla Regione. Tale quadro risulta essere sufficientemente esaustivo per comprendere la dimensione degli interventi pubblici che dovranno essere attivati sul territorio e le aree che sono a forte rischio di marginalizzazione.

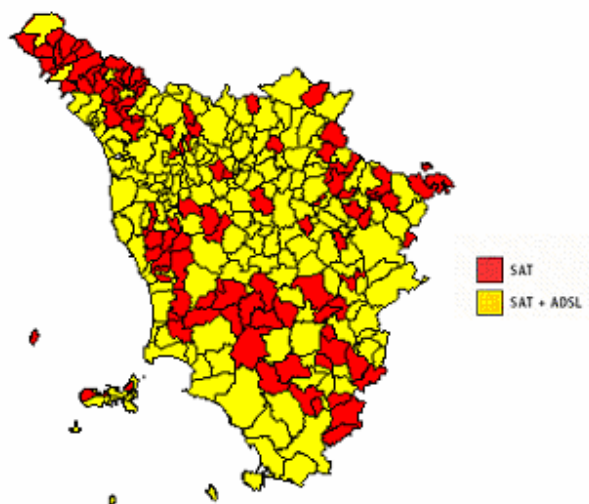
Le stime presentate fanno quindi riferimento alla copertura dell'area centrale di un comune, giacché la presenza di una centrale in cui è possibile attivare il servizio ADSL, non comporta che i quartieri e le zone periferiche siano raggiunte da tale servizio. Vi è quindi un digital divide non monitorato e certamente assai consistente.

Nel 2004, la copertura della popolazione mediante servizi in banda larga ADSL era pari a circa 2,9 milioni di persone (erano dunque in una situazione di divario digitale circa 600.000 persone). La raffigurazione presente in figura 1 consente di comprendere che le aree non servite coincidono in massima parte con le zone montane della Toscana, confermando l'ipotesi iniziale.

**Figura 1: Copertura ADSL (Anno 2004)**



**Figura 2: Copertura ADSL al 30/09/2006**



La diffusione della banda larga sul territorio toscano avvenuta negli ultimi anni è ben visibile nel confronto tra la figura 1 e la figura 2, ove è possibile osservare l'estensione delle aree servite (in giallo) rispetto a quelle senza connettività (in rosso). Al 30 settembre 2006, sono dunque circa 400.000 gli abitanti non serviti, ma si tratta di un dato sottostimato, giacché nel grafico e nei calcoli vengono indicati come "serviti" i comuni che hanno almeno una centrale raggiunta, dunque possono essere necessari interventi anche in aree a forte urbanizzazione. A ciò va aggiunto che, la centrale servita può non riuscire a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti attestati su di essa.

A conferma di tale assunto, merita di essere sottolineato che delle 976 centrali presenti in Toscana, solo 357 (ossia il 36,5%) sono servite da ADSL e che pressoché tutti i cittadini e le imprese situate nei comuni montani e gli enti al di sotto dei 5.000 abitanti non sono raggiunti (è stato invece risolto, come si dirà oltre, la connettività in banda larga per la sede di tutti i comuni toscani).

Si comprende dunque che il dato, pur parziale (poiché non tiene conto delle altre infrastrutture di comunicazione presenti sul territorio, ma che certamente insistono sulle stesse aree a forte urbanizzazione), delinea uno scenario di forte criticità e nel quale l'azione pubblica diviene necessaria per sopperire il fallimento del mercato

#### Gli interventi della Regione Toscana

La riscontrata necessità di dover mettere in rete la PA e di risolvere il gap esistente tra aree a forte urbanizzazione e zone rurali, è stato uno dei principali fattori che hanno spinto la Regione Toscana, già dalla seconda metà degli anni novanta, ad investire nella realizzazione di una infrastruttura di comunicazione che interconnettesse i soggetti pubblici del territorio. Nasce da questa esigenza la Rete Telematica Regionale Toscana, infrastruttura di rete che ha l'obiettivo di offrire servizi di base ed avanzati a tutti i soggetti pubblici e ad alcuni soggetti privati della Toscana.

La realizzazione della RTRT ha avuto quale effetto indiretto (e non secondario), di fare della PA un motore di sviluppo del sistema regionale, anche attraverso l'impiego delle TIC. Il modello di rete regionale estesa, mediante Internet Service Provider accreditati e basato sul Centro Servizi TIX, ha infatti permesso agli enti aderenti di poter disporre d'una rete più capillare e veloce e di innalzare il livello di qualità dell'offerta di mercato. Offrire servizi e connettività alle amministrazioni aderenti è infatti un viatico, di cui il mercato

può servirsi, per proporre nuove soluzioni qualificate ed in linea con gli standard della RTRT e del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

A ciò va aggiunto che il modello di RTRT non ha mirato a realizzare una nuova infrastruttura di proprietà pubblica, ma ha invece spinto nell'incentivazione di soluzioni idonee ad interconnettere gli enti del territorio, valorizzando l'esistente e potenziandolo secondo gli standard definiti a livello regionale e nazionale.

L'accreditamento degli operatori pubblici (che al 30/09/2006 erano 15 e che presto diventeranno 18), la promozione e la diffusione del sistema di cooperazione applicativa (che vede nel TIX e nell'architettura della RTRT i cardini principali attorno ai quali viene sviluppata), il potenziamento delle politiche per la sicurezza centrale e locale, fanno della Toscana una delle regioni che hanno risposto con maggiore efficacia al rinnovato quadro nazionale ed europeo di settore.

### ***Per la pubblica amministrazione***

Le azioni poste in essere dalla Regione Toscana hanno dato l'opportunità, agli enti pubblici collocati in aree marginali, di essere collegati alla RTRT tramite servizi di connettività in banda, sfruttando le tecnologie oggi disponibili (sia cablate sia wireless, quali satellite, wi-fi e hiperlan). Ad oggi, dunque, i Comuni della Toscana sono collegati alla Rete Telematica con una capacità trasmissiva sufficiente a svolgere le attività istituzionali, grazie ad un investimento complessivo di circa M €2.2.

L'iniziativa regionale ha avuto un altro merito consistente: la vivacizzazione del mercato delle comunicazioni. È infatti assai forte la correlazione tra la spinta della Regione Toscana sui temi della banda larga e la diffusione delle infrastrutture di rete avvenuta tra il 2004 ed il 2006 (raffigurata in fig. 1. e fig. 2). L'interesse e gli investimenti della Regione hanno infatti spinto gli operatori ad aumentare la copertura geografica dei servizi in banda larga, servendo così circa 40 nuovi comuni che alla fine del 2004 ne erano ancora privi.

L'azione pubblica attivata in questi anni ha altresì reso disponibile un patrimonio pubblico di infrastrutture di telecomunicazioni dedicate alla PA ("reti private") che merita di essere valorizzato per svilupparne appieno le potenzialità anche ai fini della connessione in banda larga di cittadini ed imprese delle aree coinvolte.

### **Per cittadini ed imprese**

Le analisi sul mercato delle comunicazioni regionale hanno reso dunque evidente che i cittadini e le imprese collocati nelle zone marginali non potranno accedere alle risorse ed alle possibilità offerte dalla Rete, nel medio e lungo periodo; è per tale ragione che la Regione Toscana e gli altri enti locali del territorio hanno avviato ulteriori azioni specifiche per raccogliere risorse utili ad infrastrutturare tali aree e consentire così, all'intera utenza toscana, di essere soggetto attivo della società dell'informazione.

Tali misure sono rese urgenti considerato che sono ben 400.000 gli abitanti e 30.000 le imprese in Toscana che saranno di fatto esclusi dai servizi sviluppati nel campo dell'e-government, dell'e-learning, dell'e-business, dell'e-health, dell'e-commerce. Nel caso non si agisse prontamente sul fronte della "messa in linea" dei cittadini e delle aziende in "divario digitale", la Toscana si troverebbe altresì in una situazione di forte ritardo rispetto agli altri territori europei.

Con Decisione n. 4 del 9 gennaio 2006, la Regione Toscana ha quindi 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 UE ed efficaci per raggiungere gli obiettivi definiti dal Piano e -Europe.

L'iniziativa toscana, che è stata tradotta nel Progetto "Banda larga nelle aree rurali della Toscana", risponde alle indicazioni contenute nella Comunicazione del 20 marzo 2006 n. 129 "Bridging the Broadband Gap" 14, nella quale viene sottolineato, da una parte, che il divario territoriale sulla banda larga è solo uno degli aspetti del tema più ampio riguardante lo sviluppo sociale, dall'altra, che la diffusione della banda larga porta significativi benefici nel campo della crescita delle competenze, dell'uso dei servizi, della diffusione dell'e-government, della e-health, dell'e-learning e dello sviluppo dei territori rurali.

Nella stesura del Progetto, la Regione Toscana ha inoltre accuratamente osservato le indicazioni evidenziate nella succitata Comunicazione, ovvero:

1. ha analizzato con attenzione la localizzazione e le caratteristiche dei territori ove si riscontra un fallimento del mercato, individuando le metodologie per la sua oggettiva rilevazione;
2. ha studiato un percorso che, tutelando lo sviluppo del mercato, previene la distorsione della competizione ed incentiva gli investimenti dei privati sui territori marginali;
3. ha già attivato, in collaborazione con Comuni, Comunità Montane e Province, azioni tese ad aggregare la domanda di connettività da parte di cittadini ed imprese, al fine di favorire le condizioni di mercato per il formarsi di una spontanea offerta di servizi;
4. ha raccolto dati affidabili sulla diffusione della banda larga sui territori, al fine di tarare le politiche di intervento sulle aree interessate, supportando così lo sviluppo futuro delle reti di comunicazione.

Con il Progetto "Banda larga nelle aree rurali della Toscana" la Regione Toscana si propone di abbattere significativamente, nel periodo 2006 -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% della popolazione e delle imprese che oggi ne sono privi. L'azione interesserà almeno 200.000 cittadini e 15.000 imprese, collocati nelle aree individuate durante la rilevazione sullo stato della banda larga nel territorio regionale, analisi che ha consentito di comprendere le motivazioni economiche che impediscono agli operatori di comunicazione di infrastrutturare le aree non servite, e quindi di individuare i territori che nel medio -lungo periodo non verranno coperti da servizi di connettività.

In un secondo momento, verranno coperti i restanti cittadini ed imprese non serviti mediante interventi mirati ed anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie nel frattempo resesi disponibili.

In particolare la Regione Toscana, a seguito della valutazione degli impatti sul mercato delle telecomunicazioni derivanti da un aiuto di stato per diffondere la banda larga e dei possibili vantaggi che possono derivare agli operatori locali, ed analizzati inoltre gli svantaggi possibili in termini di disincentivo dell'azione privata sui territori interessati, ha ritenuto che il procedimento idoneo per risolvere il problema della diffusione di servizi di banda larga nel quinquennio 2006 -2010, fosse l'attivazione di una o più gare pubbliche che, in un quadro di regime d'aiuti alle imprese, osservassero gli elementi già valutati positivamente dalla Commissione Europea nelle precedenti sentenze in materia di aiuti di stato per la

---

<sup>14</sup> Essa è inoltre coerente con le indicazioni contenute nelle comunicazioni:

1. COM(2003) 65 "Verso l'economia della conoscenza";
2. COM(2003) 673 "Spazio: una nuova frontiera europea per un'Unione in espansione. Piano di azione per attuare una politica spaziale europea";
3. COM(2004) 61 "Connettere l'Europa ad alta velocità: sviluppi recenti nel settore delle comunicazioni elettroniche";
4. COM(2004) 369 "Connessioni ad alta velocità in Europa: le strategie nazionali in materia di banda larga";
5. COM(2004) 380 "Aggiornamento del piano di azione eEurope 2005";
6. COM(2002) 263 "Europe 2005: una società dell'informazione per tutti".

diffusione della banda larga, ovvero:

1. la compatibilità dell'azione in termini di necessità, poiché attuata esclusivamente in relazione alla presenza di nuclei di residenti ed attività economiche cui portare i nuovi servizi;
2. la compatibilità dell'azione in termini di proporzionalità, in quanto il finanziamento pubblico è limitato esclusivamente alla quota necessaria a raggiungere l'equilibrio costi/ricavi per ciascuno degli interventi infrastrutturali necessari;
3. la realizzazione con modalità atte ad assicurare la non distorsione del mercato in misura contraria al comune interesse: sarà infatti favorita la concorrenza tra gli OPC, attraverso la segmentazione del territorio in più 'lotti' di intervento.

Le regole definite in tali gare costituiranno anche l'impianto attraverso il quale verrà riconosciuto, in regime di aiuto, il sostegno del mercato locale laddove è riscontrato un fallimento del mercato delle comunicazioni. In particolare le regole che verranno osservate sono le seguenti:

1. l'intervento pubblico è attivato unicamente nelle aree ove è dimostrato il fallimento del mercato;
2. viene svolto il censimento delle infrastrutture esistenti ed analizzato il loro utilizzo, al fine di evitare duplicazioni;
3. viene garantita la neutralità tecnologica dell'intervento;
4. l'accesso alla infrastruttura di rete è assicurato a tutti gli altri operatori;
5. viene stabilito un meccanismo di rientro dei capitali nel caso l'investimento sia più redditizio del previsto;
6. l'azione pubblica a favore delle imprese termina dopo tre anni dall'avvio della rete;
7. viene individuato un accordo piano di monitoraggio del roll-out;
8. è garantita l'assenza di vantaggi per gli operatori dominanti.

Il Progetto "Banda larga nelle aree rurali della Toscana", approvato il 13 settembre 2006 dalla Commissione Europea come "aiuto di Stato compatibile" ( n. 264/2006) rappresenta l'azione di tutto il territorio regionali sui temi della banda larga; su di essa convergono gli sforzi delle province, delle comunità montane e dei comuni della Toscana al fine di risolvere l'annoso problema delle infrastrutture di rete sul territorio regionale.

## Illustrazione delle potenzialità e delle criticità

PUNTI DI FORZA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Presenza di una rete di amministrazioni pubbliche che converge su obiettivi comuni, ottimizzando l'impiego delle risorse;</li><li>- Presenza di una forte capacità ed esperienza in tema di infrastrutture di rete e di sicurezza, maturata nello sviluppo della RTRT;</li><li>- Presenza dell'Osservatorio sulla banda larga, Centro di Competenza che dà supporto alle amministrazioni sui temi della connettività e delle infrastrutture di rete;</li><li>- Buona capacità progettuale, manifestata anche in occasione del Progetto presentato alla Commissione Europea e da questi approvato il 13 settembre 2006;</li><li>- Presenza della RTRT e del Centro Servizi TIX;</li><li>- Forte esperienza maturata nel campo delle tecnologie e wired e wireless da parte dei soggetti pubblici toscani;</li><li>- Coordinamento tra le DG regionali coinvolte nel Progetto, tramite la creazione di un cabina di guida unica.</li></ul>

PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none"><li>- Necessità di accrescere l'informazione verso i comuni sul Progetto della Regione Toscana, al fine di evitare possibili disallineamenti tra le azioni regionali e quelle locali;</li><li>- Possibile insufficienza delle risorse economiche per colmare il divario esistente in Toscana;</li><li>- Difficoltà nel mappare con precisione le aree non servite da banda larga.</li></ul>

RISCHI
<ul style="list-style-type: none"><li>- Possibilità che in alcune province gli operatori concentrino gli investimenti in aree a forte urbanizzazione;</li><li>- Individuazione di un sistema di monitoraggio del rolling-out relativo alle soluzioni e alle infrastrutture realizzate dagli operatori;</li><li>- Impossibilità di utilizzare le tecnologie di nuova fabbricazione, per ostacoli di carattere normativo;</li><li>- Necessità di individuare un modello economico in grado di garantire il livello di servizio definito, minimizzando i costi dell'intervento pubblico.</li></ul>

OPPORTUNITA'
<ul style="list-style-type: none"><li>- Presenza di un mercato degli operatori che può garantire una buona concorrenza in ambito provinciale;</li><li>- Forte capacità di comunicazione con gli operatori, anche grazie all'esperienza maturata nell'ambito del TIX ed alle politiche di accreditamento degli ISP;</li><li>- Capacità di coordinamento con i soggetti nazionali che operano sul tema della banda larga, quali Infratel e Ministero delle Comunicazioni.</li><li>- Divenire modello di riferimento a livello nazionale in materia di interventi pubblici per la diffusione della banda larga.</li></ul>

### 1.3.2 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) e famiglie

Per l'analisi sulla diffusione delle TIC tra i cittadini in Toscana si fa riferimento a due indagini: l'Indagine Istat Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" (2002, 2003, 2005) e l'Indagine Understand (2005)<sup>15</sup>.

Gli aspetti indagati riguardano la disponibilità di beni tecnologici da parte dei cittadini, l'accesso alla banda larga, la tipologia di connessione e il tipo di attività svolta in Internet e le principali motivazioni alla base della mancanza di connessione a Internet. Relativamente alla disponibilità di beni tecnologici (PC e accesso a Internet) (Fig. 1, Fig. 2) la Toscana presenta negli anni 2002, 2003, 2005 valori costantemente superiori alla media nazionale con un trend crescente nel tempo. Rispetto al contesto europeo il grado di diffusione di Internet e della banda larga (Fig. 3, Fig. 4) in Toscana è comunque lontano dai valori massimi registrati durante l'indagine Understand, a conferma del fatto che tanto si deve investire in questa direzione mediante anche appropriate azioni di promozione e sensibilizzazione. Per quanto riguarda il tipo di attività svolte online (Tav. 1, Fig. 5) si colloca al primo posto l'interazione con la PA, esclusivamente però per quanto riguarda i livelli di interattività più bassi (livello di interattività 1 - ottenere informazioni e livello di interattività 2 - scaricare moduli), seguono le attività di tipo ludico (giocare e scaricare musica, immagini) e la ricerca di informazioni sanitarie. Nel complesso i valori registrati per la Toscana sono ancora lontani dai relativi valori massimi Understand, a conferma del fatto che è necessario attivare interventi volti a incentivare e promuovere l'utilizzo di Internet e dei suoi servizi da parte dei cittadini.

Dai dati emerge inoltre che non tutti coloro che posseggono un PC utilizzano Internet da casa. I principali motivi alla base della mancanza di accesso a Internet da casa (Tav. 2, Fig. 6) sono in primo luogo la mancanza di interesse e secondariamente la mancanza di capacità, confermando tendenze rilevate a livello europeo. Da non sottovalutare infine la mancanza di accesso e utilizzo di Internet da casa grazie alla possibilità di accesso da altro luogo, come scuola, università, lavoro.

Il quadro delineato per la Toscana risulta nel complesso positivo rispetto a quello nazionale ma non brillante rispetto a quello europeo. I risultati raggiunti, per quanto importanti, hanno quindi bisogno di essere sostenuti e perfezionati da ulteriori interventi futuri.

---

<sup>15</sup> UNDERSTAND: abbreviazione di European Regions UNDER way towards STANDard indicators for benchmarking information society. Il sito [www.understand-eu.net](http://www.understand-eu.net) riporta tutte le informazioni sul progetto Understand. All'indagine Understand relativa al dominio di analisi cittadini (e -citizens) hanno partecipato nel 2005 8 regioni europee.

## DISPONIBILITA' DI BENI TECNOLOGICI E CONNESSIONE A INTERNET

Figura 1 – Grado di diffusione del Personal Computer nelle Regioni Italiane aderenti al progetto Understand (2005): percentuale di famiglie che dichiarano di possedere il PC. Anni 2002 -2003-2005

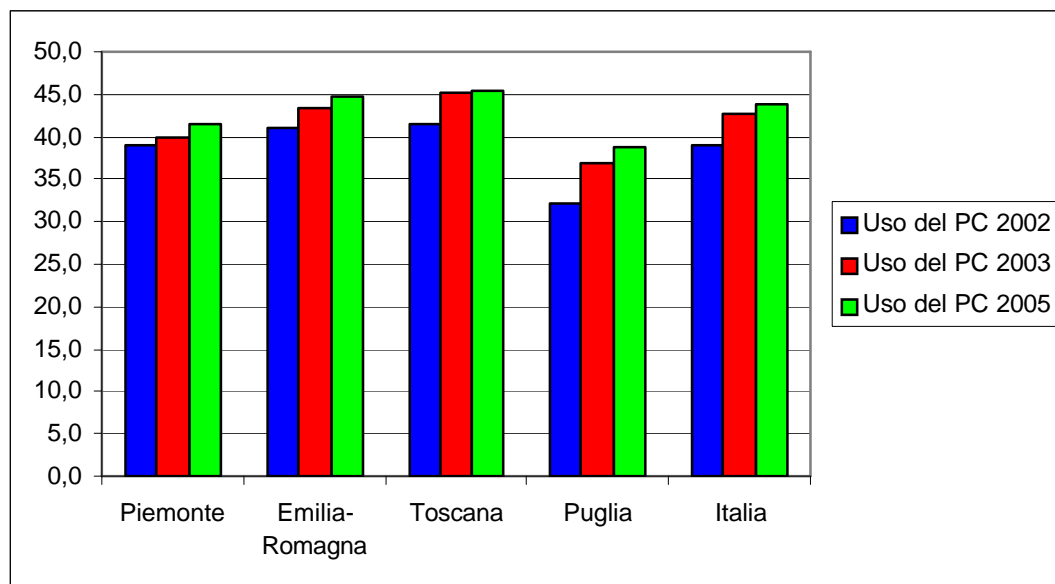
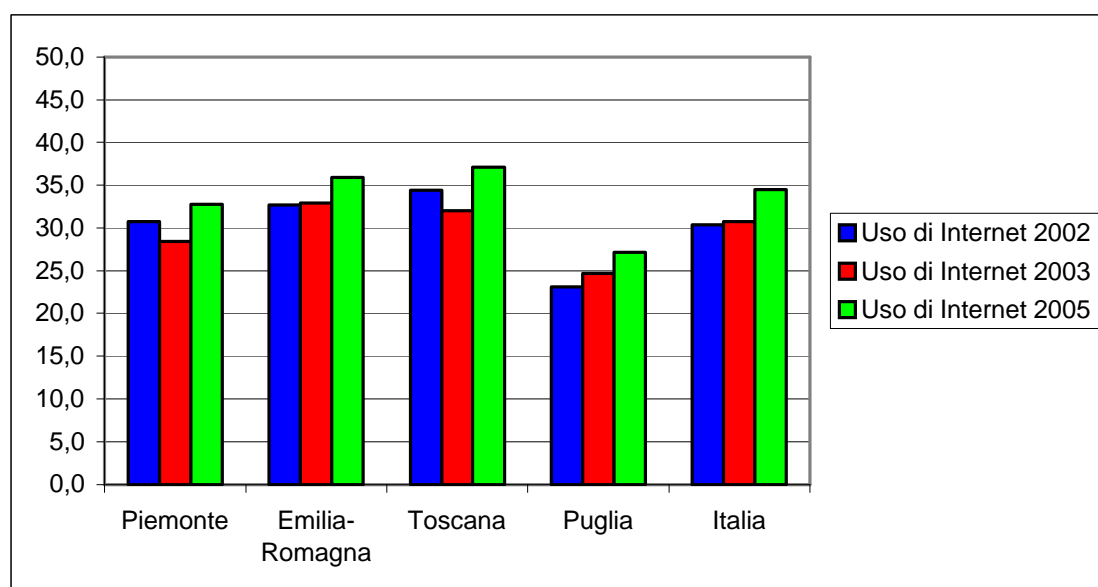


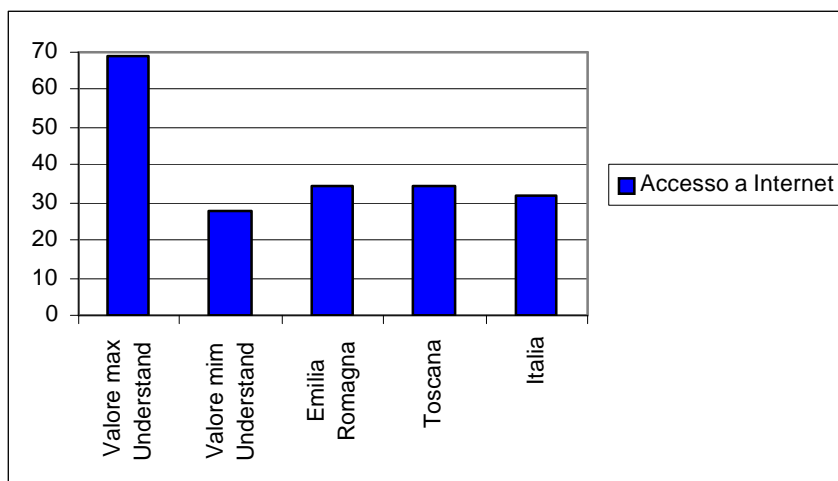
Figura 2 – Grado di diffusione di Internet nelle Regioni Italiane aderenti al progetto Understand (2005): percentuale di famiglie che dichiarano di possedere l'accesso ad Internet. Anni 2002-2003-2005





## CONNESSIONE A INTERNET E BANDA LARGA

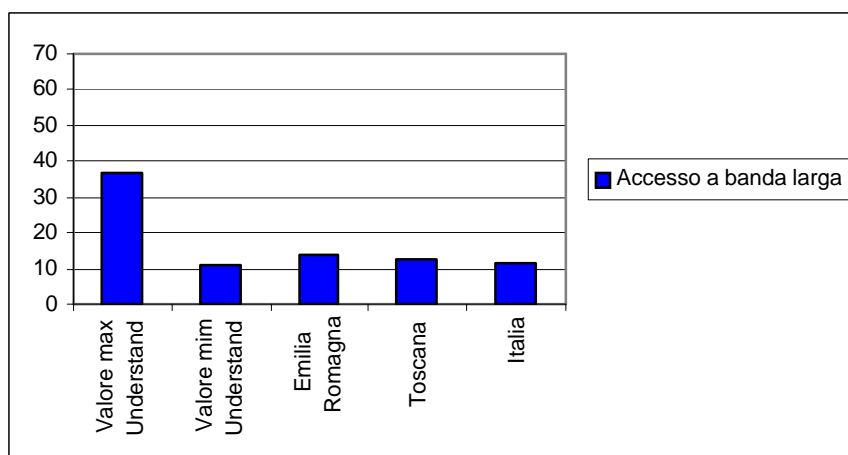
Figura 3 – Percentuale di cittadini che dichiarano di possedere l'accesso a Internet. Anno 2005



Base di riferimento: individui 6 anni e più

Indagine Understand e -citizens, 2005

Figura 4 - Percentuale di famiglie che dichiarano di possedere l'accesso a banda larga. Anno 2005



Base di riferimento: famiglie

Indagine Istat Multiscopo, 2005

## TIPO DI ATTIVITA' SVOLTA IN INTERNET

Tavola 1 – Tipo di attività svolta on line in Toscana, Italia e Regioni Europee aderenti al Progetto Understand: percentuale di cittadini che dichiarano di svolgere attività on line. Anno 2005

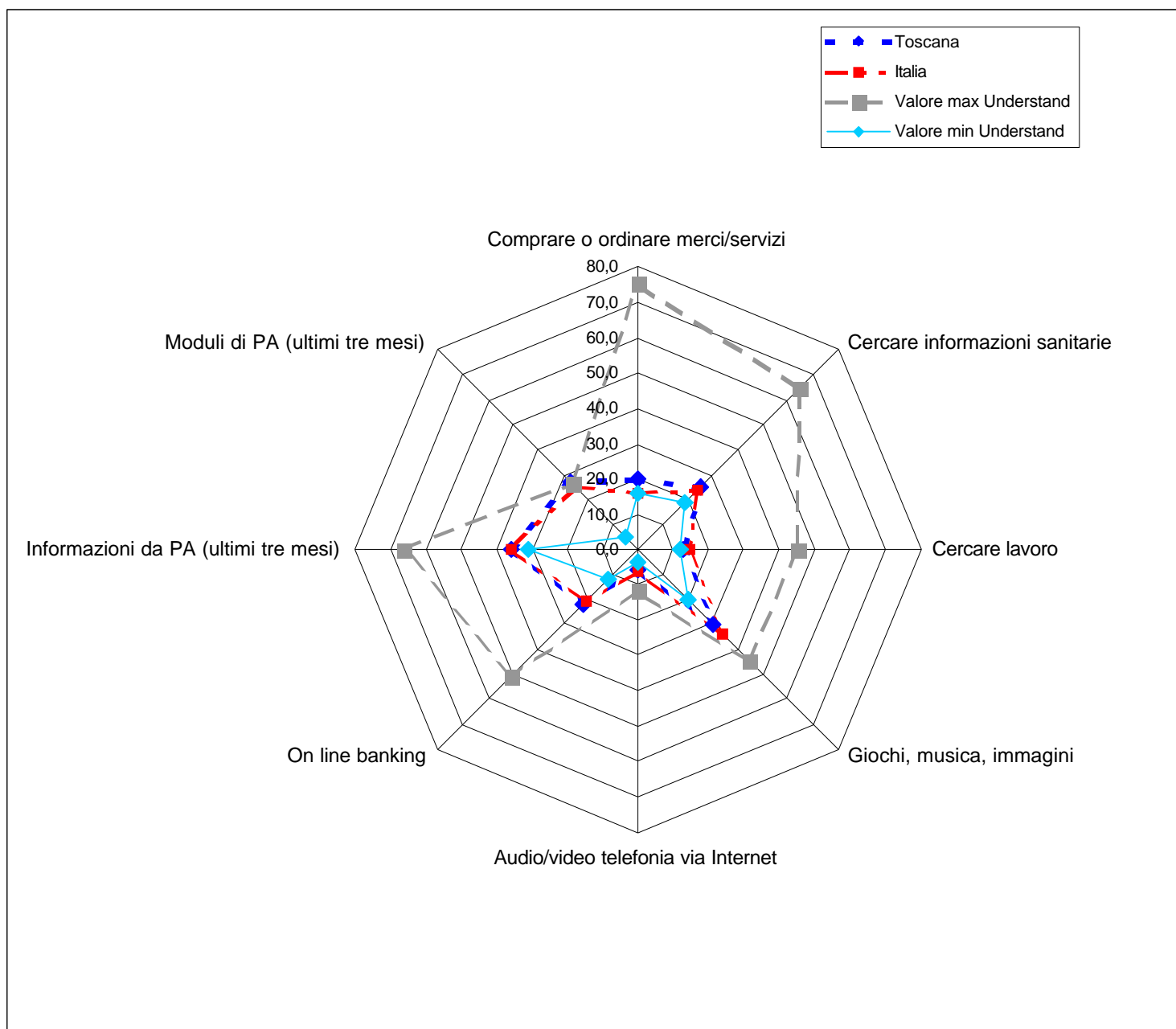
Indicatori	Toscana (a)	Italia (a)	Italia valore max (a)	Italia valore min (a)	Regione Europea con valore max Understand (b)	Regione Europea con valore min Understand (b)
Comprare o ordinare merci/servizi	19,9	16,0	22,8	9,2	75,0	16,0
Cercare informazioni sanitarie	24,9	24,0	27,8	17,3	64,0	19,1
Cercare lavoro	12,7	14,5	19,4	7,9	45,0	12,0
Giochi, musica, immagini	29,9	33,8	40,7	28,2	44,6	20,0
Audio/video telefonia via Internet	5,8	6,1	9,1	3,7	11,5	3,7
On line banking	21,5	20,6	27,3	5,9	51,0	12,1
Informazioni da PA (ultimi tre mesi)	35,7	35,6	41,0	31,1	66,1	31,1
Moduli di PA (ultimi tre mesi)	26,8	25,4	37,9	19,0	26,3	5,0

N. B. La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple.

(a): Indagine Istat Multiscopo, 2005 (base di riferimento: individui di 6 anni e più; periodo di riferimento: ultimi tre mesi)

(b): Indagine Understand e -citizens, 2005 (base di riferimento: individui; periodo di riferimento: ultimi tre mesi)

Figura 5 – Tipo di attività svolta on line in Toscana, Italia e Regioni Europee aderenti al Progetto Understand: percentuale di cittadini che dichiarano di svolgere attività on line. Anno 2005



## MANCANZA DI ACCESSO A INTERNET

Tavola 2 – Principali motivi alla base della mancanza di accesso a Internet in Toscana, Italia e Regioni Europee aderenti al Progetto Understand : percentuale di famiglie che dichiarano di svolgere attività on line. Anno 2005

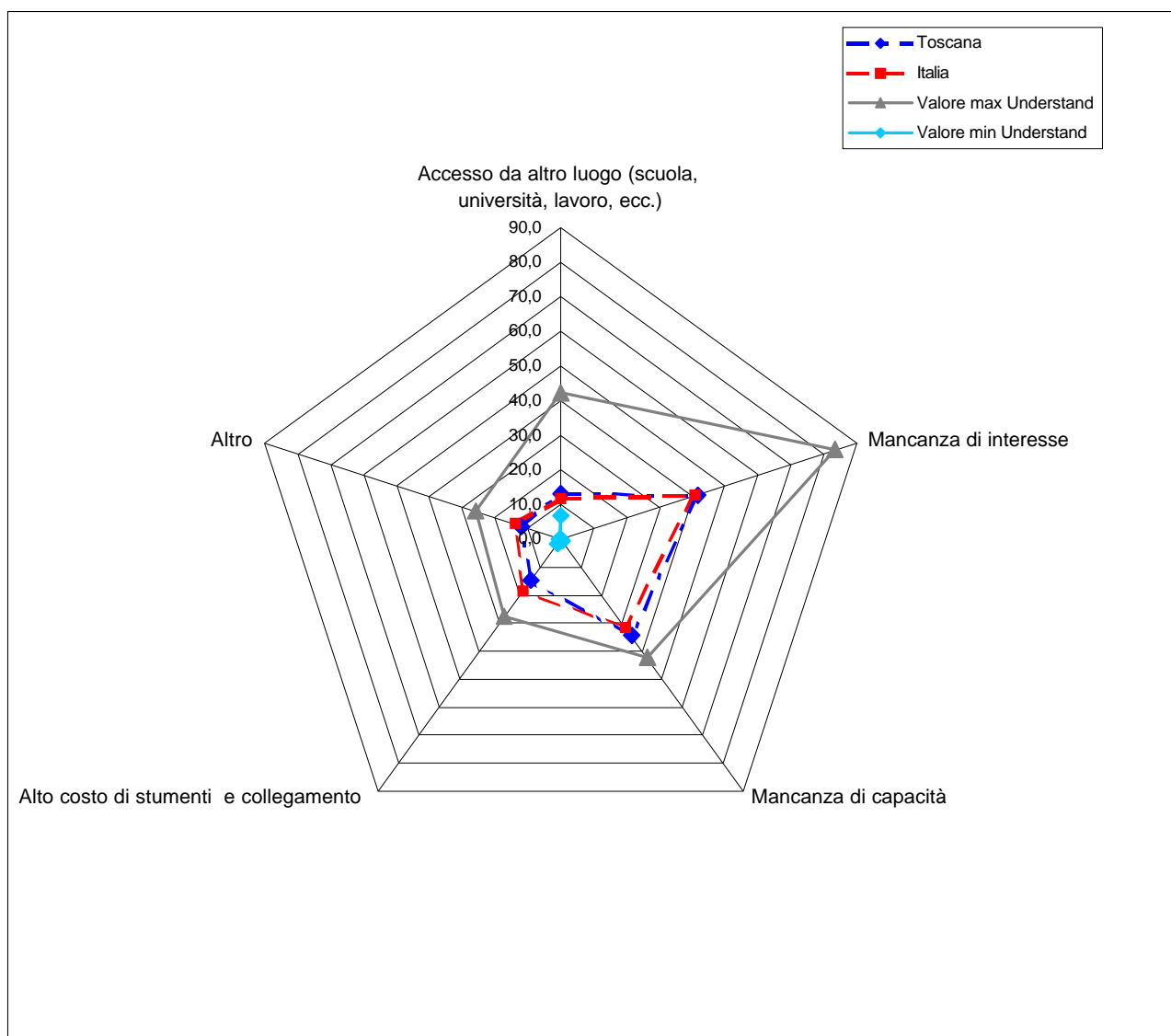
Indicatori	Toscana (a)	Italia (a)	Italia valore max (a)	Italia valore min (a)	Regione Europea con valore max Understand (b)	Regione Europea con valore min Understand (b)
Accesso da altro luogo (scuola, università, lavoro, ecc.)	13,0	11,8	18,8	7,3	42,1	7,0
Mancanza di interesse	41,3	40,4	50,6	30,1	83,4	0,0
Mancanza di capacità	34,4	31,2	42,1	18,0	42,2	0,5
Alto costo di strumenti e collegamento	14,4	18,6	15,7	6,2	27,8	2,0
Altro	12,0	14,2	21,5	9,5	25,8	0,5

N.B. La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

(a): Indagine Istat Multiscopo, 2005

(b): Indagine Understand e -citizens, 2005

Figura 6 – Principali motivi alla base della mancanza di accesso a Internet per regione e ripartizione geografica: percentuale di cittadini che dichiarano di non aver accesso ad Internet da casa. Anno 2005



### 1.3.3 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) e pubblica amministrazione

I dati utilizzati per l'analisi della diffusione delle TIC nella Pubblica Amministrazione in Toscana sono i risultati dell'Indagine sperimentale promossa dall'ISTAT sulle TIC nelle Pubbliche Amministrazioni Locali. L'adesione da parte della Regione Toscana alla rilevazione Istat sulle TIC nelle PAL costituisce la risposta

della Regione stessa al progetto europeo Understand per quanto riguarda l'area di indagine e -government<sup>16</sup>. I dati relativi all'offerta di servizi on line da parte dei Comuni toscani con più di 10.000 abitanti sono dell'Osservatorio Servizi On Line del CRC Italia, con aggiornamento a dicembre 2005.

Gli aspetti indagati riguardano la disponibilità di beni tecnologici da parte dei Comuni, la tipologia di collegamento a Internet, l'attivazione del protocollo informatico e la presenza di servizi on line. Per quanto riguarda la disponibilità di beni tecnologici (connettività, Intranet e firma digitale) (Fig. 1) il dato relativo alla diffusione della banda larga (uguale o superiore a 2Mbit/s) in Toscana risulta migliore rispetto alla media nazionale, nonostante che la presenza sul territorio regionale non sia capillare. Tuttavia il risultato, per quanto positivo e importante, è ancora lontano dal valore massimo Understand. Il collegamento a Internet in banda larga risulta sempre più necessario nella prospettiva di strutturare un'offerta di servizi on line ed è proprio per questo che la Regione Toscana ritiene opportuno pianificare un'accorta politica infrastrutturale integrante le diverse strategie di inclusione. Il dato relativo alla rete pubblica territoriale indica una consistente parte di Comuni che accedono a Internet tramite provider privato; va sollecitato che questa è una precisa scelta regionale che ha preferito sviluppare una politica di accreditamento di provider privati a quella della ricostruzione di reti private dedicate da parte del sistema pubblico.

Inoltre, la diffusione della Intranet in Toscana è lenta, confermando la tendenza a livello europeo; la presenza di Intranet prevede infatti una strutturazione avanzata dell'informazione e della comunicazione. Limitato è anche l'utilizzo della firma digitale a causa del lento processo di adeguamento organizzativo interno agli enti. Per quanto riguarda l'attivazione del protocollo informatico (Tav. 1), se la presenza del nucleo minimo è particolarmente diffusa tra i Comuni toscani, al crescere dello sforzo organizzativo necessario per i processi di gestione documentale più avanzati, si riduce fortemente la percentuale di enti interessati. Situazione questa comune alla generalità delle regioni europee.

Passando infine all'analisi dei servizi on line per i Comuni toscani con più di 10.000 abitanti (Tav. 2, Fig. 2), si nota che è aumentata negli ultimi anni la consapevolezza da parte degli enti delle opportunità offerte dal canale web nel rapporto con cittadini e imprese. La quasi totalità dei Comuni ha infatti un sito web istituzionale e mette a disposizione modulistica o altra documentazione scaricabile, mentre più della metà delle amministrazioni offre almeno un servizio tecnologicamente avanzato; le informazioni interattive<sup>17</sup> e i servizi pienamente transattivi<sup>18</sup> presentano valori superiori sia alla media Centro che a quella nazionale. Il risultato in Toscana è positivo anche per quanto riguarda il numero di siti web che presentano una qualche forma di autenticazione nell'accesso ai servizi. Se accanto alla diffusione dei servizi on line in senso "orizzontale" (quanti Comuni offrono almeno un servizio) si considera però l'effettiva quantità di servizi avanzati erogati per Comune, vediamo che in Toscana, come in tutta Italia, la diffusione "verticale" di servizi ad alta interattività è ancora molto scarsa e limitata ad alcuni casi di eccellenza; il 61,7% dei siti web istituzionali che offrono almeno un servizio avanzato ne offrono infatti soltanto uno.

Se il quadro complessivo qui tracciato relativamente alla diffusione delle TIC tra i Comuni in Toscana è molto positivo in ambito nazionale, lo stesso non si può dire in un confronto europeo. Per quanto gli interventi di questi anni abbiano favorito la crescita e la competitività del sistema regionale, molto ancora si deve fare per raggiungere risultati di eccellenza di sistema e in questa direzione la Regione Toscana si propone di investire.

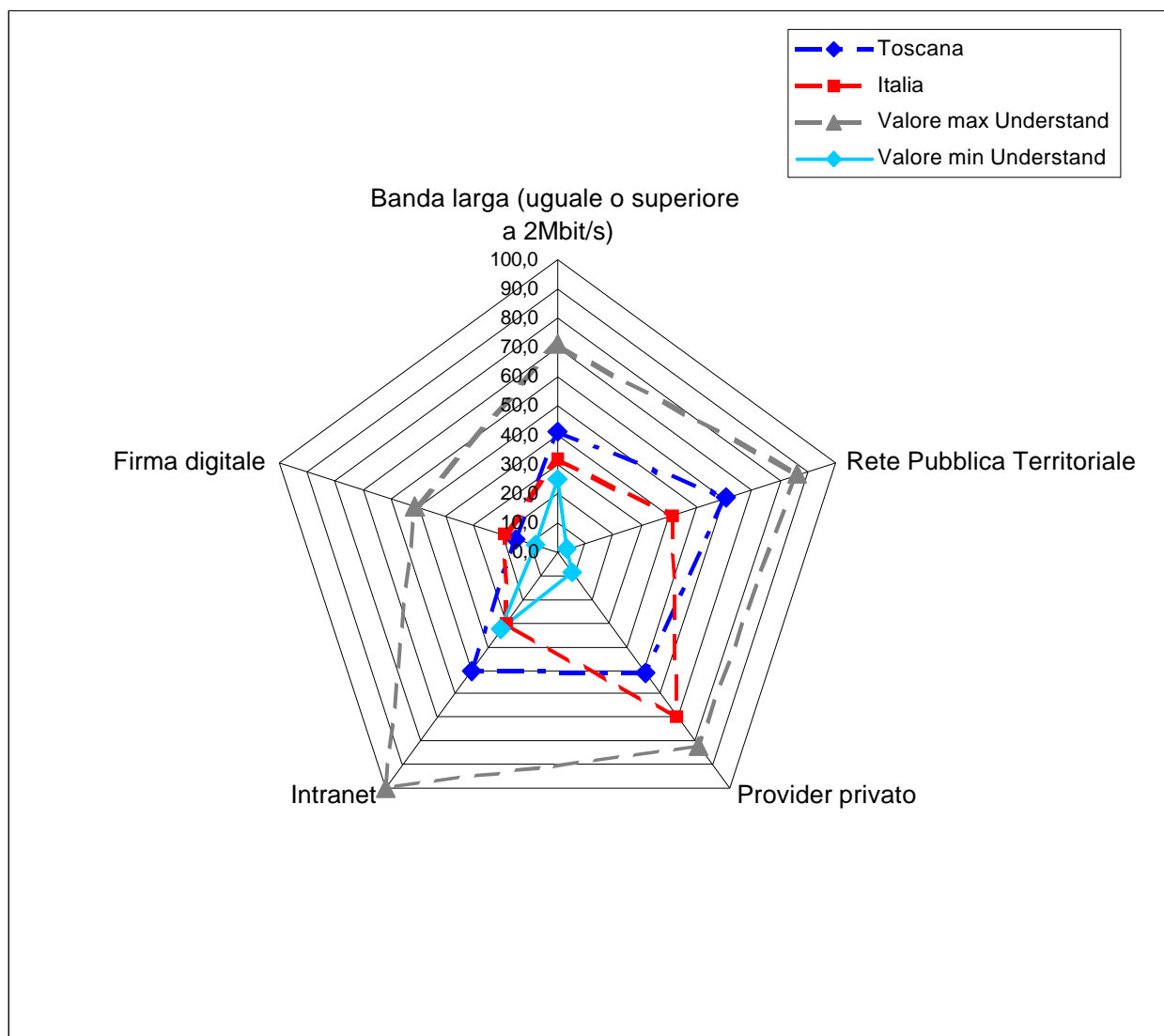
<sup>16</sup> All'indagine Understand relativa al dominio di analisi Pubblica Amministrazioni e (e-government) hanno partecipato nel 2005 7 regioni europee.

<sup>17</sup> Mediante il servizio di "Informazioni interattive" si accede alle banche dati in modo dinamico (consultazione del catalogo bibliotecario, accesso allo stato di avanzamento pratiche).

<sup>18</sup> I "Servizi pienamente transattivi" non richiedono il passaggio allo sportello per la conclusione della transazione (prenotazioni, pagamenti on line).

## COLLEGAMENTO A INTERNET E DISPONIBILITA' DI BENI TECNOLOGICI

Figura 1 – Tipologia di collegamento a Internet e disponibilità di beni tecnologici per regione e ripartizione geografica: percentuale di Comuni che dichiarano di essere collegati a Internet in banda larga (uguale o superiore a 2Mbit/s), tramite Rete Pubblica Territoriale, tramite Provider Privato e di essere dotati di Intranet, firma digitale . Anno 2005



Indagine Istat TIC Pubblica Amministrazione Locale, 2005

## PROTOCOLLO INFORMATICO

Tavola 1 – Grado di attivazione del protocollo informatico per regione e ripartizione geografica: percentuale di Comuni che dichiarano di aver attivato Nucleo minimo, Workflow documentale. Anno 2005

Regioni	Nucleo minimo	Workflow documentale
Regione con valore max Understand (a)	92	79
Regione con valore min Understand (a)	28	9
Toscana (b)	88	14,4 (*)
Italia (b)	79,3	N.D.

(a): Indagine Understand e -government, 2005

(b): Indagine Istat TIC Pubblica Amministrazione Locale, 2005

(\*) elaborazione a cura del Settore Sistema Statistico Regione Toscana su dati provvisori Istat

## OSSERVATORIO SERVIZI ON LINE

Tavola 2 - Comuni della Toscana (>10mila ab.) per prestazioni e servizi offerti

La tabella mostra la percentuale di Comuni (>10.000 ab.) che offrono almeno un servizio (suddiviso a seconda del grado di interattività)

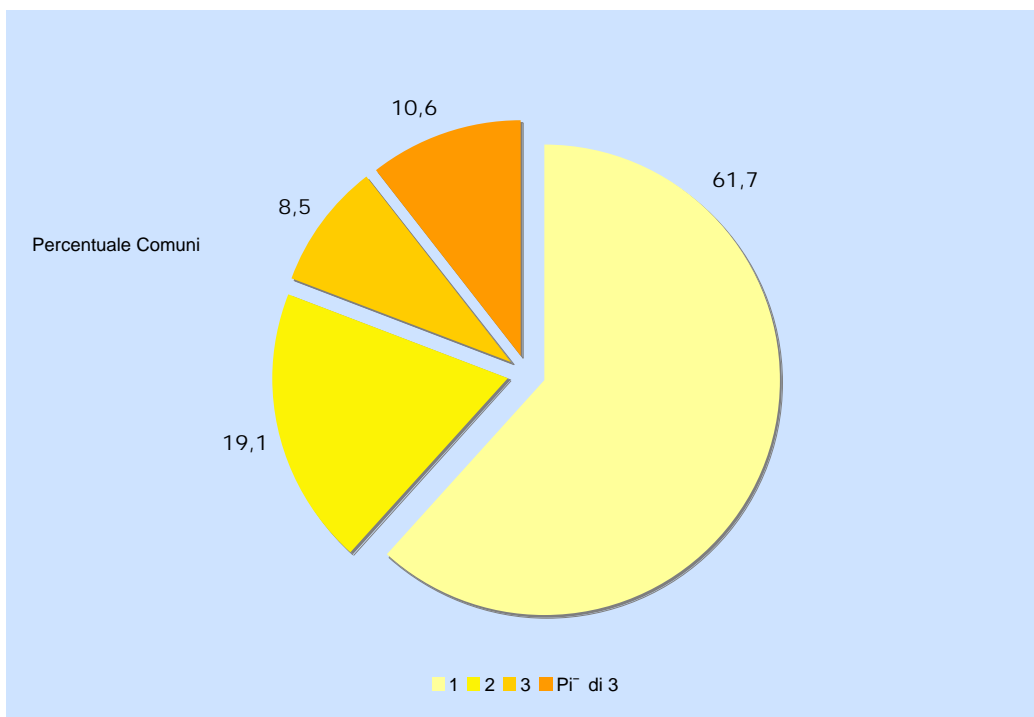
	Sito istituzionale	Modulistica	Informazioni interattive	Servizi transattivi	Autenticazione
> 60mila ab.	100,0%	100,0%	90,9%	54,5%	63,6%
20-60mila ab.	95,8%	95,8%	54,2%	54,2%	50,0%
10-20mila ab.	100,0%	97,9%	61,7%	59,6%	61,7%
Media Toscana	98,8%	97,6%	63,4%	57,3%	58,5%
Media Centro	98,5%	94,4%	51,8%	43,7%	36,5%
Media Italia	96,8%	87,1%	45,8%	34,1%	20,7%

Osservatorio SOL CRC Italia, 2005



Figura 2 - Siti web istituzionali dei Comuni toscani (>10mila ab.) suddivisi per numero di servizi transattivi offerti

Il grafico presenta un approfondimento sul numero di servizi offerti per comune. Nella torta sono riportate le percentuali dei Comuni in base al numero di servizi transattivi offerti.



Osservatorio SOL CRC Italia, 2005

#### 1.3.4 Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) e imprese

Per tracciare il quadro relativo alla diffusione delle TIC tra le imprese in Toscana si fa riferimento ai dati dell'Indagine Understand (2005) condotta a livello europeo<sup>19</sup> sulle imprese con 10 o più addetti, nei settori di attività economica - TIC, Meccanica, e Turismo<sup>20</sup> - ritenuti strategici nell'attivare e guidare processi di innovazione tecnologica.

Gli aspetti indagati riguardano la dotazione di tecnologie informatiche di base (possesso del PC, connessione ad Internet, sito web), la tipologia di connessione ad Internet, la dotazione e l'uso di reti locali, l'e-procurement, l'uso di tecnologie informatiche nelle procedure di fornitura, di vendita e di marketing, la presenza di tecnologie per l'automazione dei processi aziendali interni, l'outsourcing, la sicurezza, l'e-learning.

<sup>19</sup> L'indagine Understand relativa al dominio di analisi imprese (e-business) ha coinvolto nel 2005 12 regioni europee ed è stata effettuata con campione stratificato per settore di attività economica e classe dimensionale degli addetti: da 10 a 49 addetti; da 50 a 249; 250 ed oltre.

<sup>20</sup> L'indagine della Toscana, curata dal Settore Sistema Statistico Regionale, ha esaminato oltre a questi settori, anche il comparto "tessile e abbigliamento", per il rilievo che questo ha nella nostra regione. Tale comparto risulta caratterizzato da una generale minor diffusione delle tecnologie informatiche rispetto agli altri settori. Inoltre, anziché una indagine campionaria, la Toscana ha realizzato un'indagine totale su tutte le imprese con più di 10 addetti dei settori considerati.

Relativamente alla dotazione di tecnologie informatiche di base (PC e accesso a Internet) la Toscana raggiunge i livelli massimi registrati a livello di indagine Understand (Fig. 1): il computer ed Internet sono diventati strumenti di lavoro di uso quotidiano diffusi ormai nella quasi totalità delle imprese.

Anche la presenza di un sito web è molto diffusa tra le imprese toscane indagate, sebbene non raggiunga il valore massimo Understand, in ragione del maggior peso in Toscana di imprese di minori dimensioni nelle quali è meno diffuso.

Tra le diverse tipologie di connessione a Internet (Fig. 2), il collegamento mediante Modem e ISDN ha ormai un peso marginale, mentre il collegamento DSL, sia inferiore sia uguale o superiore a 2Mbit/s, risulta il più diffuso tra le imprese indagate della Toscana e raggiunge valori prossimi ai massimi Understand. Ancora invece in via di affermazione e diffusione il collegamento mediante reti wireless (Fig. 2).

La diffusione della rete LAN, che connette i computer nell'area interna dell'impresa, risulta in Toscana molto ampia e prossima ai valori massimi Understand; tuttavia la tecnologia Wireless -LAN risulta piuttosto poco diffusa.

In posizione intermedia la diffusione delle altre tecnologie e delle altre reti (Fig. 3).

Per quanto riguarda le attività di e-procurement e di e-commerce, la Toscana si pone in una posizione intermedia tra le regioni europee aderenti ad Understand con percentuali di imprese che effettuano acquisti e vendite on-line ancora lontani dai livelli maggiori.

Il ricorso al banking on line invece è molto diffuso con valori che raggiungono quasi i massimi valori Understand, (Fig. 4).

Piuttosto elevato, tra le imprese toscane il ricorso all'outsourcing, che per le attività di manutenzione hardware e reti, per la gestione di siti web e lo sviluppo software riguarda circa la metà delle imprese toscane indagate (Fig. 5).

Interessante infine il dato relativo al rapporto con la PA: in Toscana poco più della metà delle imprese intrattiene rapporti on line con la Pubblica Amministrazione<sup>21</sup>. Il confronto con le altre regioni Understand mostra che tale rapporto ha ampi margini per essere ancora ulteriormente sviluppato (Tav. 1).

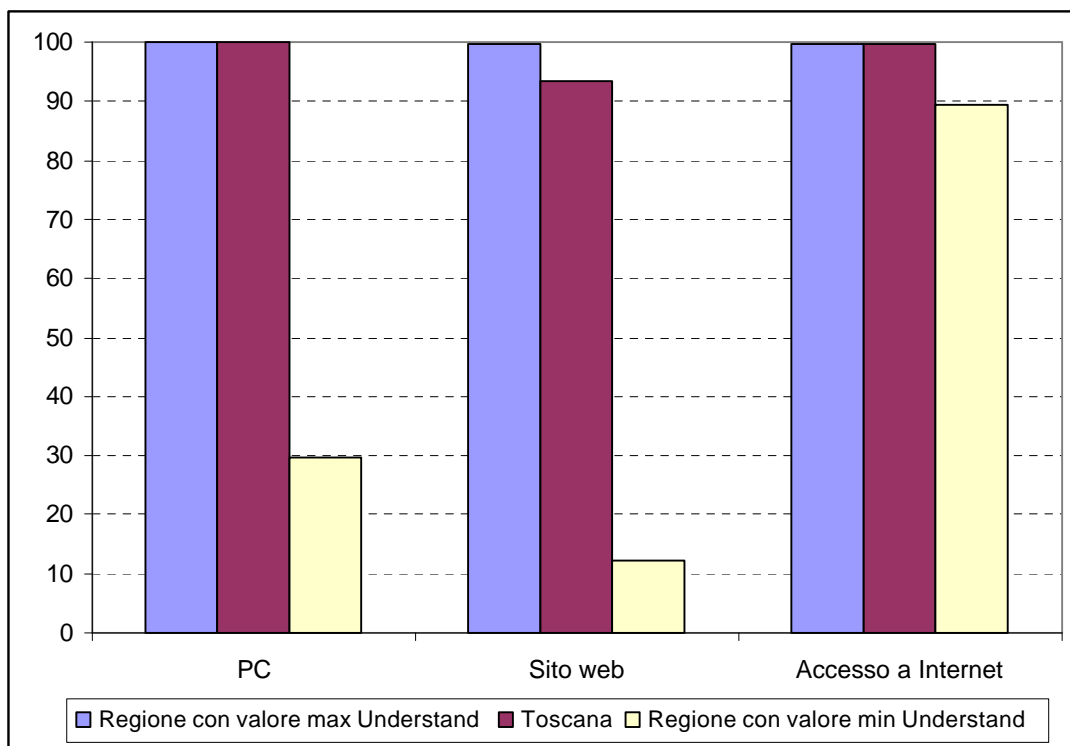
Per concludere, se la diffusione della dotazione tecnologica di base ha ormai raggiunto in Toscana un livello elevato, pari a quello registrato in ambito europeo, è necessario nel futuro continuare a investire sulla diffusione della banda larga e sull'implementazione delle tecnologie wireless. Si deve inoltre incentivare l'utilizzo dell'e-procurement, dell'e-commerce e dei servizi on line della PA da parte delle imprese, in particolare di quelli che permettono l'avvio e la conclusione di una transazione on line e il pagamento on line.

---

<sup>21</sup> Si tratta di un dato di sintesi sul grado di interattività tra imprese e PA e non distingue la tipologia di interattività misurata in 4 livelli: da un minimo di interattività pari a 1 (ottenere informazioni) al massimo di interattività pari a 4 (concludere una transazione).

## DISPONIBILITA' DI BENI TECNOLOGICI E CONNESSIONE A INTERNET

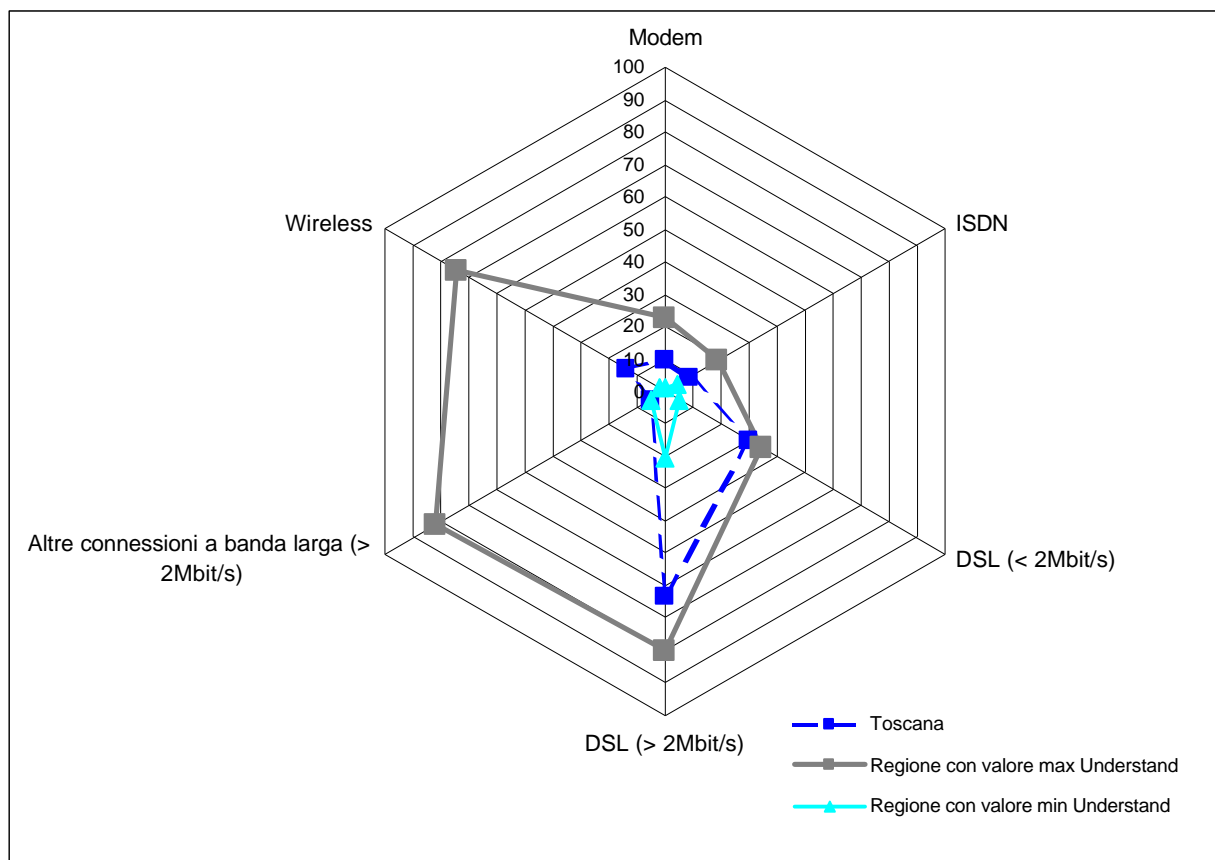
Figura 1 - Grado di diffusione del Personal Computer, del sito web e di Internet. Anno 2005 (% imprese nei settori TIC, Meccanica e Turismo, che dichiarano di possedere PC, sito web e Internet, pesate con gli addetti)



Indagine Understand e -business, 2005

## TIPOLOGIA DI CONNESSIONE A INTERNET

Figura 2 – Tipologia di connessione a Internet per regione - Anno 2005 (%imprese nei settori ICT, Meccanica e Turismo, per tipologia di connessione ad Internet, pesate con gli addetti)

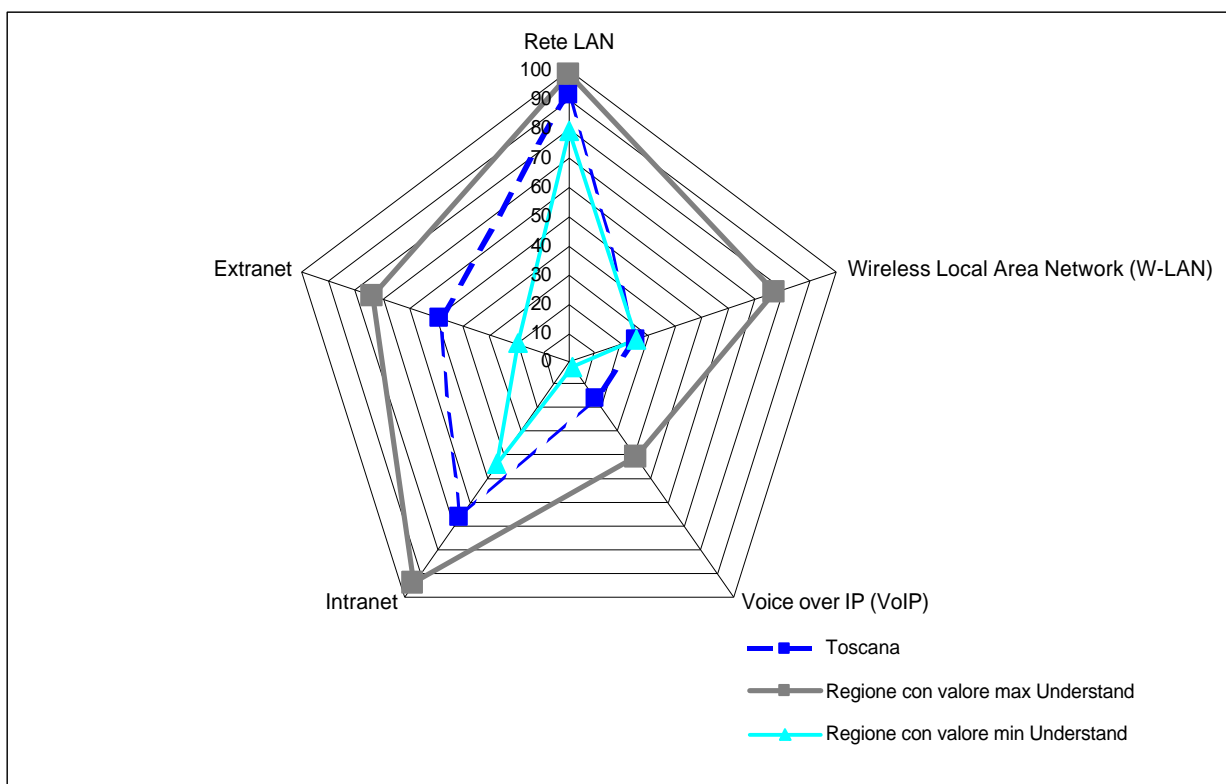


N.B. Erano possibili risposte multiple

Indagine Understand e -business, 2005

## RETI LOCALI LAN, W-LAN, VOIP, INTRANET E EXTRANET

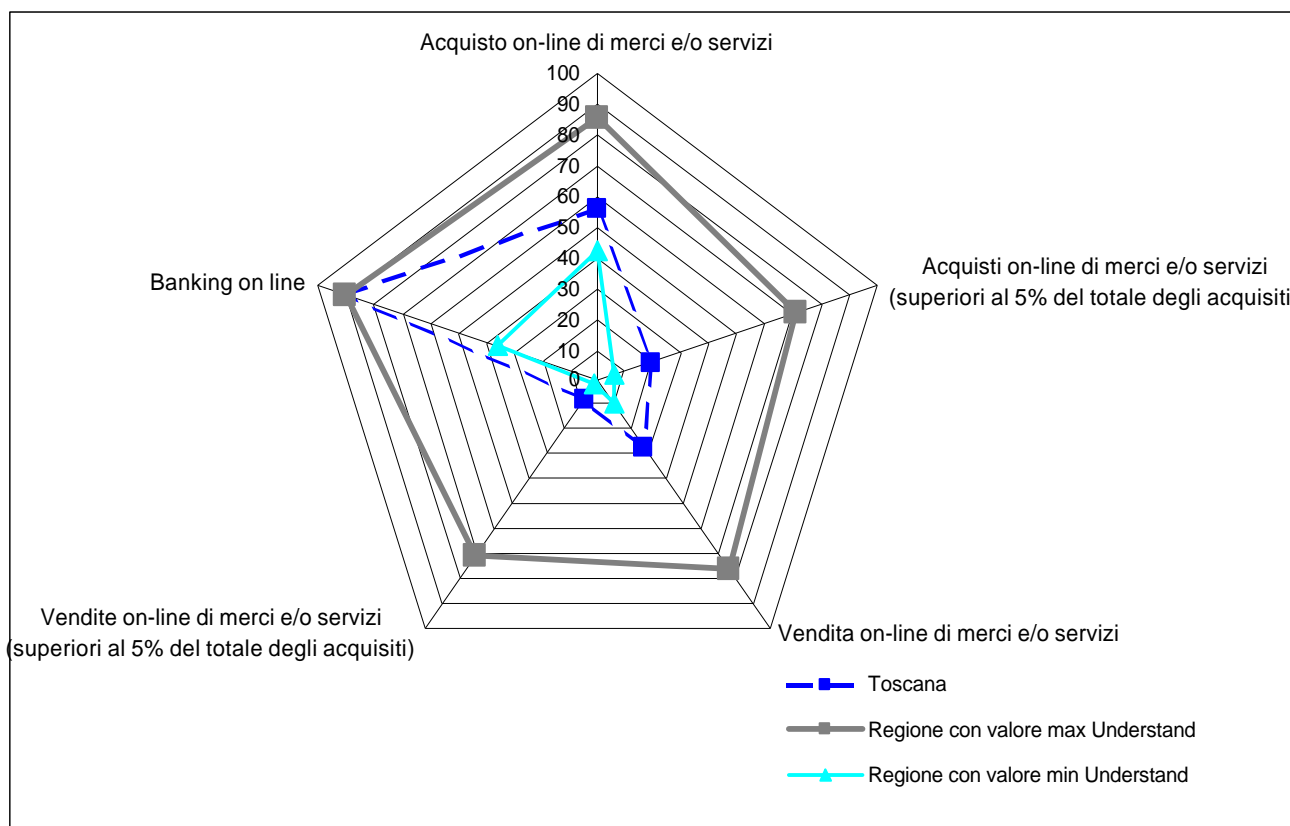
Figura 3 - Dotazione di reti LAN, W-LAN, VoIP, Intranet e extranet - Anno 2005 (%imprese nei settori ICT, Meccanica e Turismo, per tipologia di rete utilizzata, pesate con gli addetti)



Indagine Understand e-business, 2005

e-PROCUREMENT, e-COMMERCE, BANKING ON LINE

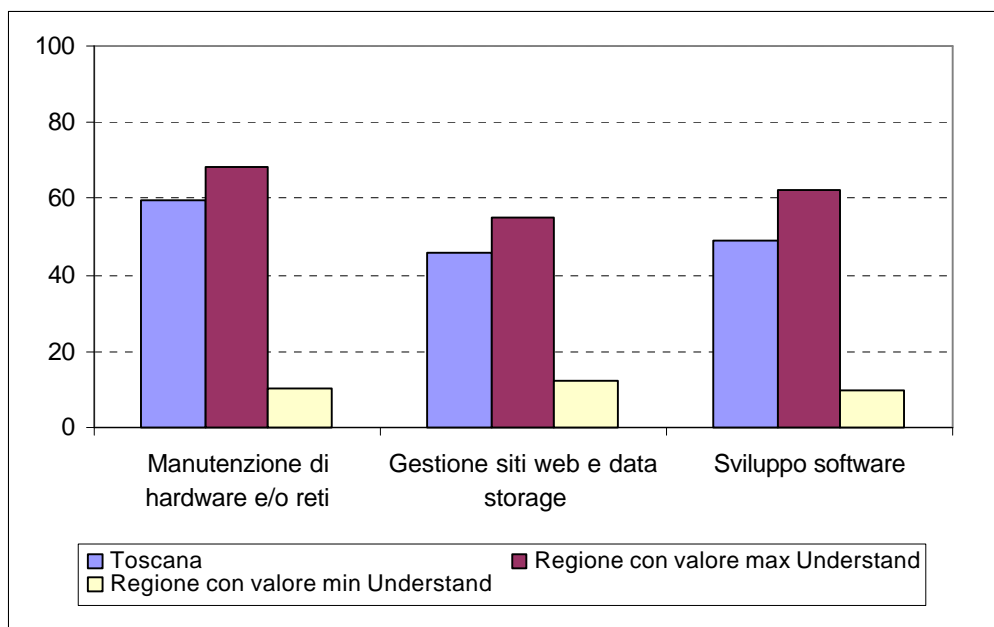
Figura 4 - e-procurement, e-commerce e banking on-line, per regione - Anno 2005 (% imprese nei settori ICT, Meccanica e Turismo, che realizzano e -procurement, e-commerce e banking on line, pesate con gli addetti)



Indagine Understand e-business, 2005

## RICORSO ALL'OUTSOURCING

Figura 5 - Ricorso all'outsourcing per regione - Anno 2005 (% di imprese nei settori TIC, Meccanica e Turismo, che ricorrono all'outsourcing per alcune attività, pesate con gli addetti)



Indagine Understand e -business, 2005

## RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Tavola 1 – Rapporti on line con la Pubblica Amministrazione, per regione - Anno 2005 (% di imprese nei settori TIC, Meccanica e Turismo, che intrattengono rapporti on -line con la PA, pesate con gli addetti)

Regioni	Rapporto con la Pubblica Amministrazione
Regione con valore max Understand	84,6
Regione con valore min Understand	46,6
Toscana	54,2

Fonte: Indagine Understand e-business, 2005

## 2 Indagini sulle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) in Toscana

### 2.1 Indagine Istat multiscopo sulle famiglie

Le indagini multiscopo condotte dall'Istat rilevano i comportamenti e gli aspetti più importanti della vita quotidiana delle famiglie. Le informazioni presentate sono tratte dalle indagini "Aspetti della vita quotidiana" negli anni 2002, 2003 e 2005 e riguardano sia la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie, sia il loro utilizzo da parte degli individui.

In particolare in riferimento all'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" (2005) si deve segnalare:

1. lo spostamento del periodo di rilevazione dell'indagine al gennaio -febbraio per accogliere le esigenze maturate in sede internazionale, legate alla necessità di fornire dei dati con periodicità annuale. Il Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio approvato il 21 Aprile 2004 (N° 808/2004) prevede la realizzazione di un modulo di rilevazione relativo all'uso delle TIC presso le famiglie e gli individui. Tale Regolamento prevede la fornitura di dati, con cadenza annuale, per cinque anni a partire dall'anno successivo alla data di approvazione dello stesso e suggerisce un periodo di rilevazione relativo al primo trimestre dell'anno;
2. l'inserimento di un modulo di rilevazione dell'uso delle TIC presso le famiglie e gli individui. In particolare è prevista una sezione sull'accesso ad Internet nella scheda familiare, per rilevare modalità di uso e motivazioni del non uso di Internet nelle famiglie, una sezione sull'uso del personal computer per le persone di tre anni e più ed una sull'uso di Internet per le persone di sei anni e più sul questionario autocompilato.

Le tabelle di seguito presentate si riferiscono per gli anni 2002 e 2003 a dati pubblicati dall'Istat mentre per il 2005 sono il risultato di elaborazioni, a cura del Settore Sistema statistico regionale, tratte dall'archivio dati relativo al modulo TIC sull'uso delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione presso le famiglie e gli individui in Italia.



## DISPONIBILITA' DI BENI TECNOLOGICI

Tavola 1 - Grado di diffusione di Personal Computer e Internet per regione e ripartizione geografica: percentuale di famiglie che dichiarano di possedere il PC e l'accesso a Internet. Anni 2002 - 2003 - 2005

Territorio	Uso del PC				Uso di Internet			
	2002 (a)	2003 (a)	2004 (b)	2005 (c)	2002 (a)	2003 (a)	2004 (b)	2005 (c)
<b>Regioni</b>								
Piemonte	38,9	39,8	-	41,6 (1)	30,8	28,4	-	32,8 (1)
Valle d'Aosta	37,0	42,2	-	-	26,4	32,1	-	-
Lombardia	43,6	47,7	-	47,9	35,7	35,2	-	39,4
Trentino-Alto Adige	48,4	45,4	-	50,9	37,0	33,0	-	38,7
Bolzano (Bozen)	48,8	47,8	-	-	-	-	-	-
Trento	48,1	43,4	-	-	-	-	-	-
Veneto	44,7	46,4	-	48,4	34,0	34,0	-	38,0
Friuli-Venezia Giulia	44,1	43,3	-	48,2	34,3	30,1	-	38,6
Liguria	34,1	40,4	-	37,6	27,3	30,9	-	28,5
Emilia-Romagna	41,1	43,4	-	44,7	32,7	32,9	-	35,9
<b>Toscana</b>	<b>41,4</b>	<b>45,1 (3)</b>	<b>-</b>	<b>45,4</b>	<b>34,4</b>	<b>32,0</b>	<b>-</b>	<b>37,1</b>
Umbria	39,9	40,1	-	45,0	32,2	30,8	-	37,7
Marche	41,5	44,3	-	46,5	33,7	34,1	-	38,5
Lazio	43,2	47,1	-	49,4	33,3	33,6	-	39,9
Abruzzo	36,2	44,6	-	49,3	28,0	33,3	-	37,7
Molise	36,1	38,2	-	41,2	26,2	28,0	-	29,2
Campania	31,1	40,7	-	39,7	22,8	29,3	-	29,4
Puglia	32,1	36,9	-	38,7	23,2	24,7	-	27,2
Basilicata	41,8	44,3	-	43,6	33,5	33,3	-	35,2
Calabria	30,7	36,7	-	39,6	22,3	24,3	-	28,8
Sicilia	28,8	31,9	-	32,6	21,6	21,5	-	23,5
Sardegna	41,2	45,7	-	47,9	32,3	30,1	-	36,4
<b>Ripartizioni</b>								
Italia nord-occidentale	41,1	44,5	-	44,9	33,3	32,7	-	36,2
Italia nord-orientale	43,5	44,8	-	47,1	33,8	33,0	-	37,3
Italia centrale	42,2	45,6	-	47,4	33,7	33,0	-	38,6
Italia meridionale	32,4	39,5	-	40,5	24,0(2)	26,4(2)	-	29,7
Italia insulare	31,9	35,2	-	36,3			-	26,6
<b>Italia</b>	<b>38,9</b>	<b>42,7</b>	<b>-</b>	<b>43,9</b>	<b>30,4</b>	<b>30,8</b>	<b>-</b>	<b>34,5</b>

(1) Dal 2005 il dato della Valle D'Aosta e del Piemonte è stato aggregato.

(2) Per il 2002-2003 il dato Italia meridionale e insulare è stato aggregato.

(3) I dati ottenuti dall'indagine campionaria, "Le famiglie Toscane e Internet. Marzo-Aprile 2003", svolta dal Settore Sistema Statistico Regionale sono in linea con i risultati Istat

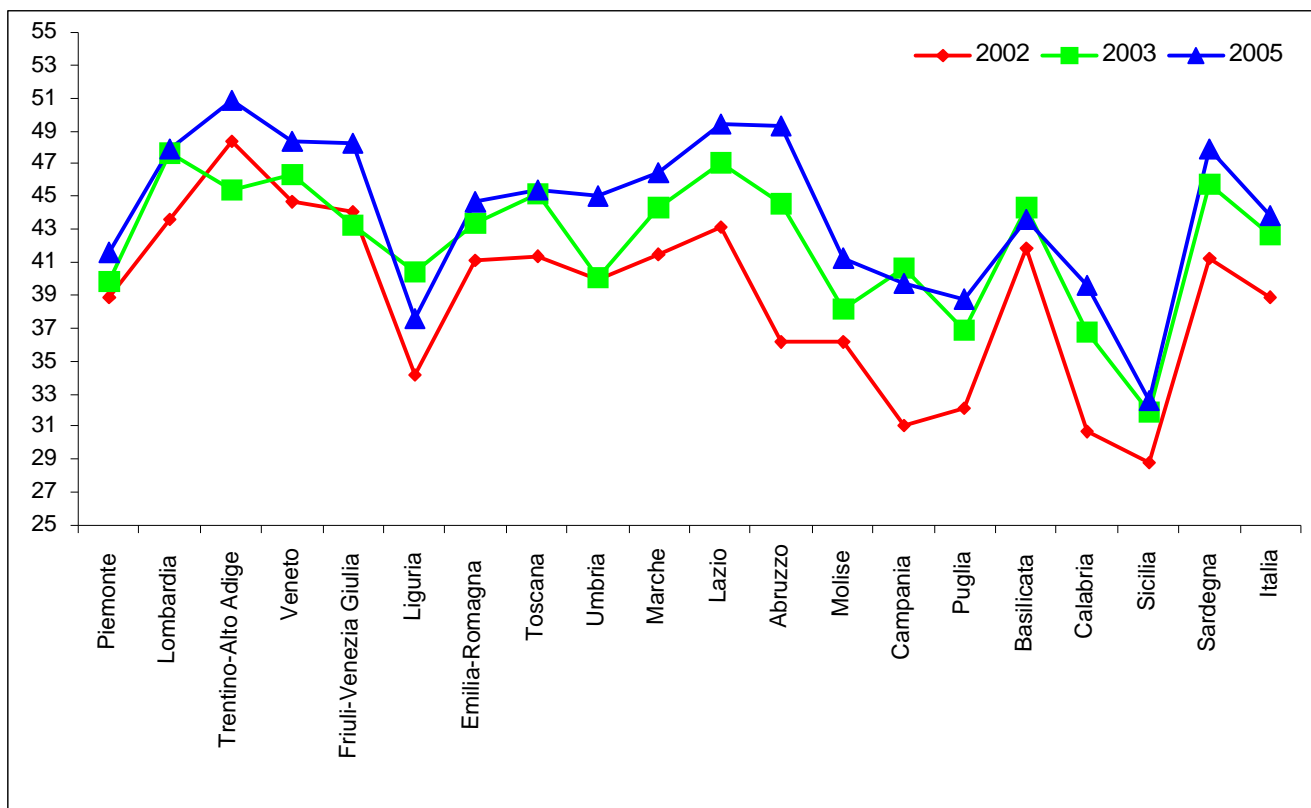
(a) Fonte Istat: Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana.

(b) Il dato Istat Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana non è stato ancora pubblicato

(c) Elaborazione Settore Sistema statistico. Fonte Istat: Indagine Multiscopo sulle famiglie - Modulo sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione - Anno 2005.

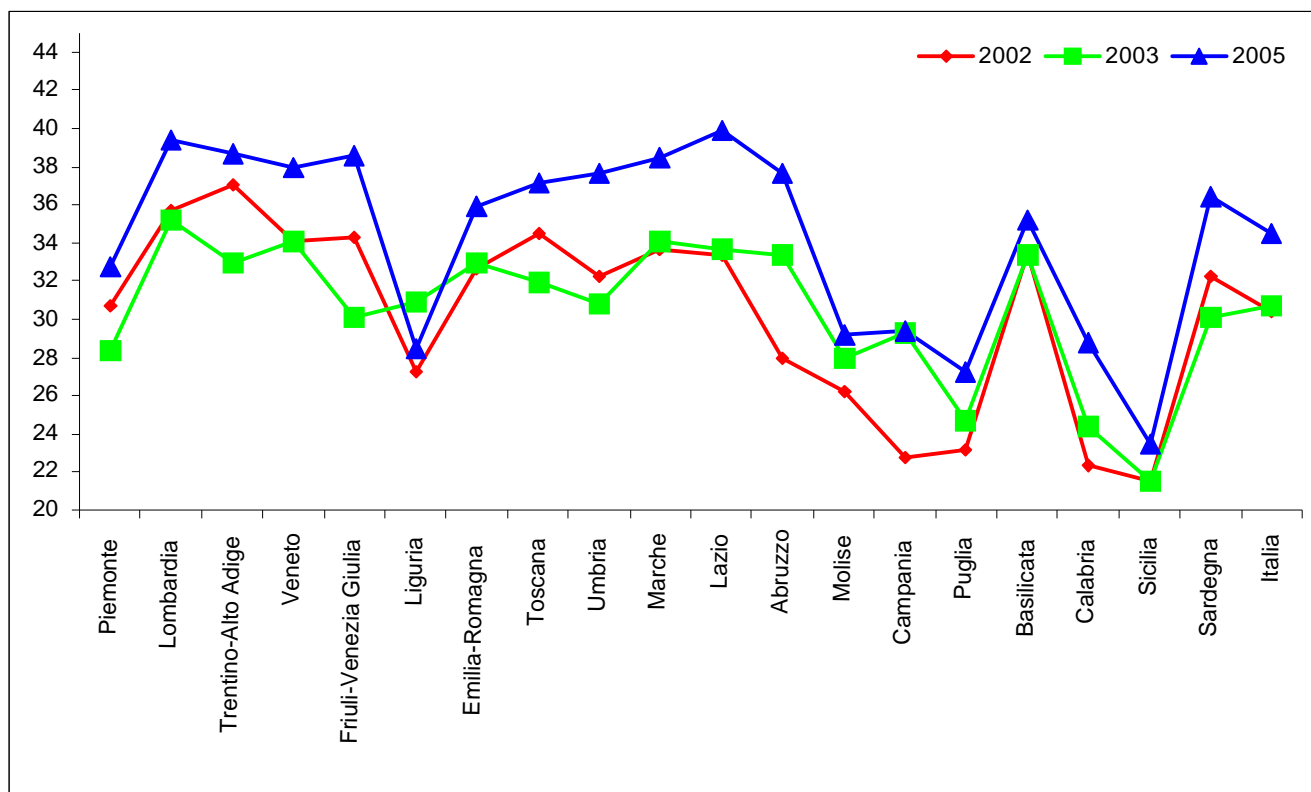
Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Figura 1 – Grado di diffusione di Personal Computer per regione: percentuale di famiglie che dichiarano di possedere il PC. Anni 2002 - 2003 - 2005



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Figura 2 – Grado di diffusione di Internet per regione: percentuale di famiglie che dichiarano di possedere l'accesso ad Internet. Anni 2002 - 2003 - 2005



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

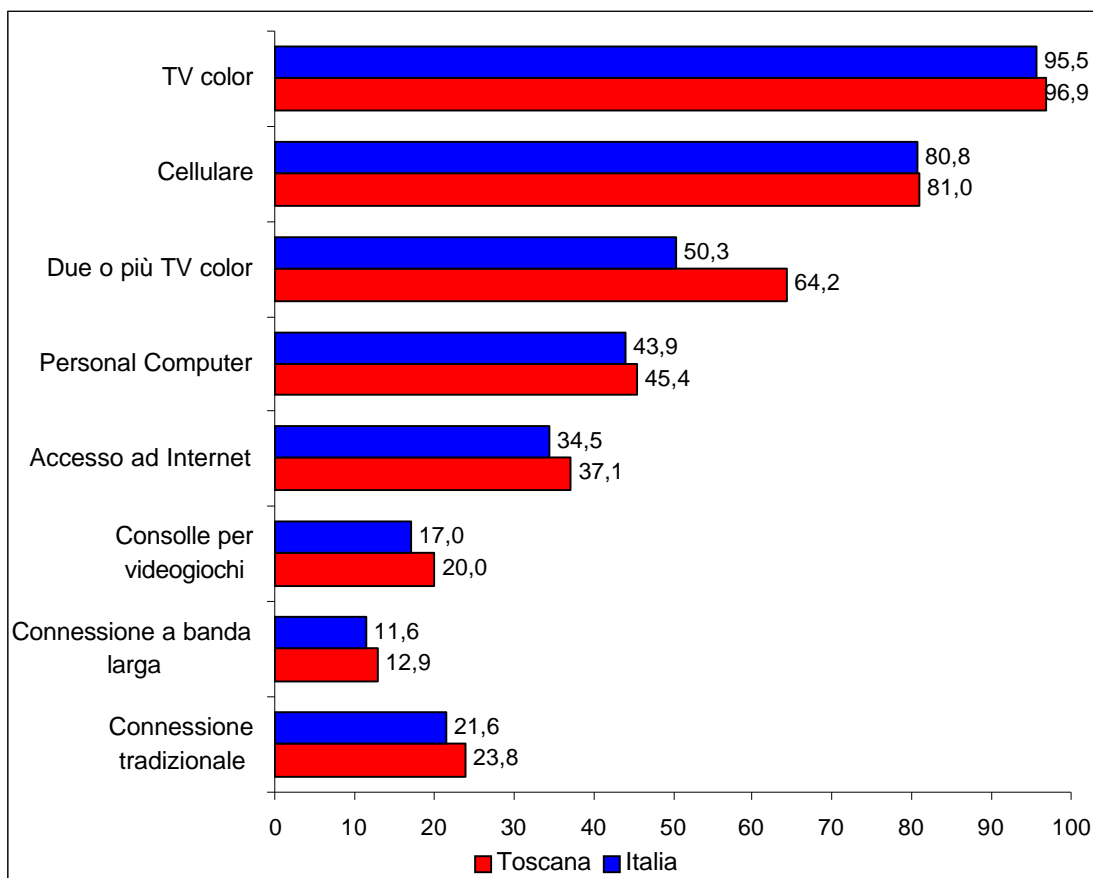
Tavola 2 – Famiglie per beni tecnologici posseduti per regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali)

<b>Territorio</b>	TV color	Cellulare	Due o più TV color	Personal Computer	Accesso ad Internet	Consolle per videogiochi	Connessione tradizionale	Connessione a banda larga
<b>Regioni</b>								
Piemonte - Valle D'Aosta	95,5	81,3	40,2	41,6	32,8	18,3	21,6	10,6
Lombardia	95,1	82,1	51,0	47,9	39,4	19,0	24,2	14,7
Trentino-Alto Adige	95,0	84,1	39,1	50,9	38,7	14,0	23,3	14,2
Veneto	96,2	84,0	51,6	48,4	38,0	18,6	24,7	12,5
Friuli-Venezia Giulia	95,9	80,8	51,6	48,2	38,6	14,4	25,6	12,9
Liguria	96,4	80,1	48,5	37,6	28,5	13,3	18,1	10,5
Emilia-Romagna	95,9	82,7	60,0	44,7	35,9	16,9	21,7	13,7
<b>Toscana</b>	<b>96,9</b>	<b>81,0</b>	<b>64,2</b>	<b>45,4</b>	<b>37,1</b>	<b>20,0</b>	<b>23,8</b>	<b>12,9</b>
Umbria	96,8	82,9	62,7	45,0	37,7	18,2	24,8	12,3
Marche	96,7	81,7	61,8	46,5	38,5	18,4	26,6	12,3
Lazio	93,0	83,5	55,8	49,4	39,9	19,9	23,0	13,9
Abruzzo	97,4	79,0	56,0	49,3	37,7	16,5	25,8	9,6
Molise	97,9	71,2	52,1	41,2	29,2	16,5	22,0	6,9
Campania	97,2	76,9	55,0	39,7	29,4	17,0	18,0	9,2
Puglia	95,5	76,9	46,5	38,7	27,2	14,5	15,4	9,3
Basilicata	95,6	75,7	38,1	43,6	35,2	11,6	26,4	7,1
Calabria	95,2	77,5	41,8	39,6	28,8	11,1	19,7	4,5
Sicilia	94,1	76,8	34,4	32,6	23,5	12,0	14,2	7,9
Sardegna	95,5	84,7	45,2	47,9	36,4	17,4	23,9	9,7
<b>Ripartizioni</b>								
Italia nord-occidentale	95,4	81,6	47,6	44,9	36,2	18,2	22,8	13,0
Italia nord-orientale	95,9	83,1	52,6	47,1	37,3	17,1	23,5	13,1
Italia centrale	95,0	82,4	59,8	47,4	38,6	19,6	23,9	13,2
Italia meridionale	96,4	77,0	49,8	40,5	29,7	15,1	18,7	8,4
Italia insulare	94,4	78,7	37,0	36,3	26,6	13,3	16,6	8,4
<b>Italia</b>	<b>95,5</b>	<b>80,8</b>	<b>50,3</b>	<b>43,9</b>	<b>34,5</b>	<b>17,0</b>	<b>21,6</b>	<b>11,6</b>

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo su 11e famiglie, 2005

Figura 3 – Famiglie per beni tecnologici posseduti. Confronto Toscana -Italia. Anno 2005 (valori percentuali)



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

Tavola 3 – Famiglie che accedono ad Internet per tipo di strumenti utilizzati per regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali <sup>(a)</sup>)

<b>Territorio</b>	<b>Modem</b>	<b>Banda larga</b>	<b>Connessione senza cavi (cellulare, ecc.)</b>
<b>Regioni</b>			
Piemonte - Valle D'Aosta	65,9	32,2	3,8
Lombardia	61,4	37,2	3,3
Trentino-Alto Adige	60,4	36,7	2,2
Veneto	64,9	32,8	6,9
Friuli-Venezia Giulia	66,3	33,5	7,3
Liguria	63,5	36,8	2,3
Emilia-Romagna	60,4	38,0	1,7
<b>Toscana</b>	<b>64,2</b>	<b>34,7</b>	<b>3,2</b>
Umbria	65,8	32,7	3,0
Marche	69,1	31,9	4,7
Lazio	57,8	34,9	2,9
Abruzzo	68,3	25,5	3,5
Molise	75,4	23,6	2,3
Campania	61,3	31,4	3,6
Puglia	56,4	34,1	3,8
Basilicata	75,0	20,1	2,4
Calabria	68,6	15,7	5,1
Sicilia	60,6	33,7	3,1
Sardegna	65,7	26,8	5,8
<b>Ripartizioni</b>			
Italia nord-occidentale	62,8	35,8	3,3
Italia nord-orientale	62,9	35,2	4,6
Italia centrale	61,8	34,3	3,3
Italia meridionale	62,9	28,3	3,8
Italia insulare	62,3	31,4	3,9
<b>Italia</b>	<b>62,6</b>	<b>33,6</b>	<b>3,7</b>

(a) La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

Tavola 4 – Famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa per motivo, regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali <sup>(a)</sup>)

Territorio	Accede ad internet da altro luogo	I contenuti di internet sono pericolosi	Internet non è utile, non mi interessa	Alto costo degli strumenti necessari	Alto costo del collegamento	Mancanza di capacità	Disabilità fisica	Motivi di privacy, sicurezza	Altro
<b>Regioni</b>									
Piemonte - Valle D'Aosta	12,5	1,6	40,5	9,6	7,1	30,8	1,5	3,1	6,7
Lombardia	14,0	1,9	48,1	9,5	6,9	25,3	1,1	1,7	9,0
Trentino-Alto Adige	18,8	2,6	46,7	6,4	8,2	25,7	1,3	1,3	4,3
Veneto	13,7	2,4	44,5	8,7	7,7	27,3	2,3	2,2	9,4
Friuli-Venezia Giulia	11,8	1,3	50,6	5,9	9,4	26,9	1,2	4,6	5,4
Liguria	9,2	1,4	43,2	7,2	5,8	26,2	2,0	1,9	10,1
Emilia-Romagna	13,0	1,2	39,0	8,6	7,0	34,1	3,2	1,2	7,5
<b>Toscana</b>	<b>13,0</b>	<b>1,2</b>	<b>41,3</b>	<b>8,0</b>	<b>6,4</b>	<b>34,4</b>	<b>2,6</b>	<b>1,6</b>	<b>6,6</b>
Umbria	12,4	2,4	30,1	6,2	7,1	32,9	3,1	1,6	14,4
Marche	11,6	1,9	40,9	7,9	9,1	36,5	3,1	1,9	7,8
Lazio	15,0	1,2	35,5	7,4	7,7	33,1	1,8	1,6	8,5
Abruzzo	13,0	2,6	34,2	8,2	11,1	42,1	3,6	1,7	7,7
Molise	9,8	1,2	39,4	7,1	6,7	36,0	2,2	3,6	7,1
Campania	7,3	2,5	38,6	13,0	13,1	31,6	1,9	1,3	7,9
Puglia	9,4	3,7	33,8	15,7	11,3	37,9	3,8	3,3	7,8
Basilicata	8,0	0,8	30,9	7,5	13,5	40,6	2,5	1,3	8,0
Calabria	11,0	2,2	32,6	9,9	9,2	33,9	1,6	3,2	8,3
Sicilia	7,8	1,4	37,3	12,9	11,4	34,6	2,6	2,0	8,0
Sardegna	12,6	1,1	43,4	12,6	10,5	18,0	2,9	0,6	8,2
<b>Ripartizioni</b>									
Italia nord-occidentale	12,9	1,7	45,0	9,2	6,8	27,2	1,4	2,1	8,4
Italia nord-orientale	13,6	1,8	43,1	8,1	7,6	29,8	2,5	2,0	7,7
Italia centrale	13,7	1,4	37,7	7,6	7,4	34,0	2,4	1,6	8,2
Italia meridionale	9,1	2,7	35,6	12,5	11,7	35,2	2,6	2,3	7,9
Italia insulare	8,8	1,4	38,6	12,8	11,2	31,0	2,6	1,7	8,0
<b>Italia</b>	<b>11,8</b>	<b>1,9</b>	<b>40,4</b>	<b>9,9</b>	<b>8,7</b>	<b>31,2</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>	<b>8,1</b>

(a) La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

## UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DA PARTE DEGLI INDIVIDUI

Tavola 5 - Persone di 3 anni e più per uso di Personal Computer e persone di 6 anni e più per uso di Internet per regione e ripartizione geografica. Anni 2002 - 2003 - 2005 (valori percentuali)

Territorio	Uso del PC				Uso di Internet			
	2002 (a)	2003 (a)	2004 (b)	2005 (c)	2002 (a)	2003 (a)	2004 (b)	2005 (c)
<b>Regioni</b>								
Piemonte	39,4	39,8	-	42,2 (1)	29,0	31,2	-	34,5 (1)
Valle d'Aosta	38,9	41,8	-		28,0	32,8	-	
Lombardia	42,7	44,6	-	45,5	32,6	35,5	-	37,3
Trentino-Alto Adige	45,6	45,4	-	48,4	34,9	36,3	-	40,1
Bolzano (Bozen)	45,6	46,2	-		34,9	37,7	-	
Trento	47,2	44,6	-		36,0	35,0	-	
Veneto	42,2	42,7	-	45,2	31,4	33,5	-	35,8
Friuli-Venezia Giulia	42,1	40,5	-	44,1	31,7	31,4	-	34,9
Liguria	35,9	40,4	-	37,1	27,9	31,5	-	30,6
Emilia-Romagna	42,1	42,8	-	41,8	32,2	35,2	-	34,6
<b>Toscana</b>	<b>39,2</b>	<b>41,5</b>	<b>-</b>	<b>39,8</b>	<b>31,3</b>	<b>31,8</b>	<b>-</b>	<b>34,4</b>
Umbria	34,8	36,1	-	40,8	24,8	28,8	-	34,2
Marche	38,4	42,5	-	41,2	31,3	33,1	-	34,5
Lazio	40,1	40,8	-	44,7	28,9	32,4	-	37,6
Abruzzo	35,4	39,3	-	44,2	25,8	30,3	-	33,5
Molise	33,7	38,0	-	37,3	23,5	27,4	-	27,3
Campania	28,3	33,0	-	31,5	18,7	25,9	-	23,0
Puglia	32,3	33,7	-	31,7	21,5	24,8	-	23,0
Basilicata	36,0	37,2	-	37,6	25,8	28,9	-	29,5
Calabria	30,1	33,7	-	35,6	20,6	23,2	-	25,9
Sicilia	29,8	31,3	-	30,2	19,3	21,4	-	22,3
Sardegna	38,0	39,4	-	40,8	27,2	27,5	-	31,2
<b>Ripartizioni</b>								
Italia nord-occidentale	41,0	42,8	-	43,7	31,1	33,8	-	35,8
Italia nord-orientale	42,4	42,7	-	44,1	32,0	34,1	-	35,6
Italia centrale	39,2	40,9	-	42,4	29,7	32,0	-	35,9
Italia meridionale	30,8	34,2	-	33,7	20,9	25,8	-	24,8
Italia insulare	31,8	33,3	-	32,8	21,3	22,9	-	24,5
<b>Italia</b>	<b>37,4</b>	<b>39,2</b>	<b>-</b>	<b>39,9</b>	<b>27,4</b>	<b>30,3</b>	<b>-</b>	<b>31,8</b>

(1) Dal 2005 il dato della Valle D'Aosta e del Piemonte è stato aggregato.

(a) Fonte Istat: Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana.

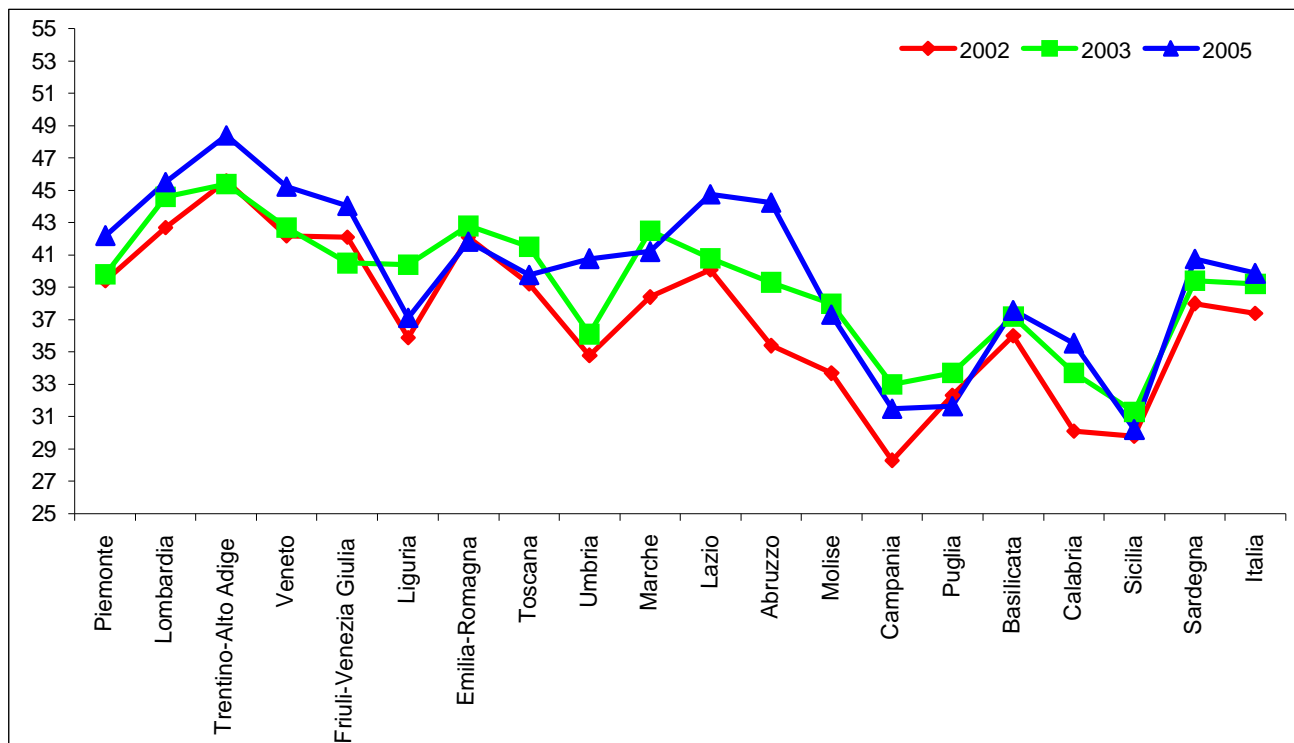
(b) Il dato Istat Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana non è stato ancora pubblicato.

(c) Elaborazione Settore Sistema statistico. Fonte Istat: Indagine Multiscopo sulle famiglie - Modulo sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione - Anno 2005.

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

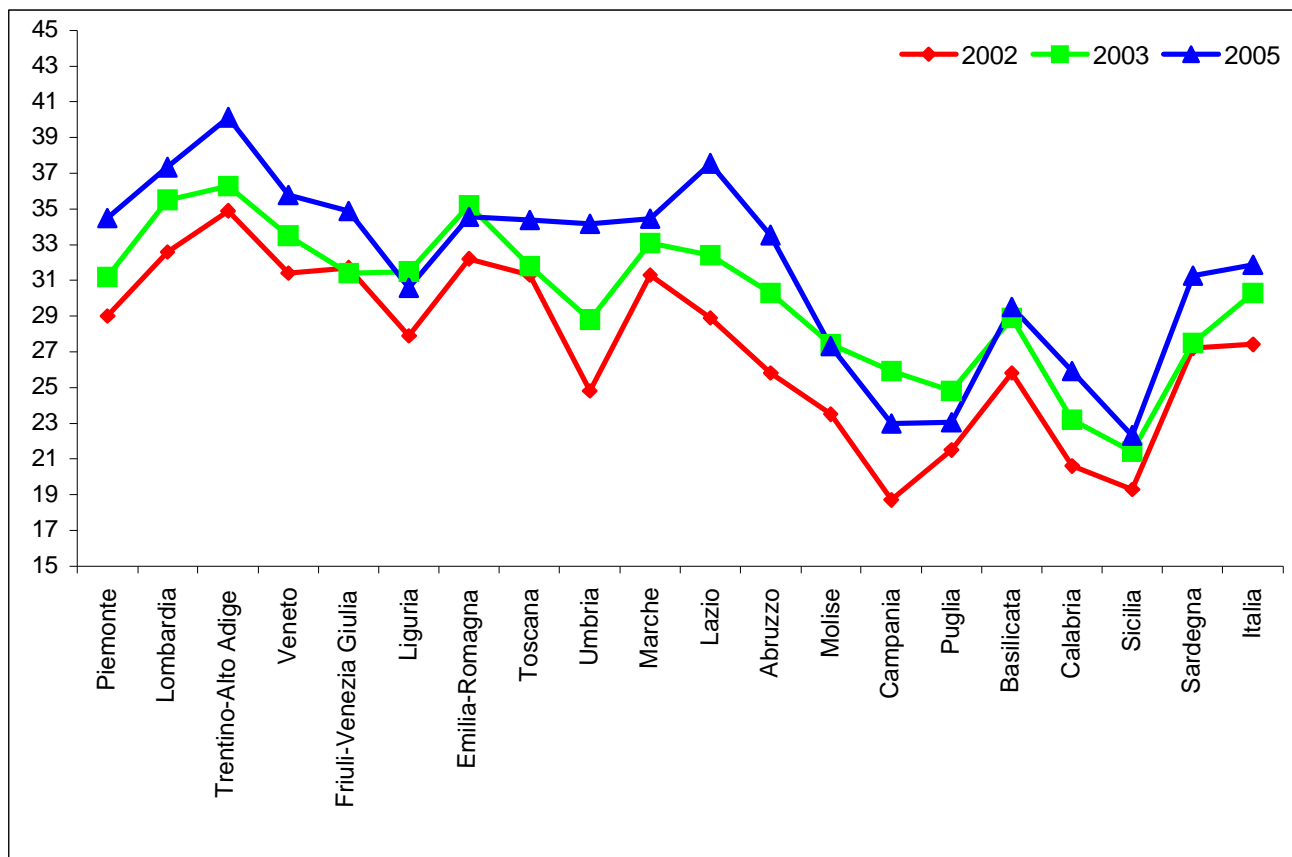


Figura 4 - Persone di 3 anni e più per uso di Personal Computer per regione. Anni 2002 - 2003 - 2005 (valori percentuali)



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Figura 5 - Persone di 6 anni e più per uso di Internet per regione. Anni 2002 - 2003 - 2005 (valori percentuali)



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Tavola 6 - Persone di 3 anni e più per uso di Personal Computer negli ultimi 3 mesi per regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali)

<b>Territorio</b>	Uso del personal computer
<b>Regioni</b>	
Piemonte - Valle D'Aosta	41,2
Lombardia	44,1
Trentino-Alto Adige	47,0
Veneto	44,0
Friuli-Venezia Giulia	42,4
Liguria	36,5
Emilia-Romagna	40,7
<b>Toscana</b>	<b>38,2</b>
Umbria	39,3
Marche	40,3
Lazio	43,7
Abruzzo	42,5
Molise	36,5
Campania	30,0
Puglia	30,3
Basilicata	36,1
Calabria	34,2
Sicilia	29,1
Sardegna	39,1
<b>Ripartizioni</b>	
Italia nord-occidentale	42,5
Italia nord-orientale	42,8
Italia centrale	41,1
Italia meridionale	32,3
Italia insulare	31,6
<b>Italia</b>	<b>38,6</b>

Fonte: Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

Tavola 7 - Persone di 6 anni e più per uso di Internet negli ultimi 3 mesi per regione e ripartizione geografica. Anni 2002 - 2003 - 2005 (valori percentuali)

<b>Territorio</b>	<b>2002 (a)</b>	<b>2003 (a)</b>	<b>2004 (b)</b>	<b>2005 (c)</b>
<b>Regioni</b>				
Piemonte	27,0	29,2	-	32,9(1)
Valle D'Aosta	25,7	31,1	-	-
Lombardia	30,4	33,4	-	35,1
Trentino - Alto Adige	31,7	34,0	-	37,5
Veneto	28,9	31,1	-	34,1
Friuli - Venezia Giulia	28,9	30,0	-	33,7
Liguria	25,3	29,2	-	28,7
Emilia - Romagna	29,8	32,8	-	33,1
<b>Toscana</b>	<b>28,8</b>	<b>29,6</b>	<b>-</b>	<b>32,6</b>
Umbria	22,5	26,8	-	32,6
Marche	28,6	31,3	-	33,0
Lazio	26,2	30,7	-	35,6
Abruzzo	23,8	28,4	-	30,7
Molise	21,4	25,6	-	25,9
Campania	17,4	25,0	-	21,5
Puglia	19,3	22,8	-	21,7
Basilicata	23,6	27,0	-	27,8
Calabria	18,7	21,8	-	24,2
Sicilia	17,7	19,3	-	20,7
Sardegna	25,0	25,3	-	29,0
<b>Ripartizioni</b>				
Italia nord-occidentale	28,9	31,8	-	33,8
Italia nord-orientale	29,5	31,9	-	34,0
Italia centrale	27,1	30,1	-	34,0
Italia meridionale	19,2(2)	23,2(2)	-	23,2
Italia insulare	-	-	-	22,8
<b>Italia</b>	<b>25,2</b>	<b>28,4</b>	<b>-</b>	<b>30,1</b>

(1) Dal 2005 il dato della Valle D'Aosta e del Piemonte è stato aggregato.

(2) Per il 2002-2003 il dato Italia meridionale e insulare è stato aggregato.

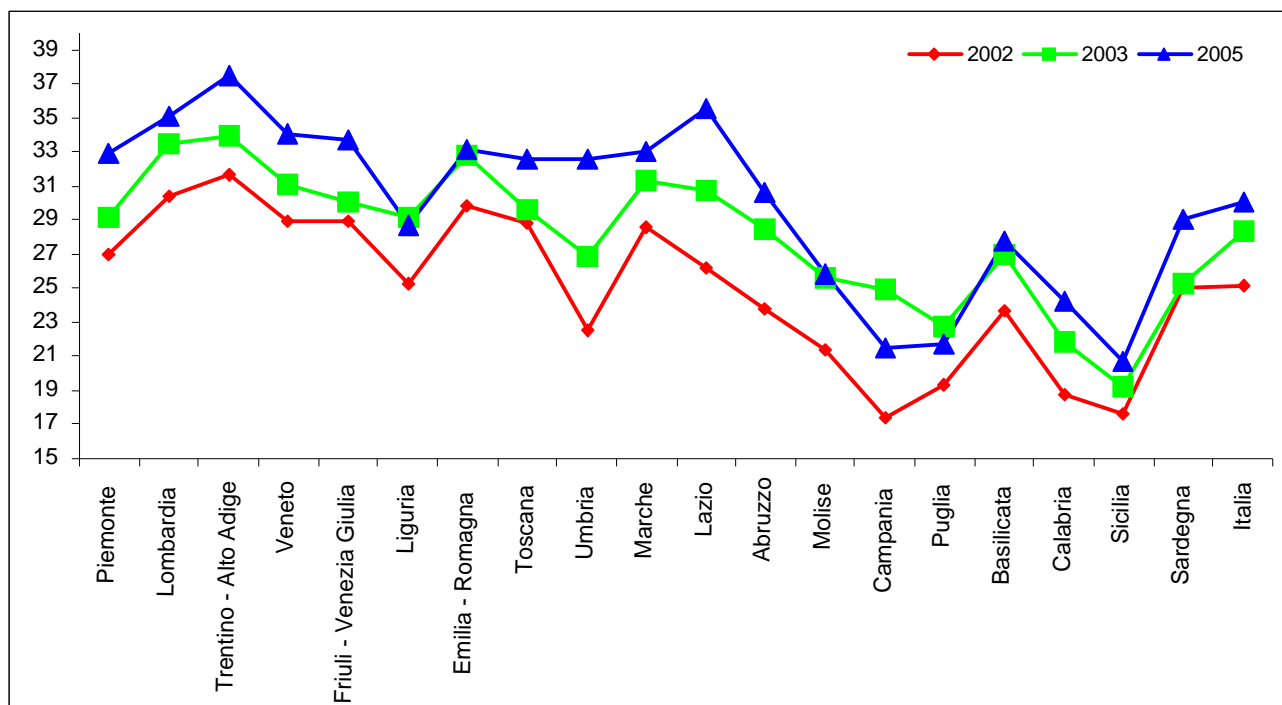
(a) Fonte Istat: Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana

(b) Il dato Istat Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana non è stato ancora pubblicato.

(c) Fonte Regione Toscana: Indagine Multiscopo sulle famiglie- Modulo sull'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione- Anno 2005.

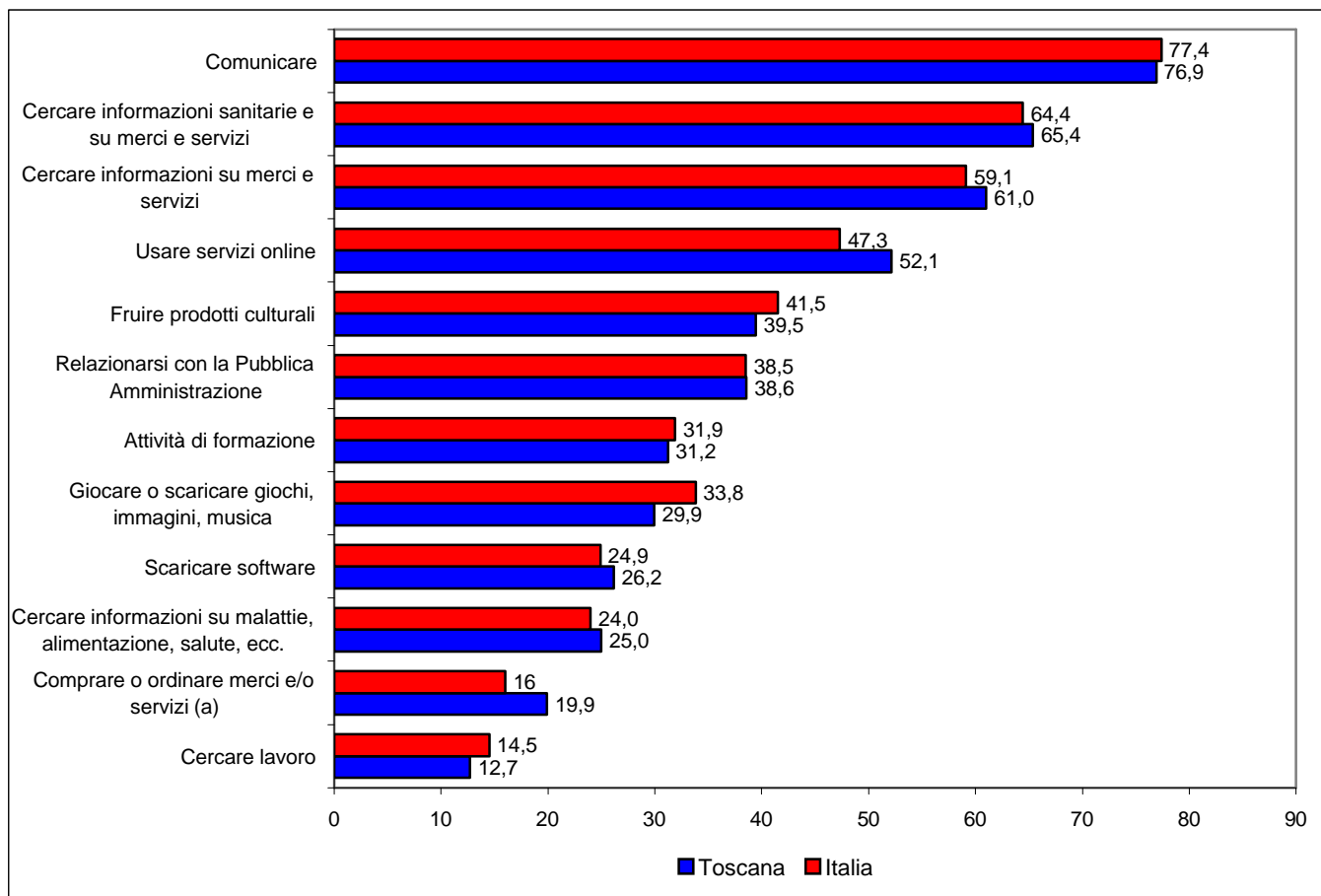
Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Figura 8 - Persone di 6 anni e più per uso di Internet negli ultimi 3 mesi per regione. Anni 2002 - 2003 - 2005 (valori percentuali)



Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2002 - 2003 - 2005

Figura 9 - Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Inter net negli ultimi 3 mesi per attività svolta. Confronto Toscana -Italia. Anno 2005 (valori percentuali)



(a) Almeno un acquisto negli ultimi 12 mesi

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

Tavola 6 - Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi per attività svolta, regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali <sup>(a)</sup>)

Territorio	Comunicare	Cercare	Usare servizi online	Fruire prodotti culturali	Relazionarsi con la	Giocare o scaricare	Attività di formazione	Scaricare software	Comprare o	Cercare lavoro
		Informazioni sanitarie e su merci e servizi			Amministrativa	giochi, immagini, musica			ordinare merci e/o servizi (b)	
<b>Regioni</b>										
Piemonte - Valle D'Aosta	80,9	66,0	51,6	38,9	38,4	31,4	27,5	22,6	13,5	13,5
Lombardia	79,8	69,9	53,9	40,6	37,0	34,6	29,8	23,7	18,0	14,0
Trentino-Alto Adige	79,3	68,6	49,2	37,8	43,4	28,2	35,1	21,6	22,8	7,9
Veneto	78,0	66,1	50,7	40,8	34,1	29,3	34,5	22,4	17,4	10,9
Friuli-Venezia Giulia	83,6	70,6	48,0	43,1	41,9	32,5	26,9	26,7	21,0	13,4
Liguria	76,8	60,5	46,1	39,4	34,3	31,0	26,4	22,0	15,8	10,3
Emilia-Romagna	81,2	67,6	54,0	44,6	34,5	33,9	28,3	27,5	17,8	14,2
<b>Toscana</b>	<b>76,9</b>	<b>65,4</b>	<b>52,1</b>	<b>39,5</b>	<b>38,6</b>	<b>29,9</b>	<b>31,2</b>	<b>26,2</b>	<b>19,9</b>	<b>12,7</b>
Umbria	73,0	60,2	43,9	37,4	33,1	33,5	33,6	23,0	15,6	14,0
Marche	78,7	64,8	43,6	43,6	37,7	34,6	35,6	25,6	17,1	14,3
Lazio	77,3	67,0	48,7	45,4	45,5	35,9	34,0	28,3	17,6	17,9
Abruzzo	73,8	57,5	39,8	39,8	35,8	33,5	33,3	24,7	14,8	14,3
Molise	72,0	61,1	32,8	42,3	36,0	37,2	38,3	24,5	10,1	19,4
Campania	76,5	57,3	40,6	43,4	41,8	37,6	33,3	24,0	9,7	17,9
Puglia	71,9	59,2	35,8	41,4	35,8	36,7	37,5	27,0	13,3	16,6
Basilicata	75,9	62,7	34,8	45,6	47,0	40,7	34,2	27,0	12,1	18,7
Calabria	72,3	53,7	27,2	43,4	39,5	38,6	42,6	27,6	10,6	17,1
Sicilia	70,5	53,2	35,8	39,3	40,3	34,8	29,9	23,4	9,2	14,9
Sardegna	72,1	63,3	41,3	40,2	41,7	35,7	35,6	28,3	19,1	16,1
<b>Ripartizioni</b>										
Italia nord-occidentale	79,9	68,0	52,6	40,0	37,2	33,4	28,8	23,2	16,5	13,5
Italia nord-orientale	79,9	67,4	51,5	42,2	36,0	31,2	31,4	24,6	18,4	12,1
Italia centrale	77,0	65,7	48,7	42,8	41,5	33,7	33,3	26,9	18,1	15,5
Italia meridionale	74,1	57,7	36,7	42,5	39,2	37,1	36,0	25,6	11,6	17,1
Italia insulare	71,0	56,4	37,6	39,6	40,8	35,1	31,7	25,0	12,3	15,3
<b>Italia</b>	<b>77,4</b>	<b>64,4</b>	<b>47,3</b>	<b>41,5</b>	<b>38,5</b>	<b>33,8</b>	<b>31,9</b>	<b>24,9</b>	<b>16,0</b>	<b>14,5</b>

(a) La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

(b) Almeno un acquisto negli ultimi 12 mesi

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

## Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

Tavola 10 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività, regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali <sup>(a)</sup>)

Territorio	Comunicare			Cercare informazioni sanitarie e su merci e servizi		Usare servizi online		Fruire prodotti culturali	
	Mandare o ricevere e-mail	Telefonare su Internet, partecipare a video conferenze	Altre attività di comunicazi one (chattare, ecc.)	Cercare informazioni su malattie, miglioramento della salute, ecc.	Cercare informazioni su malattie, miglioramento della salute, ecc.	Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni	Usare servizi bancari via internet	Ascoltare la radio, guardare programmi televisivi su web	Leggere o scaricare giornali, news, riviste
<b>Regioni</b>									
Piemonte - Valle D'Aosta	79,2	6,1	21,3	60,8	27,8	40,3	26,7	11,1	35,3
Lombardia	78,2	8,2	21,4	64,3	26,4	43,2	26,1	14,8	36,5
Trentino-Alto Adige	75,9	4,5	18,6	63,3	25,2	37,4	27,3	8,9	34,8
Veneto	74,9	3,7	19,2	60,9	26,2	40,8	22,9	11,3	37,3
Friuli-Venezia Giulia	82,6	9,1	27,3	66,1	24,5	38,3	22,7	11,6	40,7
Liguria	75,6	6,4	25,4	57,1	21,5	38,5	21,7	15,6	35,1
Emilia-Romagna	78,2	4,9	20,9	62,2	24,3	45,2	22,8	13,6	40,0
<b>Toscana</b>	<b>73,6</b>	<b>5,8</b>	<b>22,5</b>	<b>61,0</b>	<b>24,9</b>	<b>44,6</b>	<b>21,5</b>	<b>13,3</b>	<b>34,4</b>
Umbria	68,1	6,7	22,1	56,9	19,1	37,5	13,2	12,1	32,1
Marche	75,2	5,9	28,0	59,5	20,7	37,7	14,4	11,9	38,1
Lazio	75,1	7,6	22,9	60,7	27,8	41,5	20,9	15,8	39,8
Abruzzo	70,5	4,2	24,6	51,4	17,3	33,4	12,6	12,3	33,9
Molise	67,7	6,1	30,6	55,1	21,2	31,1	5,9	13,4	36,9
Campania	72,5	6,1	32,2	52,2	19,0	34,3	14,6	16,5	36,9
Puglia	67,8	4,9	28,4	53,3	21,2	29,8	12,4	15,6	34,6
Basilicata	71,9	6,6	31,8	57,3	23,2	31,6	9,2	17,4	39,9
Calabria	66,9	3,8	33,2	48,9	17,4	21,3	10,3	16,9	36,7
Sicilia	66,9	3,9	30,1	48,0	18,5	28,5	14,3	14,8	32,6
Sardegna	66,8	5,0	26,4	57,4	21,5	34,5	17,9	11,4	36,5
<b>Ripartizioni</b>									
Italia nord-occidentale	78,3	7,5	21,7	62,7	26,4	42,0	25,8	13,8	36,0
Italia nord-orientale	77,1	4,8	20,6	62,2	25,2	41,9	23,3	12,0	38,4
Italia centrale	74,2	6,7	23,4	60,4	25,4	41,7	19,7	14,2	37,3
Italia meridionale	70,0	5,2	30,3	52,2	19,4	30,8	12,6	15,7	36,1
Italia insulare	66,8	4,3	28,9	51,0	19,5	30,4	15,5	13,7	33,8
<b>Italia</b>	<b>74,6</b>	<b>6,1</b>	<b>24,1</b>	<b>59,1</b>	<b>24,0</b>	<b>38,8</b>	<b>20,6</b>	<b>13,9</b>	<b>36,6</b>

(a) La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

(b) Almeno un acquisto negli ultimi 12 mesi

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005



Tavola 10 (segue) - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività, regione e ripartizione geografica. Anno 2005 (valori percentuali <sup>(a)</sup>)

Territorio	Relazionarsi con la Pubblica Amministrazione		Giocare o scaricare giochi, immagini, musica	Attività di formazione		Scaricare software	Comprare o ordinare merci e/o servizi (b)	Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro
	Ottenere informazioni	Scaricare e/o spedire moduli		Attività di istruzione o formazione presso scuole e/o università	Attività di formazione professionale e altre attività di formazione			
<b>Regioni</b>								
Piemonte - Valle								
D'Aosta	36,2	23,9	31,4	14,3	18,9	22,6	13,5	13,5
Lombardia	34,8	21,9	34,6	15,9	20,6	23,7	17,9	14
Trentino-Alto Adige	39,1	25,7	28,2	16,6	26,7	21,6	22,8	7,9
Veneto	32,3	19,0	29,3	18,3	25,5	22,4	17,4	10,9
Friuli-Venezia Giulia	39,8	27,7	32,5	15,6	16,6	26,7	20,9	13,4
Liguria	32,0	21,7	30,9	12,3	19,2	21,9	15,8	10,3
Emilia-Romagna	32,6	21,8	33,9	15,6	19,9	27,5	17,8	14,2
<b>Toscana</b>	<b>35,7</b>	<b>26,8</b>	<b>29,9</b>	<b>17,0</b>	<b>22,1</b>	<b>26,2</b>	<b>19,9</b>	<b>12,7</b>
Umbria	31,4	21,7	33,5	21,9	22,1	22,9	15,6	13,9
Marche	34,8	24,9	34,6	19,9	25,5	25,6	17,1	14,3
Lazio	41,0	30,5	35,9	21,4	22,7	28,3	17,6	17,9
Abruzzo	33,0	26,5	33,5	22,5	21,3	24,7	14,8	14,3
Molise	31,1	27,0	37,2	22,4	26,3	24,5	10,1	19,4
Campania	37,3	30,8	37,6	22,8	21,3	23,9	9,7	17,9
Puglia	31,3	26,8	36,7	24,1	24,5	26,9	13,3	16,6
Basilicata	40,2	37,9	40,7	19,7	21,7	26,9	12,1	18,7
Calabria	36,1	30,1	38,6	27,5	28,3	27,6	10,6	17,1
Sicilia	36,9	30,6	34,8	18,7	20,5	23,4	9,2	14,9
Sardegna	39,6	28,5	35,7	21,4	23,9	28,3	19,1	16,1
<b>Ripartizioni</b>								
Italia nord-occidentale	34,9	22,4	33,4	15,1	20,0	23,2	16,5	13,5
Italia nord-orientale	33,9	21,6	31,2	16,8	22,6	24,6	18,4	12,1
Italia centrale	37,8	28,0	33,7	19,9	22,9	26,9	18,1	15,5
Italia meridionale	35,0	29,4	37,1	23,6	23,4	25,6	11,6	17,1
Italia insulare	37,7	29,9	35,1	19,5	21,6	25,0	12,3	15,3
<b>Italia</b>	<b>35,6</b>	<b>25,4</b>	<b>33,8</b>	<b>18,5</b>	<b>21,9</b>	<b>24,9</b>	<b>16,0</b>	<b>14,5</b>

(a) La somma delle percentuali è maggiore di 100 perché sono previste risposte multiple

(b) Almeno un acquisto negli ultimi 12 mesi

Fonte: Istat e Settore Sistema statistico regionale

Indagine Istat multiscopo sulle famiglie, 2005

## 2.2 Indagine Understand e -citizens

I dati di seguito presentati sono i risultati dell'indagine Understand e -citizens (2005) cui hanno aderito le regioni europee Toscana, Puglia, Piemonte, Emilia Romagna, Islas Baleares, Wielkopolska, Yorkshire & Humber e Vasternorrland. Con il dominio di analisi e -citizens si osservano il livello e il tipo di accesso e utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) da parte dei cittadini.

Obiettivo del progetto Understand è valutare e confrontare a livello europeo lo sviluppo della società dell'informazione relativamente a quattro aree di indagine (broadband infrastructure, e -citizens, e-government, e-business) mediante un set di indicatori regionali comuni. Il principale risultato del progetto consiste nel fornire ai decisori politici strumenti per stimare le performance regionali mediante una metodologia completa di benchmarking sulle quattro aree di indagine e un insieme di dati confrontabili che hanno come unità base di analisi e confronto il livello ente locale Comune. Effetti a lungo termine del progetto sono la semplificazione e la diffusione dell'utilizzo del benchmarking a supporto delle politiche di investimento pubblico in tema di società dell'informazione, oltre che l'incremento dell'efficacia di tali politiche.

Per quanto riguarda il dominio e -citizens le tematiche chiave oggetto di analisi sono:

1. accesso a Internet da casa e frequenza d'uso della rete;
2. possesso e utilizzo di Personal Computer;
3. acquisto di beni e servizi on line;
4. tipo di servizi utilizzati e attività svolte on line (rapporti con la PA, informazioni e consulenze mediche, servizi bancari, giochi, e-mail, chat, videoconferenze);
5. possesso e utilizzo di telefono cellulare.

Si ricorda che i criteri utilizzati in ambito Understand per la definizione degli indicatori dell'area e -citizens (Tav. 15) non sono confrontabili con quelli di riferimento dell'Indagine Istat multiscopo sulle famiglie (2002 - 2003 - 2005).

Tavola 1 - Indicatori Understand per il dominio di analisi e -citizens

No.	Indicator	Denominator	Puglia	Toscana	Piemonte	Emilia Romagna	Islas Baleares	Wielkopolska	Yorkshire & Humber	Vasternorrland
1	% of individuals having access to the Internet at home	% of all respondents	27,7%	37,4%	46,8%	46,0%	50,5%	49,2	51%	69%
	% of individuals living in non-Internet connected households because of:									
2,1	Price	% of non-Internet connected households	27,8%	12,7%	21,4%	2,0%	10,4%	23,0	15%	9%
2,2	Access elsewhere	% of non-Internet connected households	9,7%	11,3%	10,1%	7,9%	8,5%	42,1	21%	7%
2,3	Not needed	% of non-Internet connected households	31,9%	45,0%	44,8%	83,4%	0,0%	3,8	65%	67%
2,4	Lack of skills	% of non-Internet connected households	42,2%	36,3%	9,0%	10,1%	3,7%	0,5	17%	11%
2,5	Other	% of non-Internet connected households	25,8%	19,0%	9,0%	1,2%	13,4%	0,5	10%	11%
3	% of individuals living in non-Internet connected households that intend to get an internet connection in the next 12 months	% of non-Internet connected households			14,9%	2,8%	15,2%	20,2	13%	13%

	Average of number of years (Calculate from year given - e.g. 2000 would be 5 years)									
4	Duration of internet connection in the home			4,19	3,9			4,19		6,5
5	% of households with broadband connection	% of Internet connected households	39,5%	37,7%	45,0%	60,5%	72,7%	48,1	14%	
6	Specification of connection speed - % of broadband households with connection speed of 2Mbps or more	% of broadband* households			46,9%	47,0%	26,2%	16,5	43%	35%
6.1	% of non-Broadband households that intend to get a broadband connection in the next 12 months	% of non-broadband** households			21,5%	12,7%	20,0%	13,9		13%
7	% of respondents who personally use the Internet	% of all respondents	25,7%	37,8%	41,7%	37,4%	63,1%	59,7		67%
8	Duration of personal Internet usage	Average number of years			4,53	4,5		4,01		7,9
9	Most recent usage of the Internet									
9.1	Within the last 3 months	% of Internet users	86,4%	84,2%	93,4%	96,1%	48,4%	97,4		97%
9.2	3 months to 1 year ago	% of Internet users			4,5%	3,1%	0,8%	2,3		2%
9.3	More than 1 year ago	% of Internet users			1,0%	0,7%	3,5%	0,1		0%
9.4	Don't know when most recently used the Internet	% of Internet users			1,1%	0,2%	0,0%	0,2		0%
10	% of individuals regularly using the Internet (by device, most popular device)									
10.1	Desktop PC	% of Internet users	78,2%	83,3%	88,5%	92,2%	95,3%	98,9	89%	90%

10,2	Digital TV	% of Internet users	0,7%	0,3%	0,4%	0,0%	4,7%	0,2	8%	0%
10,3	Mobile Telephone	% of Internet users	5,8%	5,8%	1,0%	3,2%	10,5%	12,7	17%	1%
10,4	PDA	% of Internet users	0,3%	0,3%	1,2%	0,2%	2,0%	0,4	3%	4%
10,5	Laptop	% of Internet users	18,4%	14,3%	24,8%	15,5%	18,0%	10,4	39%	6%
10,6	Other	% of Internet users	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0	0%	0%
	Most popular device									
10,7	Desktop PC	% of Internet users			86,0%	88,7%	89,8%	96,1	79%	
10,8	Digital TV	% of Internet users			0,0%	0,0%	0,0%	0,3	0%	
10,9	Mobile Telephone	% of Internet users			0,0%	0,2%	0,0%	2,3	1%	
10,10	PDA	% of Internet users			0,1%	0,2%	0,0%	0,0	0%	
10,1	Laptop	% of Internet users			13,9%	10,9%	10,5%	6,1	19%	
10,1	Other	% of Internet users			0,0%	0,0%	0,0%	0,0	0%	
11	Frequency of use									
11,1	Every day	% of Internet users	30,7%	34,0%	57,9%	57,6%	42,2%	59,6	70%	68%
11,2	At least once a week but not every day	% of Internet users	41,6%	36,0%	30,4%	31,7%	15,2%	26,1	24%	27%
11,3	At least once a month but not every week	% of Internet users	13,1%	12,4%	8,3%	5,3%	2,3%	9,3	4%	4%
11,4	Less than once a month	% of Internet users	5,9%	6,0%	2,6%	5,5%	1,2%	4,7	0%	1%
11,5	Less than one hour	% of Internet users			31,0%	22,0%	0,0%	23,6	17%	15%
11,6	Between one and 5 hours	% of Internet users			44,9%	47,4%	33,6%	32,1	42%	35%
11,7	Between 6 and 10 hours	% of Internet users			11,9%	15,2%	7,8%	18,0	22%	27%
11,8	Between 11 and 20 hours	% of Internet users			6,2%	9,5%	5,9%	11,8	10%	11%

11,90	More than 20 hours	% of Internet users			3,6%	5,9%	1,2%	14,4	8%	11%
12	% of population using the internet at									
12,1	Home	% of Internet users	56,8%	62,0%	81,0%	79,9%	49,6%	80,6	85%	70%
12,2	Workplace	% of Internet users	34,4%	40,8%	40,2%	36,8%	23,0%	32,3	42%	23%
12,3	Place of education	% of Internet users	11,7%	9,4%	9,0%	6,3%	9,4%	18,8	18%	4%
12,4	PIAP	% of Internet users			3,5%	1,9%	1,6%	1,1		1%
12,5	Internet café	% of Internet users			2,0%	1,9%	3,1%	7,4	7%	0%
12,6	Friends house	% of Internet users	16,9%	15,6%	7,0%	1,5%	1,2%	20,9	16%	1%
12,7	On the move	% of Internet users			1,8%	0,7%	0,4%	1,4	10%	1%
	Most popular location of access									
12,7	Home	% of Internet users			73,8%	69,6%	31,6%	72,4		22%
12,8	Workplace	% of Internet users			18,7%	25,3%	12,1%	19,0		35%
12,9	Place of education	% of Internet users			2,3%	2,1%	1,2%	3,6		10%
12,10	PIAP	% of Internet users			0,2%		0,0%	0,1		10%
12,1	Internet Café	% of Internet users			0,1%	0,3%	1,2%	2,5		3%
12,1	Friends house	% of Internet users			1,8%	1,6%	0,0%	8,2		16%
12,1	On the move	% of Internet users			0,1%	0,7%	0,0%	1,4		8%
13	% of Internet users who have used a PIAP	% of Internet users			3,5%	1,9%	1,6%	2,6		1%
14	% of Internet users who have used the Internet to order products and services for private purposes....									75%

14,1	Within the last 3 months	% of Internet users	7,4%	11,2%	24,0%	24,4%	14,1%	36,7	45%
14,2	3 months to 1 year ago	% of Internet users	4,9%	5,5%	6,6%	4,2%	5,9%	6,2	13%
14,3	More than 1 year ago	% of Internet users	3,4%	2,7%	2,0%	1,4%	3,9%	1,4	7%
14,4	Never	% of Internet users	75,0%	68,2%	66,8%		0,0%	55,4	34%
14,5	Don't know	% of Internet users			0,6%		39,8%	0,3	2%
	% of Internet users who have paid online for goods and services for private purposes...								
15,1	Within the last 3 months	% of Internet users			18,6%	19,9%	14,8%	18,0	41%
15,2	3 months to 1 year ago	% of Internet users			5,3%	1,7%	4,7%	2,2	8%
15,3	More than 1 year ago	% of Internet users			2,2%	0,7%	2,3%	0,8	4%
15,4	Never	% of Internet users			72,9%		0,0%	78,7	44%
15,5	Don't know	% of Internet users			0,9%		40,6%	0,3	3%
	% of Internet users who have bought transport tickets online...								
16,1	Within the last 3 months	% of Internet users			10,0%	19,2%	18,0%	2,7	24%
16,2	3 months to 1 year ago	% of Internet users	4,2%	4,9%	4,6%	6,4%	3,9%	2,4	17%
16,3	More than 1 year ago	% of Internet users			0,6%	0,7%	2,7%	1,1	9%
16,4	Never	% of Internet users			84,5%		0,0%	93,6	48%
16,5	Don't know	% of Internet users			0,4%		39,8%	0,2	2%

17	% of Internet users who have visited their local public administration/municipality website in the last 3 months	% of Internet users	52,6%	47,5%	43,5%	42,8%	57,4%	50,4	41%	63%
18	Purposes of access:									
18,1	Get information	% of Internet users who visited LA site	31,1%	32,7%	66,1%	40,3%	52,4%	45,8	35%	55%
18,2	Download forms	% of Internet users who visited LA site	26,3%	23,5%	8,1%	23,2%	12,9%	18,1	9%	5%
18,3	Submit forms	% of Internet users who visited LA site	10,5%	8,3%	3,2%	14,8%	6,1%	6,5	4%	3%
18,4	Make payments	% of Internet users who visited LA site			0,0%	8,7%	5,4%	4,8	6%	5%
18,5	Never visited	% of Internet users	47,4%	52,5%	56,5%	57,2%	42,9%	49,7	57%	37%
19	% of satisfied local e-Government users	% of local Government website users			63,7%	94,2%	38,8%	91,7	94%	87%
19,1	% of dissatisfied local e-Government users	% of local Government website users			36,3%	5,8%	9,5%	7,5	6%	10%
20	Reasons for not visiting the Local authority/Municipality website									
20,1	Unaware website existed	% of Internet users who have not visited LA website			22,4%	35,2%	31,7%	1,8	32%	5%



20,2	No interest in accessing website	% of Internet users who have not visited LA website			49,9%	67,3%	54,0%	19,3	50%	51%
20,3	Too complicated	% of Internet users who have not visited LA website			0,7%	4,4%	3,2%	0,6	4%	3%
20,4	Lack of trust	% of Internet users who have not visited LA website			0,4%	0,9%	1,6%	1,4	9%	2%
20,5	Other	% of Internet users who have not visited LA website			84,8%	0,0%	31,7%	76,9	2%	11%
21	% of Internet users who have used the Internet in the last 12 months for private purposes to communicate with their own doctor/clinic in specific ways or for specific purposes	% of Internet users	19,7%	23,0%	3,7%	9,2%	2,0%	3,4	4%	14%
22	% of Internet users accessing health information on the Internet	% of Internet users	19,1%	22,6%	27,2%	46,1%	26,2%	46,8	35%	37%
23	% of Internet users who have used the Internet to find regional information (breakdown by purpose)	% of Internet users								
23,1	Getting news about your region or locality	% of Internet users			79,9%	69,3%	39,1%	85,3	45%	29%
23,2	Checking for opening times, addresses or other practical information about a region	% of Internet users			74,5%	75,3%	41,8%	21,9	63%	39%

23,3	Visited the website of a regional neighbourhood charity, welfare or voluntary organisation	% of Internet users			28,0%	28,1%	12,5%	14,9	20%	9%
23,4	Visited the website of a regional political party, trade union, residents group or other civic or political organisation	% of Internet users			16,3%	27,0%	7,4%	23,8	13%	9%
24	% of Internet users who use the Internet as part of their job	% of Internet users			72,1%	63,0%	25,8%	38,0	45%	39%
25	% of Internet users who access traffic information online	% of Internet users			44,3%	40,9%	10,2%	17,5	40%	15%
26	% of Internet users using online banking for private purposes	% of Internet users	12,1%	20,0%	34,1%	26,3%	18,0%	31,3	50%	51%
27	% of Internet users searching for jobs online	% of Internet users	16,6%	11,9%	32,7%	20,5%	13,7%	18,3	45%	12%
28	% of Internet users using the Internet to find information about goods and services	% of Internet users	48,2%	53,3%	74,2%	73,9%	42,2%	81,3	78%	59%
29	% of Internet users using the Internet for playing or downloading games, images or music	% of Internet users	27,5%	22,4%	39,2%	44,6%	25,4%	44,5	39%	20%
30	% of internet users who use of email	% of Internet users	62,8%	67,9%	86,7%	91,9%	59,0%	84,3	93%	90%
31	% of Internet users who make use of SMS via PC	% of Internet users			35,1%	36,4%	16,0%	50,4	29%	14%
32	% of Internet users who have made use of:									
32,1	Instant messaging/chat	% of Internet users	24,7%	17,5%	25,7%	25,1%	23,4%	33,7	35%	33%
32,2	Telephone calls via the Internet	% of Internet users	4,9%	5,2%	7,4%	13,4%	5,9%	23,2	8%	7%
32,3	Videoconferencing	% of Internet users	4,9%	5,2%	7,9%	11,5%	10,5%	3,7	10%	10%

32,4	Search engines	% of Internet users	86,2%	84,6%	85,0%	88,2%	42,2%	85,0	85%	75%
32,5	Emails with attachments	% of Internet users	80,0%	78,7%	75,2%	84,1%	36,7%	76,6	73%	52%
32,6	Weblogging	% of Internet users			8,8%	11,7%	3,5%	12,5	18%	9%
32,7	Online auction websites	% of Internet users			80,7%	27,8%	3,9%	55,5	46%	22%
33	% of respondents who have a mobile phone	% of all respondents	77,0%		80,7%	79,5%	73,2%	92,6	72%	90%
34	% of respondents who use their mobile phone to/for									
34,1	Accessing the Internet	% of all respondents with mobile			5,2%	6,0%	7,4%	8,1	14%	14%
34,2	SMS	% of all respondents with mobile			66,2%		46,5%	53,1		73%
34,3	Sending MMS	% of all respondents with mobile			20,9%	22,4%	17,5%	15,1	28%	21%
34,4	Downloading games	% of all respondents with mobile			3,9%	6,7%	7,1%	11,8	11%	5%
34,5	Downloading ringtones	% of all respondents with mobile			5,6%	9,6%	9,8%	18,7	15%	11%
34,6	As a PDA	% of all respondents with mobile			14,1%	2,6%	2,7%	0,2	5%	3%
34,7	To watch TV	% of all respondents with mobile			1,1%	2,3%	1,0%	0,1	2%	4%
34,8	To listen to the radio	% of all respondents with mobile			4,8%	7,7%	2,4%	5,3	11%	6%
34,9	to send/receive email	% of all respondents with mobile			3,0%	6,4%	4,4%	4,3	9%	8%

<b>34,10</b>	As a calendar/diary	% of all respondents with mobile			14,1%	22,2%	12,1%	27,8	34%	14%
	% of the population having engaged in an ICT training course	% of all respondents	10,7%	13,1%	23,9%	18,9%	4,9%	12,9	21%	
<b>35,1</b>	% of the population having engaged in an ICT training course that led to a formal qualification	% of respondents who have engaged in an ICT training course			53,0%	40,7%	60,0%	74,9		54%

Indagine Understand e -citizens, 2005

### 2.3 Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali

In linea con le indicazioni previste nella L.R. 01/2004 in tema di società dell'informazione la Toscana ha deciso di partecipare all'indagine sperimentale promossa dall'ISTAT sulle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) nelle pubbliche amministrazioni locali (2005).

I risultati qui riportati ai fini di un confronto della Toscana con le regioni europee partecipanti al progetto Understand (Emilia Romagna, Piemonte, Toscana, Puglia, Hessen, Islas Baleares, Valencia, Vasternorrland, Yorkshire, Humber, Wales, Wielkopolska) sono stati elaborati in base alle risposte di 281 su 287 Comuni <sup>22</sup> presenti sul territorio.

Le aree tematiche oggetto di indagine sono:

1. Anagrafica;
2. Informazioni strutturali e organizzative;
3. Formazione;
4. Dotazioni tecnologiche;
5. Connettività;
6. Informatizzazione delle attività;
7. utilizzo di servizi telematici;
8. La partecipazione a progetti in tema di tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed e-government;
9. Protocollo informatico;
10. e-Procurement;
11. Spesa TIC;
12. Sito web;
13. Offerta di servizi on line.

---

<sup>22</sup> Gli indicatori proposti dal progetto Understand fanno riferimento alle informazioni relative ai Comuni (Municipalities).

**Tavola 1 - Struttura organizzativa ICT**

Province/classi di ampiezza demografica	enti con almeno un referente informatico	con una struttura organizzativa autonoma	% degli addetti Ict sul totale dei dipendenti(*)
<b>Comuni</b>			
Massa Carrara	64,7	29,4	2,0
Lucca	60,6	36,4	2,3
Pistoia	72,7	36,4	1,5
Firenze	88,4	60,5	1,4
Livorno	63,2	36,8	2,3
Pisa	74,4	35,9	1,6
Arezzo	73,7	31,6	2,2
Siena	52,8	25,0	2,2
Grosseto	66,7	25,9	2,5
Prato	85,7	42,9	3,0
<b>TOSCANA</b>	<b>70,1</b>	<b>36,7</b>	<b>1,9</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>			
fino a 3.000 ab.	47,8	4,4	6,4
3.000-5.000 ab.	54,4	21,7	3,3
5.000-15.000 ab.	82,8	43,0	2,0
15.000-50.000 ab.	100,0	92,3	1,7
oltre 50.000 ab	100,0	100,0	1,6
<b>TOSCANA</b>	<b>70,1</b>	<b>36,7</b>	<b>1,9</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>			
	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>1,6</b>

(\*) degli enti che hanno dichiarato la presenza di almeno il referente informatico

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 2 - Formazione**

<b>Province/classi di ampiezza demografica</b>	<b>Enti con e- learning</b>	<b>Enti che organizzano corsi di ICT</b>	<b>% dipendenti formazione ICT sul totale dipendenti (*)</b>	<b>% dipendenti formazione ICT sul totale formati (**)</b>
<b>Comuni</b>				
Massa Carrara	17,7	17,7	2,2	19,2
Lucca	3,0	33,3	9,9	14,0
Pistoia	0,0	27,3	8,0	19,3
Firenze	16,3	46,5	14,9	25,8
Livorno	5,2	31,6	19,2	39,3
Pisa	10,3	30,8	27,0	41,5
Arezzo	10,5	29,0	10,4	28,3
Siena	0,0	25,0	5,1	9,8
Grosseto	3,7	29,6	6,6	52,3
Prato	14,3	100,0	34,5	49,8
<b>TOSCANA</b>	<b>7,8</b>	<b>33,1</b>	<b>15,4</b>	<b>28,6</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>				
fino a 3.000 ab.	3,3	16,7	19,0	33,3
3.000-5.000 ab.	6,5	23,9	19,4	38,1
5.000-15.000 ab.	8,6	32,3	25,8	28,9
15.000-50.000 ab.	18,0	64,1	18,0	31,5
oltre 50.000 ab	7,7	92,3	13,1	27,0
<b>TOSCANA</b>	<b>7,8</b>	<b>33,1</b>	<b>15,4</b>	<b>28,6</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>				
	<b>10,0</b>	<b>90,0</b>	<b>25,8</b>	<b>42,8</b>

(\*) dei Comuni che organizzano corsi ICT

(\*\*) dei Comuni che organizzano corsi di formazione

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 3 - ICT SYSTEM - INTRANET e soluzioni open source**

Province/classi di ampiezza demografica	Enti che dispongono di una INTRANET	% Dipendenti con accesso a intranet (*)	Enti che utilizzano soluzioni Open source
<b>Comuni</b>			
Massa Carrara	29,4	65,3	17,7
Lucca	45,5	82,9	24,2
Pistoia	45,5	65,6	54,6
Firenze	62,8	78,8	65,1
Livorno	52,6	68,4	47,4
Pisa	41,0	76,3	35,9
Arezzo	50,0	69,8	39,5
Siena	58,3	55,3	44,4
Grosseto	40,7	77,8	40,7
Prato	57,1	100,0	57,1
<b>TOSCANA</b>	<b>49,1</b>	<b>75,9</b>	<b>42,7</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>			
fino a 3.000 ab.	30,0	69,8	23,3
3.000-5.000 ab.	30,4	55,0	23,9
5.000-15.000 ab.	55,9	64,2	48,4
15.000-50.000 ab.	82,1	73,2	79,5
oltre 50.000 ab	100,0	80,8	92,3
<b>TOSCANA</b>	<b>49,1</b>	<b>75,9</b>	<b>42,7</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>			
	<b>100,0</b>	<b>85,8</b>	<b>80,0</b>

(\*) negli enti che dispongono di una intranet

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005



**Tavola 4 - ICT SYSTEM - Dispositivi e procedure di sicurezza**

Province/classi di ampiezza demografica	antivirus aggiornato negli ultimi tre	firewall	back-up	piani di disastri recovery	generatore elettrico di emergenza
<b>Comuni</b>					
Massa Carrara	94,1	82,4	88,2	11,8	47,1
Lucca	100,0	57,6	78,8	12,1	45,5
Pistoia	95,5	81,8	90,9	36,4	36,4
Firenze	100,0	86,1	97,7	27,9	65,1
Livorno	100,0	68,4	84,2	21,1	57,9
Pisa	100,0	82,1	84,6	15,4	53,9
Arezzo	100,0	84,2	89,5	26,3	60,5
Siena	100,0	63,9	86,1	38,9	38,9
Grosseto	96,3	70,4	85,2	18,5	37,0
Prato	100,0	57,1	100,0	57,1	14,3
<b>TOSCANA</b>	<b>98,9</b>	<b>75,1</b>	<b>87,9</b>	<b>24,6</b>	<b>49,5</b>
fino a 3.000 ab.	98,9	51,1	78,9	12,2	45,6
3.000-5.000 ab.	97,8	69,6	84,8	8,7	50,0
5.000-15.000 ab.	100,0	89,3	93,6	37,6	52,7
15.000-50.000 ab.	97,4	94,9	94,9	35,9	46,2
oltre 50.000 ab	100,0	100,0	100,0	38,5	61,5
<b>TOSCANA</b>	<b>98,9</b>	<b>75,1</b>	<b>87,9</b>	<b>24,6</b>	<b>49,5</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>	<b>100,0</b>	<b>90,91</b>	<b>90,9</b>	<b>54,6</b>	<b>40,9</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>90,0</b>	<b>30,0</b>	<b>60,0</b>

(\*) negli enti che dispongono di una intranet

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 5 - Posta elettronica**

Province/classi di ampiezza demografica	sistemi di posta elettronica attivi		presenza di servizi di posta certificata	presenza di dip. con firma elettronica	
	SI	di cui			
		su dominio istituzionale	su altro dominio		
<b>Comuni</b>					
Massa Carrara	100,0	82,4	17,7	11,8	82,4
Lucca	100,0	72,7	27,3	12,1	27,3
Pistoia	100,0	81,8	18,2	36,4	50,0
Firenze	100,0	90,7	9,3	11,6	62,8
Livorno	100,0	72,2	27,8	26,3	57,9
Pisa	97,4	92,3	5,1	20,5	35,9
Arezzo	100,0	71,1	29,0	10,5	31,6
Siena	97,2	83,3	13,9	5,6	33,3
Grosseto	96,3	85,2	11,1	11,1	22,2
Prato	100,0	100,0	0,0	0,0	71,4
<b>TOSCANA</b>	<b>98,9</b>	<b>82,2</b>	<b>16,7</b>	<b>14,6</b>	<b>43,1</b>
fino a 3.000 ab.	96,7	71,1	25,6	11,1	20,0
3.000-5.000 ab.	100,0	69,8	30,2	13,0	30,4
5.000-15.000 ab.	100,0	91,3	8,7	18,3	53,8
15.000-50.000 ab.	100,0	94,9	5,1	18,0	71,8
oltre 50.000 ab.	100,0	100,0	0,0	7,7	84,6
<b>TOSCANA</b>	<b>98,9</b>	<b>82,2</b>	<b>16,7</b>	<b>14,6</b>	<b>43,1</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>	<b>100,0</b>	<b>81,8</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>	<b>36,4</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>30,0</b>	<b>90,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 6- Protocollo informatico**

Province/classi di ampiezza demografica	presenza di AOO (*)	presenza protocollo informatico		
		tot	di cui	
			solo nucleo minimo	workflow documentale
<b>Comuni</b>				
Massa Carrara	52,9	88,2	73,3	6,7
Lucca	45,4	87,9	65,5	13,8
Pistoia	54,6	95,5	81,0	9,5
Firenze	72,1	88,4	76,3	15,8
Livorno	57,9	89,5	58,8	17,7
Pisa	56,4	82,1	66,7	18,8
Arezzo	63,2	86,8	78,8	9,1
Siena	66,7	80,6	72,4	13,8
Grosseto	63,0	88,9	66,7	25,0
Prato	42,9	71,4	100,0	0,0
<b>TOSCANA</b>	<b>59,8</b>	<b>86,5</b>	<b>72,4</b>	<b>14,4</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>				
fino a 3.000 ab.	51,1	85,6	72,7	11,7
3.000-5.000 ab.	47,8	87,0	72,5	17,5
5.000-15.000 ab.	71,0	87,1	75,3	13,6
15.000-50.000 ab.	64,1	87,2	67,7	14,7
oltre 50.000 ab	69,2	84,6	63,6	27,3
<b>TOSCANA</b>	<b>59,8</b>	<b>86,5</b>	<b>72,4</b>	<b>14,4</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>				
<b>Provinciali</b>	<b>60,0</b>	<b>100,0</b>	<b>60,0</b>	<b>10,0</b>

(\*) Aree Organizzative Omogenee

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 7 - INTERNET: modalità di connessione**

Province/classi di ampiezza demografica	collegamento a reti pubbliche	collegamento a INTERNET	modalità di connessione		
			rete pubblica	provider privato	altro
<b>Comuni</b>					
Massa Carrara	70,6	94,1	50,0	62,5	0,0
Lucca	72,7	100,0	60,6	54,6	0,0
Pistoia	95,5	100,0	68,2	40,9	0,0
Firenze	97,7	100,0	83,7	23,3	7,0
Livorno	79,0	100,0	31,6	79,0	0,0
Pisa	89,7	97,4	81,6	29,0	0,0
Arezzo	76,3	100,0	63,2	65,8	7,9
Siena	61,1	100,0	41,7	63,9	0,0
Grosseto	55,6	100,0	48,2	55,6	0,0
Prato	100,0	100,0	57,1	100,0	0,0
<b>TOSCANA</b>	<b>79,0</b>	<b>99,3</b>	<b>61,7</b>	<b>51,3</b>	<b>2,2</b>
<b>Classi di ampiezza demografica</b>					
fino a 3.000 ab.	74,4	97,8	61,4	50,0	2,3
3.000-5.000 ab.	65,2	100,0	45,7	62,8	2,2
5.000-15.000 ab.	79,6	100,0	57,0	54,4	2,2
15.000-50.000 ab.	97,4	100,0	87,2	41,0	2,6
oltre 50.000 ab.	100,0	100,0	76,9	30,8	0,0
<b>TOSCANA</b>	<b>79,0</b>	<b>99,3</b>	<b>61,7</b>	<b>51,3</b>	<b>2,2</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>					
	<b>77,27</b>	<b>100,0</b>	<b>68,8</b>	<b>50,0</b>	<b>13,64</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>					
	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 8 - INTERNET: tipo di connessione**

Province/classi di ampiezza demografica	tipo di connessione		
	solo banda media	solo banda larga	entrambe
<b>Comuni</b>			
Massa Carrara	75,0	18,8	6,3
Lucca	78,8	12,1	9,1
Pistoia	54,6	18,2	27,3
Firenze	72,1	16,3	11,6
Livorno	26,3	47,4	26,3
Pisa	29,0	52,6	18,4
Arezzo	39,5	42,1	18,4
Siena	63,9	27,8	8,3
Grosseto	76,9	19,2	3,8
Prato	85,7	0,0	14,3
<b>TOSCANA</b>	<b>57,9</b>	<b>28,1</b>	<b>14,0</b>
fino a 3.000 ab.	58,0	33,0	9,1
3.000-5.000 ab.	60,0	33,3	6,7
5.000-15.000 ab.	59,1	28,0	12,9
15.000-50.000 ab.	64,1	15,4	20,5
oltre 50.000 ab	23,1	15,4	61,5
<b>TOSCANA</b>	<b>57,9</b>	<b>28,1</b>	<b>14,0</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>	<b>68,2</b>	<b>22,7</b>	<b>9,1</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>	<b>40,0</b>	<b>30,0</b>	<b>30,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 9 - Sito WEB**

Province/classi di ampiezza demografica	consultazione pubblica diretta (E- Democracy)	esistenza di un sitoweb	sitoweb conforme ai criteri minimi	modalità di gestione		
				hosting	housing	in proprio
<b>Comuni</b>						
Massa Carrara	29,4	82,4	57,1	57,1	14,3	35,7
Lucca	21,2	69,7	30,4	47,8	4,4	52,2
Pistoia	36,4	4,0	57,1	47,6	9,5	42,9
Firenze	23,3	100,0	37,2	60,5	14,0	44,2
Livorno	26,3	84,2	81,3	50,0	12,5	37,5
Pisa	35,9	97,4	63,2	71,1	10,5	26,3
Arezzo	29,0	97,3	59,5	64,9	13,5	29,7
Siena	16,7	97,2	37,1	51,4	22,9	42,9
Grosseto	25,9	96,3	61,5	53,9	11,5	46,2
Prato	14,3	100,0	71,4	71,4	14,3	28,6
<b>TOSCANA</b>	<b>26,3</b>	<b>92,5</b>	<b>52,3</b>	<b>58,1</b>	<b>13,1</b>	<b>38,9</b>
fino a 3.000 ab.	16,7	84,4	52,6	64,5	13,2	32,9
3.000-5.000 ab.	15,2	91,3	54,8	54,8	11,9	45,2
5.000-15.000 ab.	31,2	97,9	49,5	64,8	16,5	26,7
15.000-50.000 ab.	46,2	97,4	50,0	52,6	10,5	52,6
oltre 50.000 ab	38,5	100,0	69,2	0,0	0,0	100,0
<b>TOSCANA</b>	<b>26,3</b>	<b>92,5</b>	<b>52,3</b>	<b>58,1</b>	<b>13,1</b>	<b>38,9</b>
<b>Comunità Montane/Circond ari</b>						
	<b>31,8</b>	<b>90,0</b>	<b>57,1</b>	<b>57,1</b>	<b>14,3</b>	<b>33,3</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>						
	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>	<b>60,0</b>	<b>50,0</b>	<b>10,0</b>	<b>50,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 10 - Utilizzo di servizi telematici ed e-procurement**

Province/classi di ampiezza demografica	Enti che utilizzano servizi telematici forniti da altre PA	Enti che dispongono di collegamento con tesoriere bancario	% Enti per modalità e-procurement
<b>Comuni</b>			
Massa Carrara	100,0	41,18	0,0
Lucca	69,7	36,36	9,1
Pistoia	90,9	68,18	18,2
Firenze	90,7	58,14	23,3
Livorno	100,0	52,63	10,5
Pisa	92,3	61,54	5,1
Arezzo	86,8	42,11	7,9
Siena	77,8	52,78	11,1
Grosseto	88,9	55,56	3,7
Prato	100,0	57,14	14,3
<b>TOSCANA</b>	<b>87,5</b>	<b>52,31</b>	<b>10,7</b>
fino a 3.000 ab.	77,8	25,56	0,0
3.000-5.000 ab.	84,8	41,3	4,4
5.000-15.000 ab.	93,6	66,67	12,9
15.000-50.000 ab.	94,9	84,62	25,6
oltre 50.000 ab.	100,0	76,92	46,2
<b>TOSCANA</b>	<b>87,5</b>	<b>52,31</b>	<b>10,7</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>	<b>77,3</b>	<b>40,91</b>	<b>9,1</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>	<b>100,0</b>	<b>80,0</b>	<b>10,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

**Tavola 11 -Documento pianificazione strategica e partecipazione a progetti ICT**

<b>Province/classi di ampiezza demografica</b>	<b>Adozione documento pianificazione strategica</b>	<b>Enti che collaborano con altri enti pubblici</b>	<b>Enti che partecipano a progetti europei</b>
<b>Comuni</b>			
Massa Carrara	0,0	70,6	52,9
Lucca	9,1	66,7	30,3
Pistoia	13,6	68,2	22,7
Firenze	7,0	86,1	48,8
Livorno	15,8	47,4	21,1
Pisa	10,3	41,0	25,6
Arezzo	15,8	60,5	39,5
Siena	8,3	36,1	22,2
Grosseto	18,5	51,9	29,6
Prato	28,6	57,1	42,9
<b>TOSCANA</b>	<b>11,4</b>	<b>58,7</b>	<b>33,1</b>
fino a 3.000 ab.	5,6	52,2	26,7
3.000-5.000 ab.	4,4	43,5	30,4
5.000-15.000 ab.	15,1	61,3	37,6
15.000-50.000 ab.	10,3	74,4	30,8
oltre 50.000 ab	53,9	92,3	61,5
<b>TOSCANA</b>	<b>11,4</b>	<b>58,7</b>	<b>33,1</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>			
	<b>22,7</b>	<b>81,8</b>	<b>27,3</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>			
	<b>10,0</b>	<b>90,0</b>	<b>70,0</b>

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005



**Tavola 12 -Spesa sostenuta per ICT**

Province/classi di ampiezza demografica	spesa media	spesa/abitante
<b>Comuni</b>		
Massa Carrara	45.904,8	3,9
Lucca	71.210,9	5,3
Pistoia	82.774,5	6,6
Firenze	145.530,4	6,5
Livorno	85.335,7	5,1
Pisa	101.738,6	9,9
Arezzo	48.452,1	5,6
Siena	51.401,8	7,1
Grosseto	81.838,8	10,6
Prato	267.967,6	7,9
<b>TOSCANA (*)</b>	<b>87.557,0</b>	<b>6,8</b>
fino a 3.000 ab.	16.160,4	9,7
3.000-5.000 ab.	34.911,3	8,9
5.000-15.000 ab.	54.002,1	6,1
15.000-50.000 ab.	121.767,5	5,0
oltre 50.000 ab	859.327,2	7,8
<b>TOSCANA (*)</b>	<b>87.557,0</b>	<b>6,8</b>
<b>Comunità Montane/Circondari</b>	<b>93.946,6</b>	<b>2,5 (**)</b>
<b>Amministrazioni Provinciali</b>	<b>415.498,7</b>	<b>1,2</b>

(\*) 10 Comuni su 281 non hanno risposto alla domanda

(\*\*) il dato si riferisce solo alle Comunità Montane

Fonte: elaborazioni a cura del Settore Sistema Statistico su dati provvisori ISTAT

Indagine Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali, 2005

## 2.4 Indagine Understand e -government

La partecipazione della Toscana alla rilevazione Istat sulle TIC nelle pubbliche amministrazioni locali costituisce la risposta della Regione stessa al progetto Understand per quanto riguarda l'area di indagine e -government. All'indagine Understand e -government hanno partecipato le regioni Valencia, Wales, Hessen, Puglia, Emilia Romagna, Wiel kopolska e Yorkshire. Con il dominio di analisi e -government si osservano gli sviluppi delle amministrazioni locali nel processo di informatizzazione delle attività e dei servizi per cittadini e imprese in un'ottica di accrescimento della qualità, efficaci a ed efficienza.

Il non completo allineamento del questionario Istat a quello Understand permette di fornire risultati per alcuni degli indicatori Understand presenti nelle aree chiave:

1. Monitoring services usage;
2. Organisational and Human Resources;
3. ICT Training;
4. ICT Systems;
5. ICT Policies;
6. Internet/broadband connection;
7. Online and interactive services.

Tavola 1 - Indicatori Understand per il dominio di analisi e-government

	KEY AREAS
1	Online and interactive services
2	Monitoring services usage
3	Organisational and Human Resources
4	ICT Training
5	ICT Systems
6	ICT Policies
7	Internet/broadband connection
8	Barriers for ICT use

	CONTROL QUESTIONS
A)	Number of municipalities interviewed
B)	Average population size
C)	Average number of employees
D)	Average (in %) of employees with administrative functions
E)	Average (in %) of employees with signing responsibilities

TOSCANA	VALENCIA	WALES	HESSEN	APULIA	WIELKOPOLSKA	EMILIA-ROMAGNA	YORKSHIRE
<b>281</b>	236	12	185	168	138	268	14
<b>12.605</b>	11383	135228	15884	15768,0891	16692	13104	275721
<b>106,7</b>	81,8	6991	178	82,5490788	195	117,81	10580
		30%	83,4%	63,80%	40,32%	42,72%	42%
	29,5%		2,8%	10,51%	3,52%	8,85%	

INDICATORS	DENOMINATOR	TOSCANA	VALENCIA	WALES	HESSEN	APULIA	WIELKOPOLSKA	EMILIA-ROMAGNA	YORKSHIRE	
1	% of municipalites/local authorities that have a website	All municipalities	92,5%	52,5%	100%	98,9%	80,00%	100,00%	93,66%	100%
4	% of websites accesible according to European standards	Municipalities with website	<b>52,3%</b>	8,1%	83%	28,2%	47,66%	7,97%	37,85%	79%
5	Average number of visits (without considering the identity of the user) of the websites from 1st January 2004 to September 30th 2004	Municipalities with website	<b>137.909</b>	290.004	508.228	60.211	25.198	34.383	552.712	575524
5.1	% of municipalities that answer indicator 5	Municipalities with website	<b>27,3%</b>	13,7%	92%	45,3%	53,13%	60,14%	33,86%	71%
7	% of municipalities/local authorities that provide interactive services via:									
7.1	*Mobile technology (SMS)	All municipalities	<b>9,3%</b>	6,8%	25%	1,1%	2,38%	2,90%	6,34%	50%
7.2	*Mobile technology (WAP, GPRS, UMTS)	All municipalities	<b>2,5%</b>	2,5%	8%	0,0%	0,00%	0,72%	0,37%	21%
7.3	*Call Centre/Telephone	All municipalities	<b>4,6%</b>	18,6%	92%	10,4%	15,29%	35,51%	10,45%	93%
7.4	*Telematic kiosk	All municipalities	<b>4,6%</b>	3,0%	33%	0,0%	4,25%	7,25%	2,24%	57%
7.5	*Digital TV	All municipalities	<b>0,7%</b>	2,1%	8%	4,4%	0,00%	0,72%	1,12%	79%

8	% of municipalities that provide an individual electronic way for citizens to contact elected members	Municipalities with website	<b>28,5%</b>	30,1%	83%	40,9%	31,12%	73,19%	41,04%	100%
11	% of municipalities that organized at least one ICT training course for their employees during 2005	All municipalities	<b>33,1%</b>	36,0%	83%	55,2%	32,08%	49,28%	35,45%	100%
11.1	Average (in %) of employees of the municipality/local authority who have received ICT training during 2005	Municipalities that offered ICT training	<b>15,4%</b>	28,1%	3,8%	35,7%	38,10%	45,41%	27,80%	26%
11.2	Average (in %) of employees of the municipality/local authority who have received ICT training during 2005	All municipalities	<b>10,8%</b>	8,2%	4,9%	29,0%	11,50%	22,38%	9,09%	26%
12	% of municipalities/local authorities that use e-learning to provide training (accumulating occasionally and regularly)	All municipalities	<b>8%</b>	22,8%	92%	14,8%	8,92%	8,70%	14,55%	86%
13	% of municipalities/local authorities with at least one employee dedicated to ICT support functions	All municipalities	<b>70,1%</b>	27,5%	100%	48,6%	34,96%	73,19%	40,30%	93%
13.1	Average (in %) of employees dedicated to ICT support functions	Municipalities with employees dedicated to ICT support functions	<b>1,9%</b>	3,5%	0,9%	2,8%	8,70%	3,84%	2,48%	0,72%
13.2	Average (in %) of employees dedicated to ICT support functions	All municipalities	<b>1,7%</b>	0,9%	0,9%	2,3%	2,50%	2,81%	1,00%	
15	% of municipalities that have an ICT strategy	All municipalities	<b>11,4%</b>	9,3%	92%	20,8%	9,33%	2,90%	16,04%	100%

17	Average of Personal Computers installed and functioning in the municipality that are connected to the Internet	All municipalities	<b>89,80</b>	23,0	2763	57,2	37,6101983	29,94	88,44	3617
19.1	% of employees who use a PC for their work (% of the total number of employees)		<b>79,1%</b>	54,2%	29%	54,1%	77,37%	15,34%	71,91%	35%
20	% of municipalities that have an Intranet	All municipalities	<b>49,1%</b>	32,2%	100%	50,8%	50,00%	33,33%	54,48%	93%
20.2	Average (in %) of employees that have access to the Intranet in the municipalities that have one	Municipalities with intranet	<b>75,9%</b>	48,3%	36%	57,9%	52,70%	na	65,69%	50%
21	% of municipalities that use any open source software	All municipalities	<b>42,7%</b>	21,6%	58%	35,0%	17,56%	63,04%	37,69%	50%
22	% of municipalities that use open source software for:	All municipalities								
22.1	*Running web servers	All municipalities	<b>19,2%</b>	9,7%	33%	16,9%	31,43%	21,74%	14,55%	29%
22.2	*Office applications	All municipalities	<b>14,6%</b>	16,1%	16%	17,5%	25,71%	56,52%	14,18%	14%
22.3	*Server operating systems	All municipalities	<b>34,9%</b>	7,6%	16%	15,8%	40,00%	30,43%	23,51%	36%
22.4	*Client operating systems	All municipalities	<b>8,5%</b>	3,8%	0%	6,6%	8,57%	7,97%	6,72%	0%
22.5	*e-mail	All municipalities	<b>19,2%</b>	8,9%	8%	12,6%	25,71%	15,22%	14,18%	14%

<b>22.6</b>	*Database management systems	All municipalities	<b>18,2%</b>	6,8%	8%	13,7%	20,40%	15,94%	8,96%	21%
<b>22.7</b>	*Protection software	All municipalities	<b>19,6%</b>	9,7%	8%	10,4%	42,86%	27,54%	17,16%	7%
<b>25</b>	% of municipalities that use the following security facilities:	All municipalities								
<b>25.1</b>	*Secure servers	All municipalities	<b>17,8%</b>	23,3%	92%	36,6%	94,77%	21,01%	30,60%	79%
<b>25.2</b>	*Firewalls	All municipalities	<b>75,1%</b>	45,3%	100%	93,4%	77,78%	84,06%	79,48%	100%
<b>25.3</b>	*Encryption for confidentiality	All municipalities	<b>11,4%</b>	13,1%	50%	36,6%	10,17%	31,16%	4,85%	86%
<b>25.4</b>	*Off site data backup	All municipalities	-	47,5%	67%	96,2%	16,90%	63,04%	17,54%	86%
<b>25.5</b>	*Physically restricted access to critical ICT equipment	All municipalities	<b>34,9%</b>	32,2%	100%	67,2%	42,15%	50,72%	43,28%	93%
<b>25.6</b>	*Backup power unit	All municipalities	-	69,1%	92%	87,4%	51,85%	75,36%	48,88%	100%
<b>25.7</b>	*Current ICT training of employees	All municipalities	-	27,5%	67%	26,2%	25,00%	38,41%	26,12%	86%
<b>25.8</b>	*Antivirus Software	All municipalities	<b>98,9%</b>	89,8%	100%	93,4%	42,31%	90,58%	97,76%	100%
<b>25.9</b>	*Standard data protection procedure (back up)	All municipalities	<b>87,9%</b>	63,1%	92%	73,2%	77,14%	76,81%	92,91%	100%

<b>25.10</b>	*Disaster recovery procedures	All municipalities	<b>24,6%</b>	22,5%	92%	89,6%	24,59%	44,20%	29,48%	93%
<b>26</b>	% of municipalities with Internet connection	All municipalities	<b>99,3%</b>	96,2%	100%	96,7%	100,00%	99,28%	100%	100%
<b>27</b>	% of municipalities with Internet connection provided by:									
<b>27.1</b>	*Public Administration	Municipalities with Internet connection	<b>61,7%</b>	36,6%	50%	45,2%	86,44%	2,92%	83,58%	14%
<b>27.2</b>	*Private ISP	Municipalities with Internet connection	<b>51,3%</b>	51,1%	8%	46,3%	82,11%	61,31%	23,88%	79%
<b>27.3</b>	*Other public networks	Municipalities with Internet connection	<b>2,2%</b>	NA	33%	6,8%	4,62%	32,85%	1,12%	0%
<b>28</b>	% of municipalities with broadband connection	All municipalities	<b>98,9%</b>	61,9%	100%	77,0%	81,98%	84,06%	78,73%	100%
<b>29</b>	% of municipalities with the following types of broadband connections:	Municipalities with broadband connection								
<b>29.1</b>	*xDSL < 2Mbps	Municipalities with broadband connection	<b>44,6%</b>	46,5%	50%	29,1%	73,20%	56,03%	24,64%	64%
<b>29.2</b>	*xDSL equal or above 2 Mbps	Municipalities with broadband connection	<b>34,5%</b>	34,4%	50%	58,2%	67,03%	25,00%	41,23%	71%

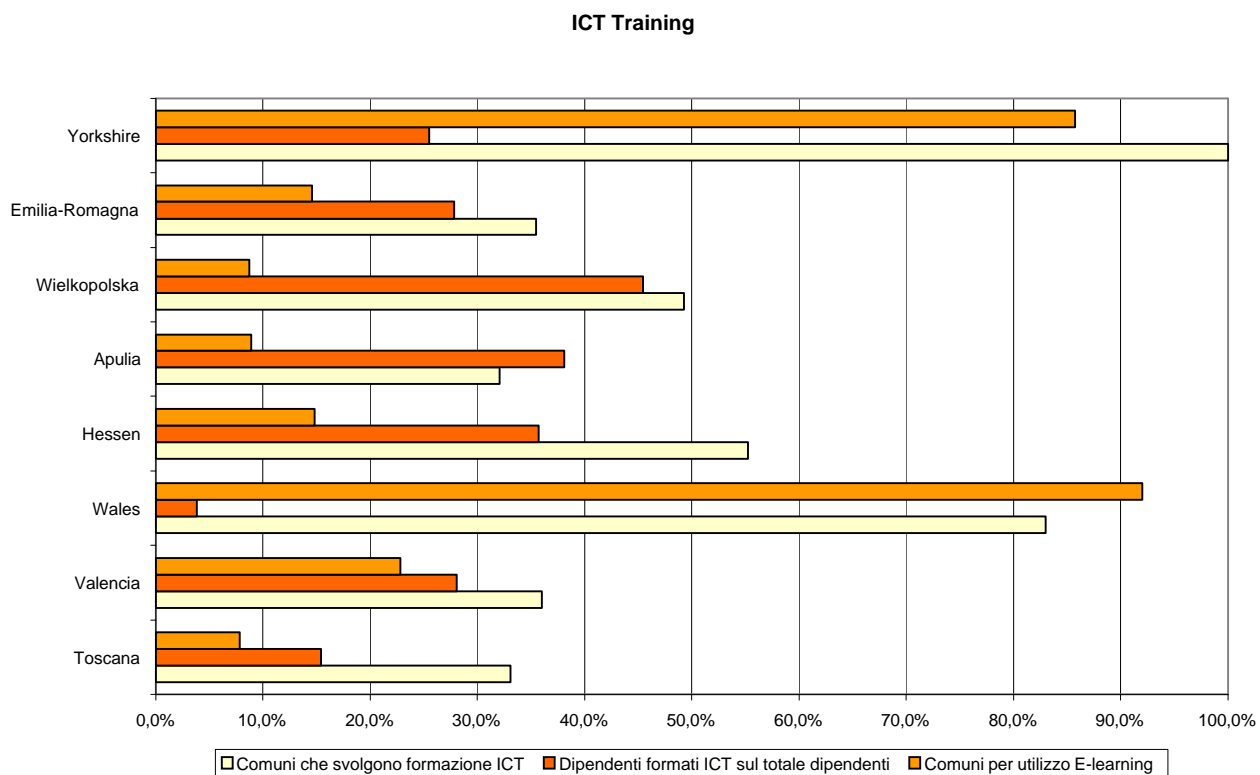


Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2007-2010

<b>29.3</b>	*Cable	Municipalities with broadband connection	-	3,2%	0%	4,3%	3,93%	3,45%	0%	29%
<b>29.4</b>	*Satellite	Municipalities with broadband connection	<b>2,9%</b>	2,5%	0%	0,0%	0,00%	0,86%	10,43%	14%
<b>29.5</b>	*Wireless	Municipalities with broadband connection	<b>11,5%</b>	14,0%	33%	4,3%	5,49%	13,79%	6,16%	64%
<b>29.6</b>	*UMTS	Municipalities with broadband connection	<b>0,4%</b>	3,2%	0%	4,3%	1,10%	0,00%	0,00%	29%
<b>29.7</b>	*Fiber Optics	Municipalities with broadband connection	<b>6,5%</b>	12,7%	83%	1,4%	4,12%	5,17%	34,60%	79%
<b>29.8</b>	*CDN (Cable Data Network > 2Mb/s)	Municipalities with broadband connection	<b>1,8%</b>	8,3%	0%	11,3%	6,59%	0,00%	1,90%	57%
<b>29.9</b>	*Others	Municipalities with broadband connection	-	2,5%	8%	0,0%	0,00%	0,00%	0,95%	

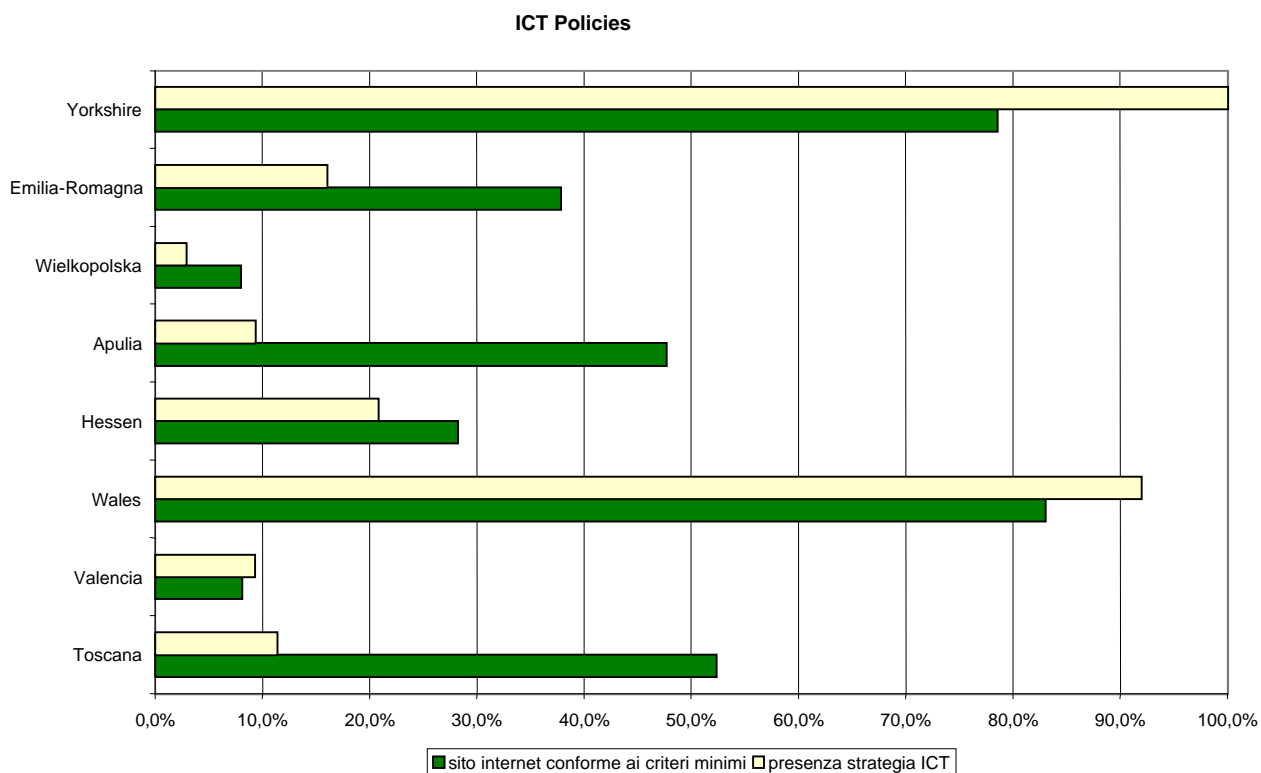
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 1 – ICT Training



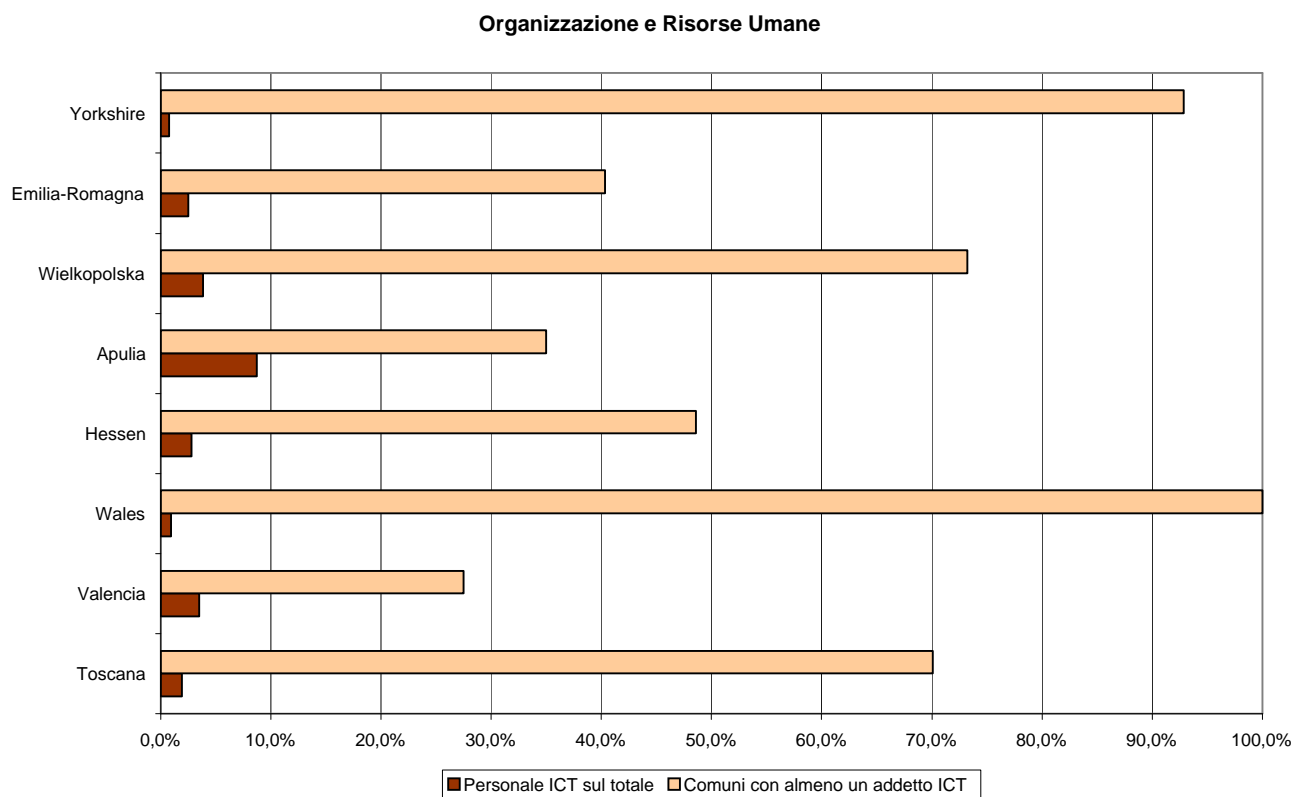
Indagine Understand e -government, 2005

Figura 2 – ICT Policies



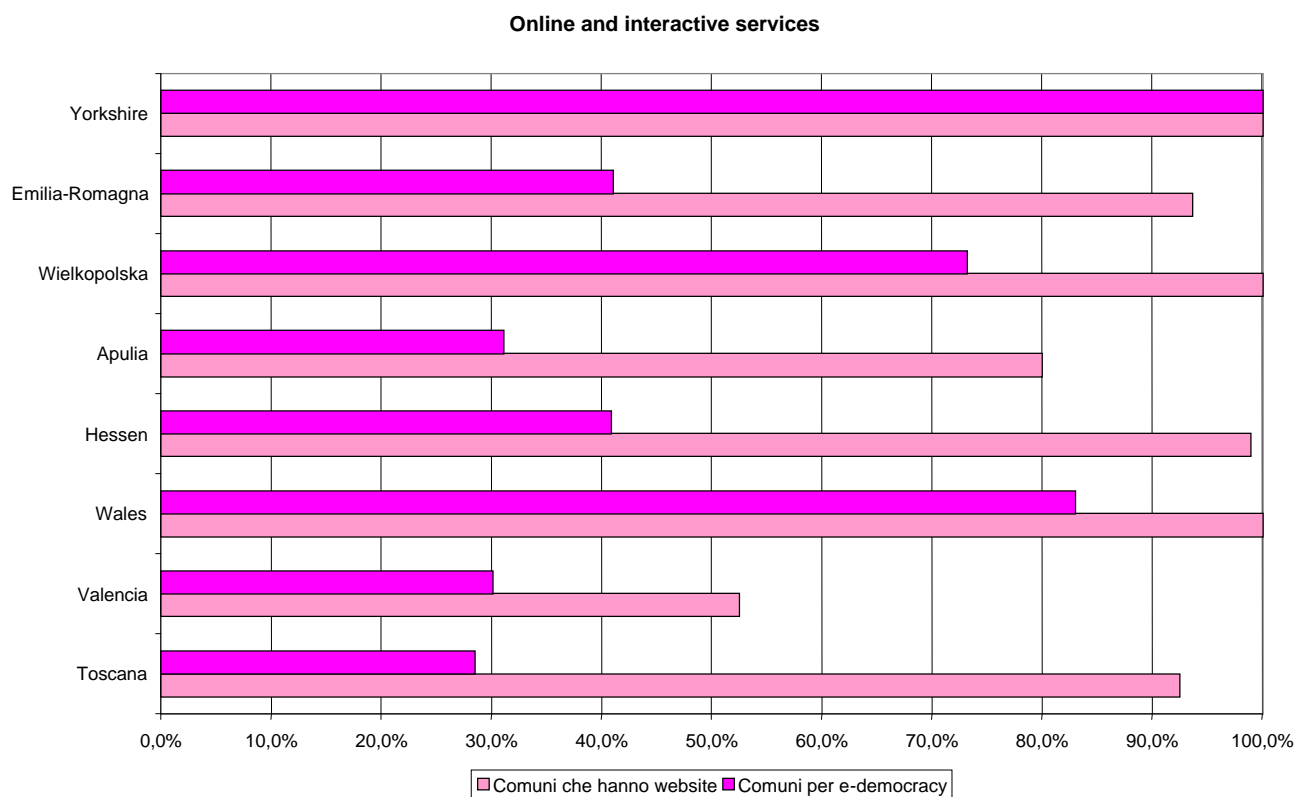
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 3 – Organizzazione e Risorse Umane



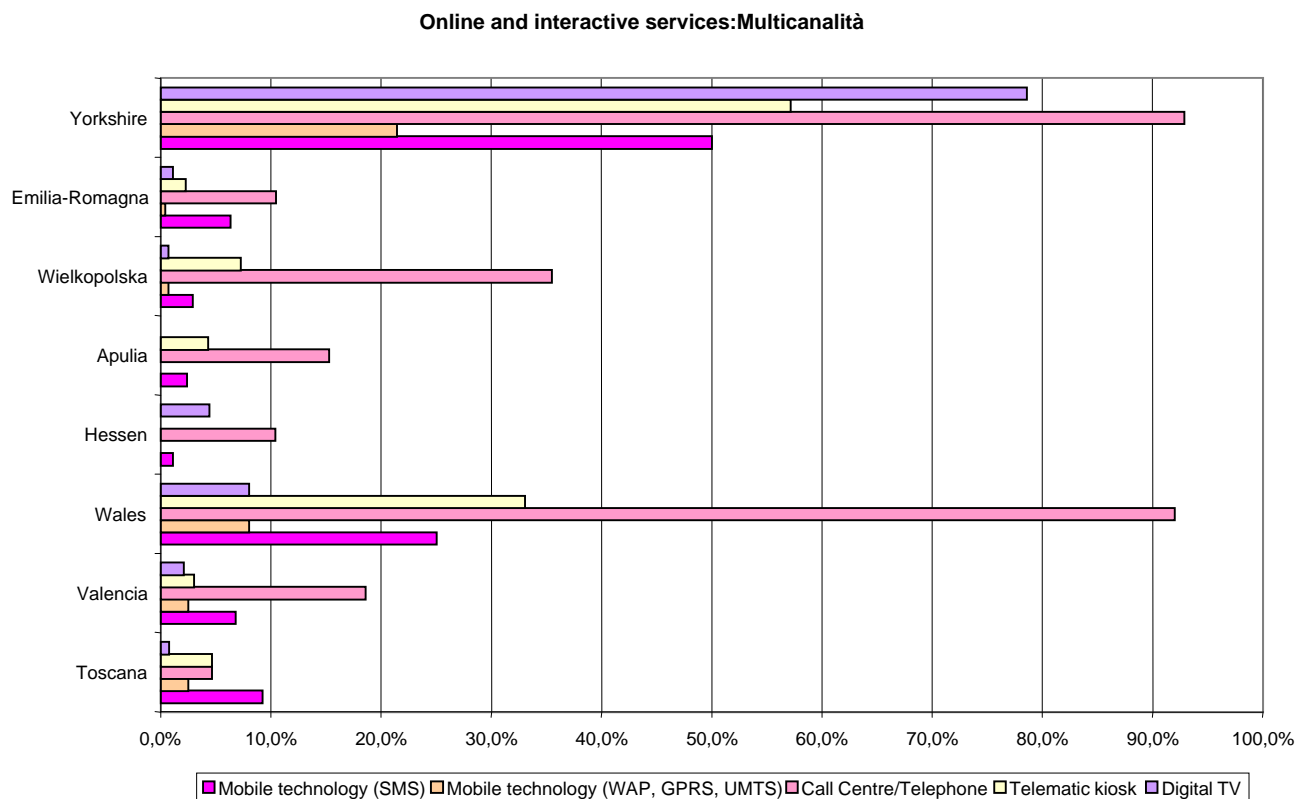
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 4 – Online and interactive services



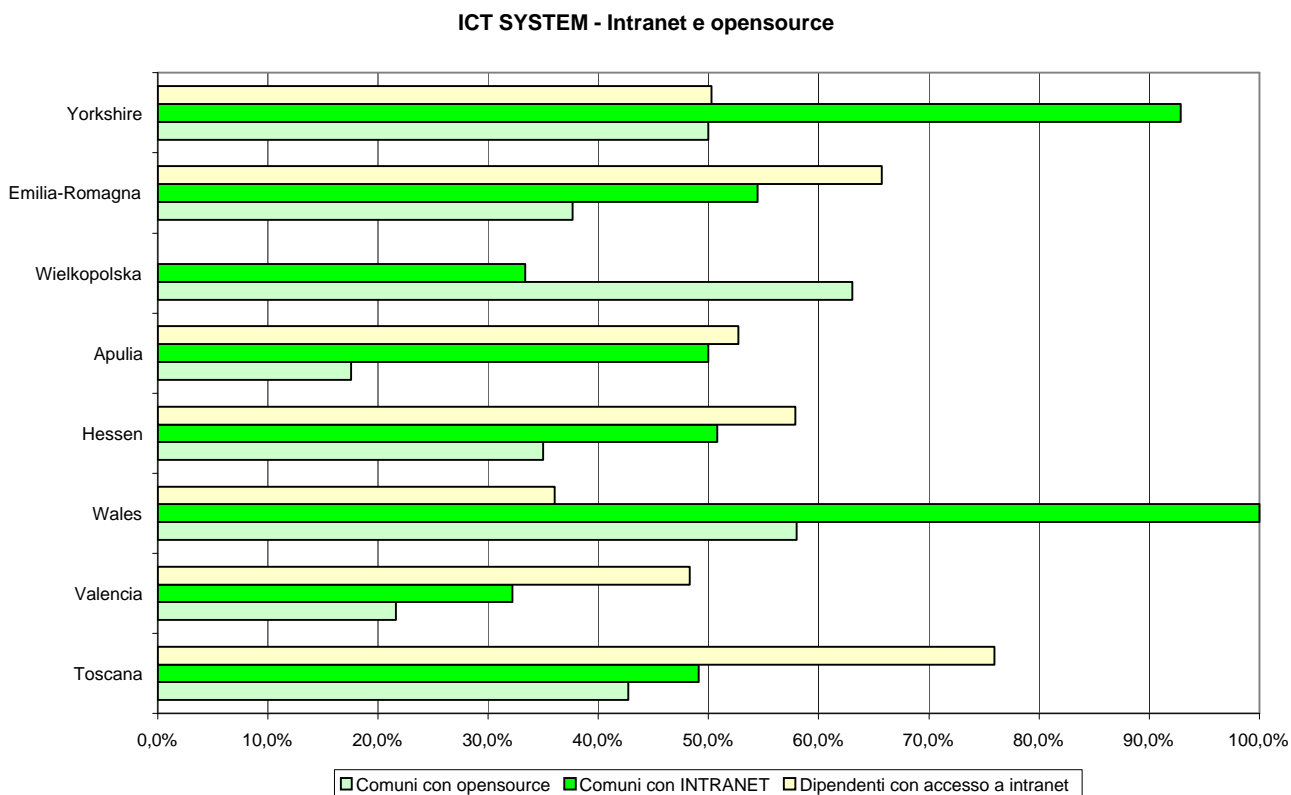
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 5 – Online and interactive services: Multicanalità



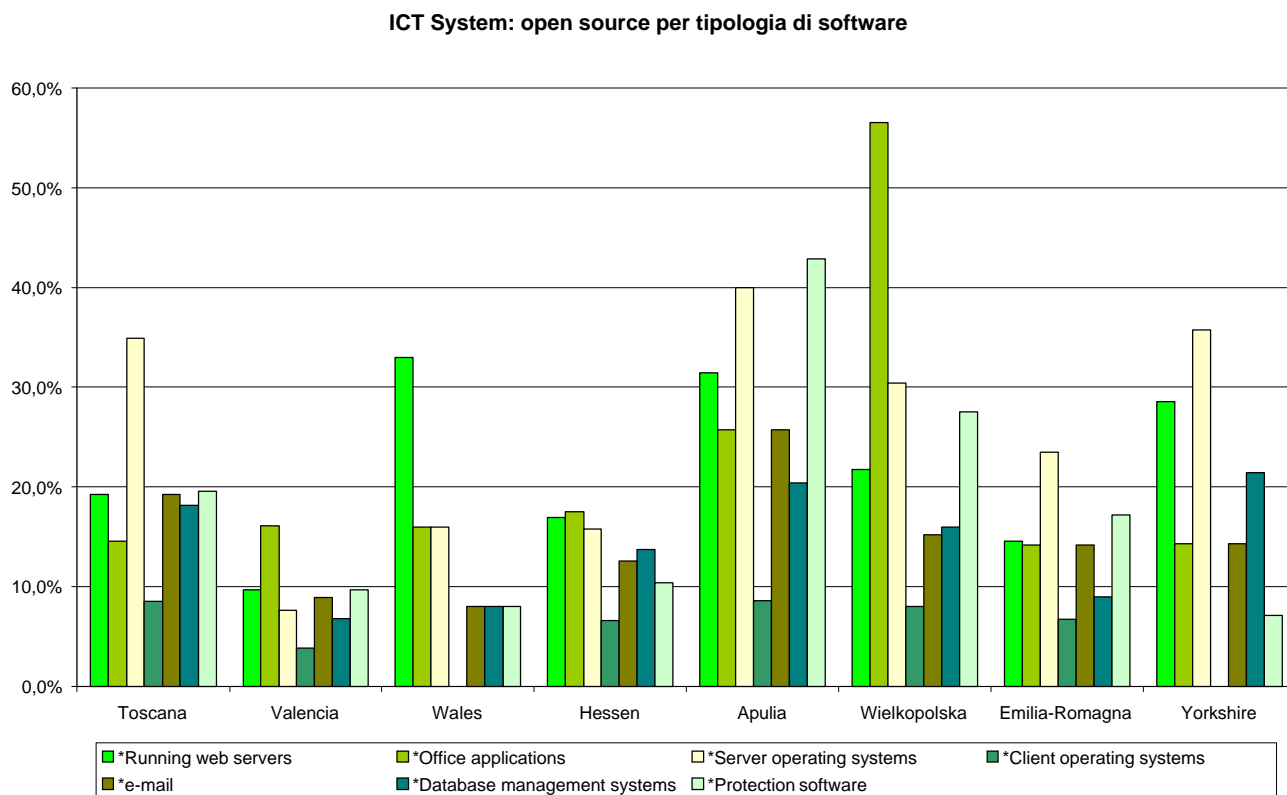
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 6 – ICT System: Intranet e opensource



Indagine Understand e-government, 2005

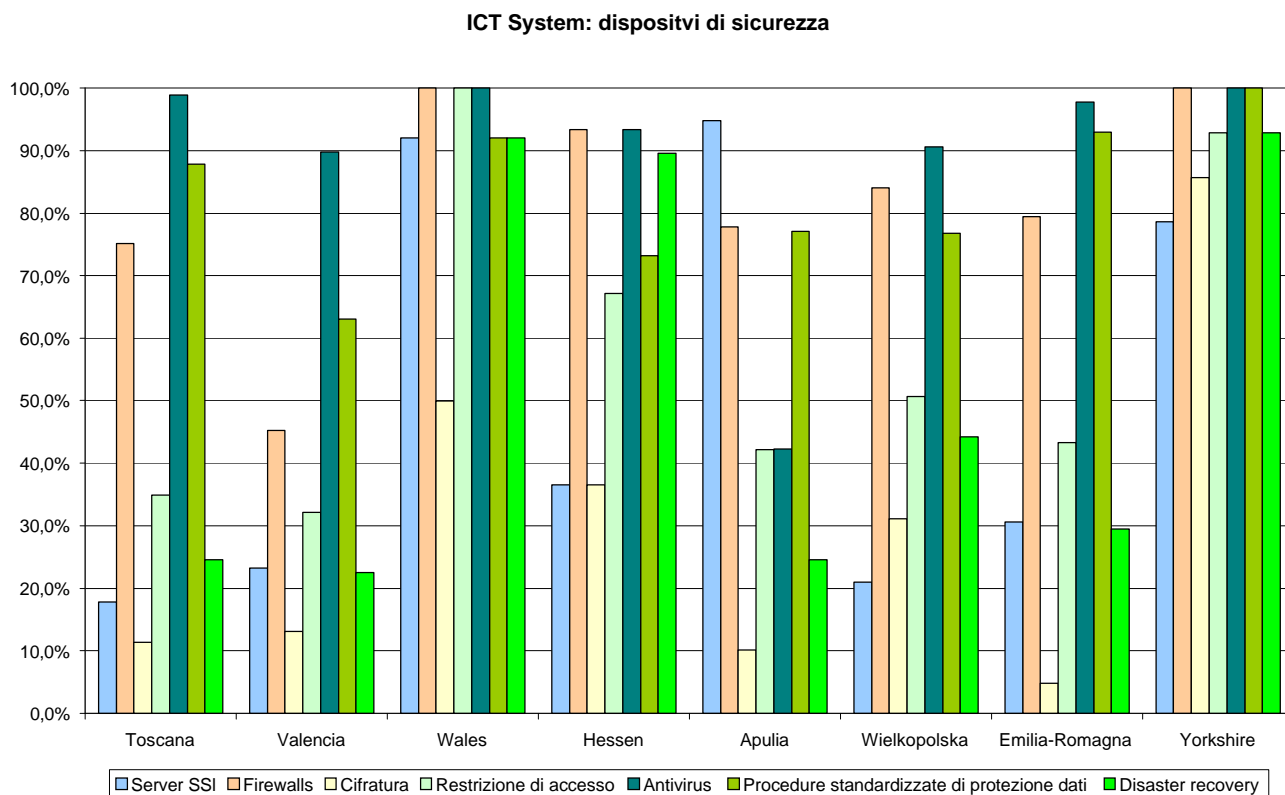
Figura 7 – ICT System: Open source per tipologia di software



Indagine Understand e-government, 2005

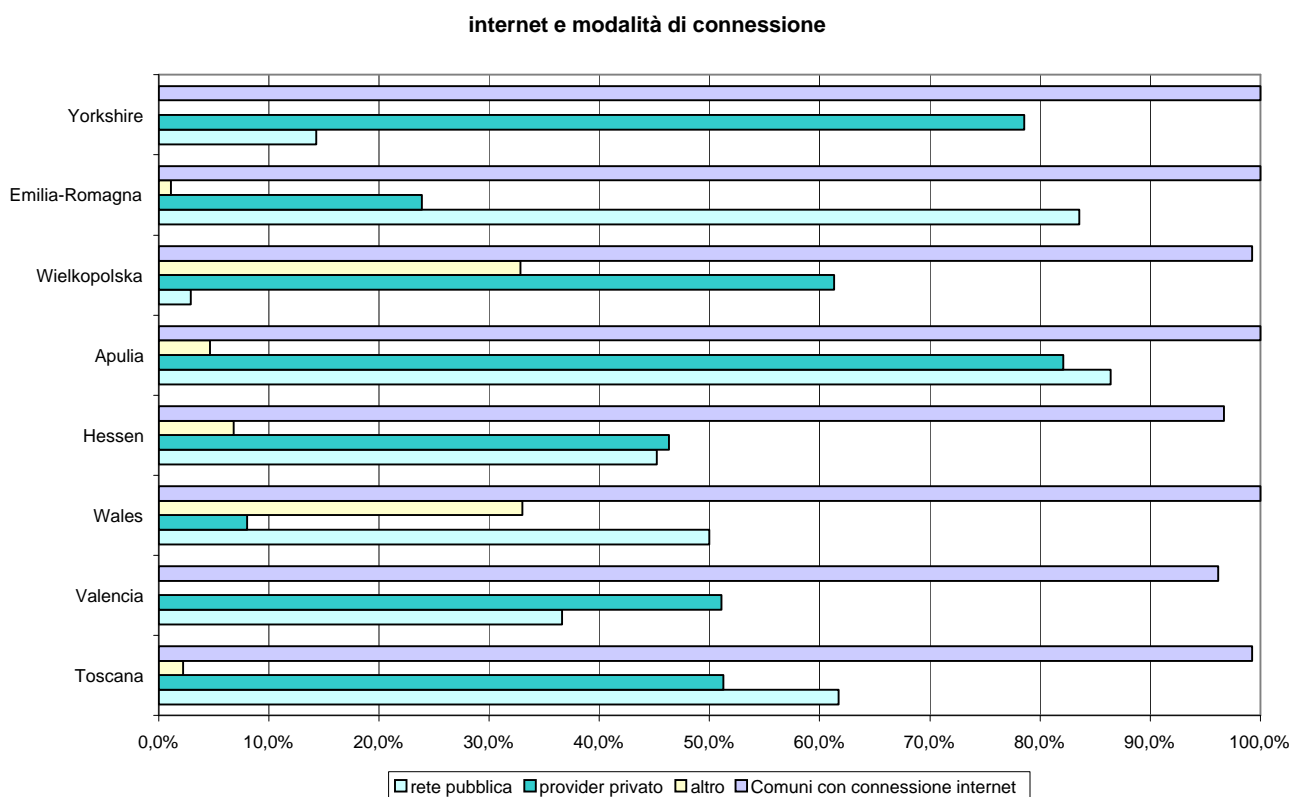


Figura 8 – ICT System: dispositivi di sicurezza



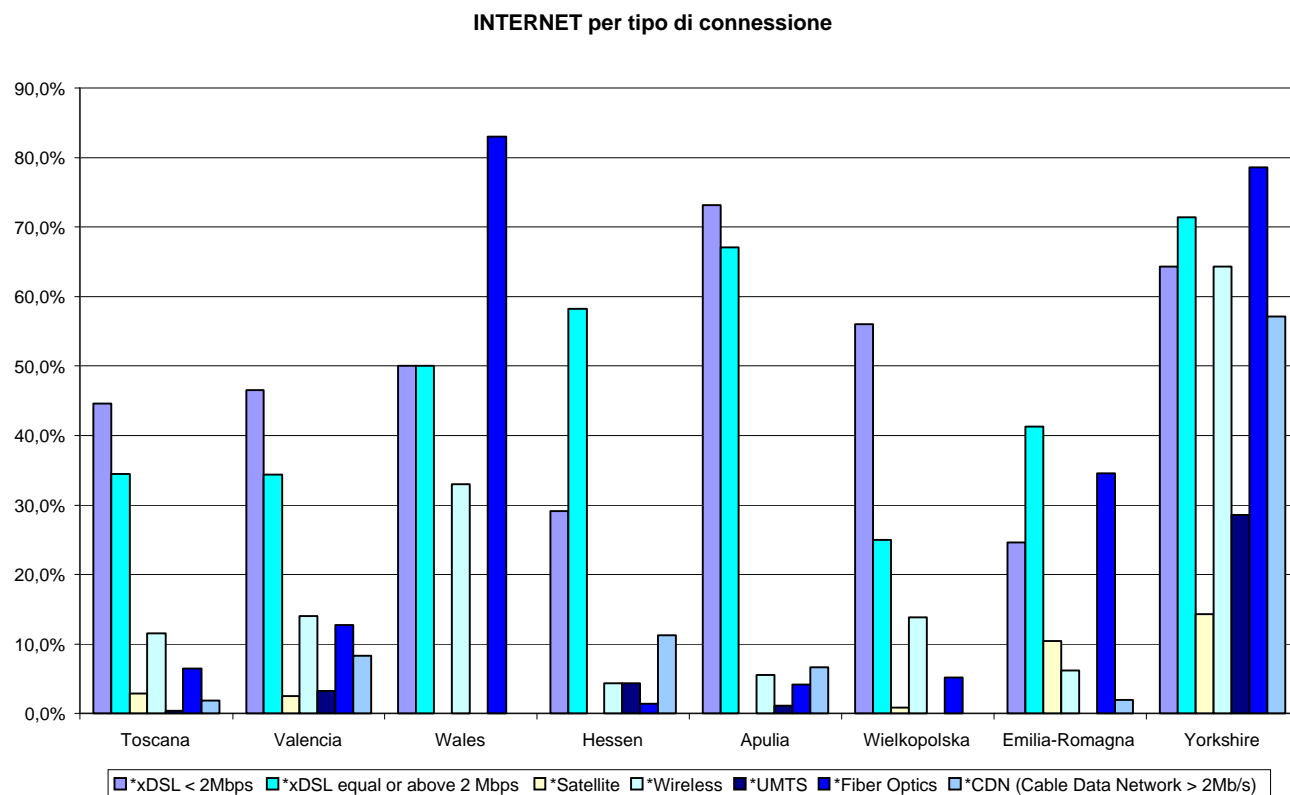
Indagine Understand e-government, 2005

Figura 9 – Internet e modalità di connessione



Indagine Understand e-government, 2005

Figura 10 – Internet per tipo di connessione



Indagine Understand e-government, 2005

## 2.5 Indagine Understand e-business

L'indagine Understand e-business (2005) cui ha partecipato la Toscana ha l'obiettivo di rilevare i dati necessari per calcolare gli indicatori ritenuti più utili per valutare il livello di diffusione e utilizzo delle TIC da parte delle imprese attive con sede legale in Toscana, con 10 e più addetti e appartenenti ai settori meccanica, turismo, TIC e tessile-abbigliamento ("T&A"). Quest'ultimo settore è stato considerato solo dalla Toscana in quanto riveste un ruolo rilevante nell'economia della nostra regione. La rilevazione è stata di tipo telefonico ed è stata realizzata con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

A differenza di altre regioni europee che hanno effettuato indagini campionarie (con campione stratificato per settore di attività economica e classe di addetti<sup>23</sup>), la Toscana ha realizzato un'indagine totale su tutte le imprese con più di 10 addetti nei settori sopra considerati per un totale di 2.851 imprese, facente parte il 55% al tessile e abbigliamento, il 18% alla meccanica, il 17% al settore turistico e il 10% a quello delle TIC. La maggior parte delle 2.851 imprese (92%) sono di piccola dimensione (10-49 addetti), il 7,2% ha un numero di addetti compreso tra i 50 e 249 addetti e solo lo 0,5% conta 250 o più addetti.

I dati sotto riportati sono stati calcolati utilizzando gli indicatori di tipo A<sup>24</sup>, che si riferiscono alle imprese pesate per occupati. Sottolineiamo che gli indicatori di tipo A danno un relativo maggior peso alle imprese di grandi dimensioni che, pur essendo poche, hanno un ruolo fondamentale nei processi di innovazione e nella capacità di influenzare anche le imprese di piccola e media dimensione.

Le aree tematiche indagate sono:

1. Infrastrutture;
2. e-procurement e catena di fornitura;
3. Marketing & vendite;
4. Automazione dei processi aziendali interni;
5. Outsourcing;
6. Sicurezza;
7. e-Government;
8. Aspetti regionali;
9. Innovazione, e-learning, e-culture.

---

<sup>23</sup> Le classi di addetti considerate sono: 10 - 49; 50 - 249; 250 e oltre.

<sup>24</sup> La metodologia concordata nell'ambito del Progetto Understand prevede il calcolo di due tipologie di indicatori:

1. gli indicatori di tipo A, che sono riferiti alle imprese pesate per occupati. Sono calcolati come percentuale di occupati in imprese che posseggono la caratteristica richiesta dall'indicatore - per es. il possesso di un sito web - sul totale degli occupati.
2. gli indicatori di tipo B, che sono riferiti alle imprese. Sono calcolati come percentuale di imprese che posseggono la caratteristica richiesta dall'indicatore - per es. il possesso di un sito web - sul totale delle imprese.

Sezione A: Toscana – Indicatori tipo A (addetti)

Tavola 1 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	100,0%	99,6%	100,0%	96,1%	99,8%	100,0%	100,0%	99,9%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,8%	99,6%	100,0%	91,8%	99,5%	100,0%	100,0%	99,8%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:								
i	modem	6,9%	11,2%	17,9%	9,8%	14,9%	9,7%	4,2%	9,7%
ii	ISDN	6,1%	11,6%	13,6%	11,0%	14,0%	6,5%	4,2%	8,6%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	25,4%	35,7%	38,3%	26,0%	34,2%	38,5%	20,6%	29,8%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	65,0%	54,6%	68,8%	49,7%	50,5%	57,6%	79,1%	63,1%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	3,3%	3,3%	12,9%	3,5%	1,9%	3,4%	8,6%	4,8%
vi	wireless (e.g. satellite)	4,9%	23,3%	30,7%	4,7%	5,0%	15,5%	20,6%	13,3%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:								
vii	prezzo	0,2%	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
viii	non disponibile	2,6%	6,7%	0,0%	3,7%	6,7%	2,3%	0,0%	3,2%
ix	non necessario	1,9%	2,9%	0,5%	6,1%	4,3%	1,0%	0,0%	1,9%
x	non so	2,0%	1,3%	0,0%	1,5%	3,3%	1,0%	0,0%	1,5%
4a	% di occupati in imprese che usano:								
i	Local Area Network (LAN)	92,8%	84,2%	99,7%	79,7%	80,3%	98,7%	100,0%	91,8%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	14,7%	36,8%	48,4%	18,4%	18,5%	33,1%	27,8%	25,2%
iii	Voice over IP (VoIP)	11,8%	8,2%	43,5%	8,6%	10,8%	30,8%	13,0%	15,9%
iv	accesso remoto per i dipendenti	34,4%	30,6%	63,1%	26,1%	24,9%	45,1%	47,5%	37,9%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	94,8%	92,2%	90,6%	61,9%	87,5%	92,9%	100,0%	93,5%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 2 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	61,7%	33,8%	67,7%	25,9%	43,8%	47,8%	73,1%	56,0%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	22,8%	4,4%	26,3%	2,1%	7,6%	6,7%	37,3%	19,0%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	19,9%	33,5%	42,9%	21,8%	19,0%	30,2%	32,7%	26,7%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 3 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	17,2%	59,6%	17,1%	7,8%	22,4%	30,4%	30,5%	27,3%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,4%	27,8%	4,7%	0,1%	11,7%	13,8%	0,0%	7,6%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	20,4%	30,0%	41,2%	23,3%	25,1%	37,0%	20,6%	25,9%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 4 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
<b>5a</b>	% di occupati in imprese che usano:								
i	Intranet	72,5%	43,3%	73,8%	39,6%	35,2%	66,5%	96,9%	65,8%
ii	Extranet	60,4%	24,9%	38,8%	17,8%	12,8%	35,8%	92,5%	48,6%
<b>14a</b>	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	62,8%	21,7%	35,0%	31,9%	21,3%	47,1%	77,9%	48,7%
<b>16a</b>	% di occupati in imprese che usano il banking online	93,3%	80,8%	89,0%	74,3%	82,7%	83,8%	100,0%	89,7%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 5 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
<b>17a</b>	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:								
i	manutenzione di hardware e/o reti	60,1%	79,6%	27,3%	64,4%	65,9%	63,0%	51,4%	59,6%
ii	gestione siti web e data storage	43,7%	65,5%	25,6%	44,3%	61,2%	63,7%	20,9%	46,1%
iii	sviluppo software	50,9%	59,8%	26,7%	54,8%	57,2%	66,5%	31,6%	49,2%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	30,0%	55,6%	24,2%	53,4%	51,5%	60,9%	4,4%	35,2%
v	servizi di call center	11,8%	10,3%	7,6%	11,3%	12,9%	26,7%	0,0%	10,8%
vi	altri servizi ICT	0,4%	1,3%	0,0%	2,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,6%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 6 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	67,2%	53,3%	58,3%	50,1%	53,5%	49,0%	79,1%	62,5%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	11,5%	37,3%	22,7%	23,3%	28,7%	24,5%	6,9%	19,4%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:								
i	firewall	87,4%	75,8%	96,1%	62,2%	70,1%	90,3%	100,0%	86,0%
ii	software antivirus	99,2%	98,9%	100,0%	92,8%	98,2%	100,0%	100,0%	99,3%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	55,9%	54,5%	68,5%	31,8%	38,1%	58,1%	77,2%	57,5%
iv	software per l'intrusion detection	37,4%	54,8%	62,1%	25,9%	36,9%	56,9%	47,9%	45,4%
v	accesso mediante smart card	20,3%	13,7%	40,2%	6,6%	13,9%	30,5%	25,3%	21,8%
vi	password monouso	51,5%	43,8%	50,9%	27,2%	27,1%	56,6%	68,9%	49,6%
vii	accesso biometrico	0,3%	2,3%	1,7%	0,2%	1,2%	2,4%	0,0%	1,0%
viii	piani di disaster recovery	40,4%	48,1%	58,1%	29,6%	29,6%	58,4%	53,6%	45,0%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	37,1%	33,4%	65,2%	15,5%	23,0%	42,1%	58,0%	40,6%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	96,1%	87,8%	96,1%	84,8%	89,5%	92,2%	100,0%	94,2%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005



Tavola 7 – Indicatori di e-government (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	55,0%	49,7%	58,1%	43,6%	38,1%	55,0%	70,4%	54,2%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 8 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	22,8%	46,3%	59,9%	44,6%	45,5%	53,8%	11,9%	34,2%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	44,0%	51,6%	47,2%	45,0%	45,7%	60,4%	39,3%	46,3%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 9 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	77,2%	49,7%	86,0%	59,7%	53,1%	62,3%	96,9%	72,1%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	51,6%	41,9%	66,8%	30,1%	32,9%	45,5%	74,4%	51,7%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	56,6%	48,5%	80,6%	32,9%	46,5%	51,6%	74,4%	58,4%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:								
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	28,5%	10,3%	37,6%	7,2%	12,7%	20,9%	41,5%	25,6%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	16,8%	21,4%	29,3%	5,7%	11,2%	14,2%	31,8%	19,8%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	64,3%	34,6%	81,1%	25,8%	27,3%	53,6%	96,9%	59,9%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:								
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	76,6%	34,5%	70,7%	42,8%	47,8%	61,5%	86,5%	65,7%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	66,2%	18,3%	47,5%	32,9%	21,2%	46,7%	86,5%	51,9%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	22,4%	39,5%	42,7%	22,4%	20,2%	33,8%	37,1%	29,6%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	70,4%	28,6%	41,1%	49,7%	30,4%	41,6%	90,0%	55,9%
v	audioconferenze	53,0%	29,5%	45,5%	7,9%	17,8%	28,2%	85,4%	46,3%
vi	videoconferenze	41,4%	15,8%	57,5%	12,0%	13,0%	36,2%	64,3%	37,8%
vii	forum di discussione	4,6%	4,6%	22,2%	1,1%	7,2%	13,1%	4,4%	7,3%
viii	chat	14,8%	5,2%	33,8%	4,4%	6,0%	9,7%	28,3%	15,5%

(\*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Sezione B : Confronto Regionale – Indicatori tipo A (addetti)

Tavola 1 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielkopolska
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,8%	99,8%	99,9%	97,2%	98,9%	98,7%	99,6%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,8%	99,8%	99,8%	96,4%	91,5%	98,8%	99,0%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:							
i	modem	4,5%	21,8%	9,7%	22,8%	0,8%	5,8%	2,7%
ii	ISDN	12,3%	13,8%	8,6%	19,1%	2,3%	11,9%	14,3%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	26,4%	34,0%	29,8%	14,6%	4,5%	8,7%	34,1%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	60,2%	31,8%	63,1%	58,5%	48,5%	20,3%	25,8%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	24,7%	26,6%	4,8%	8,5%	3,6%	81,4%	21,6%
vi	wireless (e.g. satellite)	22,3%	1,5%	13,3%	9,2%	43,6%	32,4%	5,2%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:							
vii	prezzo	1,0%	11,7%	0,2%	0,6%	0,8%	0,8%	2,6%
viii	non disponibile	2,9%	6,6%	3,2%	16,5%	0,0%	1,6%	5,3%
ix	non necessario	12,9%	18,0%	1,9%	12,8%	1,3%	2,1%	37,0%
x	non so	4,8%	8,2%	1,5%	1,3%	0,8%	0,3%	56,9%
4a	% di occupati in imprese che usano:							
i	Local Area Network (LAN)	90,4%	84,4%	91,8%	79,2%	47,1%	98,9%	83,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	25,8%	49,3%	25,2%	25,2%	46,2%	62,5%	37,2%
iii	Voice over IP (VoIP)	23,5%	20,4%	15,9%	17,5%	1,1%	40,0%	24,6%
iv	accesso remoto per i dipendenti	57,1%	68,9%	37,9%	31,3%	2,4%	93,9%	36,5%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	94,0%	85,4%	93,5%	84,0%	96,7%	99,6%	89,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 2 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	39,3%	47,2%	56,0%	50,9%	46,7%	85,5%	74,1%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	5,7%	15,7%	19,0%	15,2%	46,7%	10,7%	14,6%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	5,6%	16,2%	26,7%	23,4%	2,1%	40,3%	27,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 3 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	10,0%	9,7%	27,3%	16,5%	81,8%	44,9%	24,7%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	4,6%	2,1%	7,6%	2,8%	78,6%	31,3%	7,0%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	12,7%	47,9%	25,9%	29,5%	43,6%	83,5%	25,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 4 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
<b>5a</b>	% di occupati in imprese che usano:							
i	Intranet	70,8%	73,2%	65,8%	43,2%	55,6%	93,8%	66,4%
ii	Extranet	38,2%	35,8%	48,6%	19,5%	44,3%	74,1%	15,0%
<b>14a</b>	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	37,7%	60,9%	48,7%	28,1%	1,0%	82,5%	40,6%
<b>16a</b>	% di occupati in imprese che usano il banking online	88,2%	87,8%	89,7%	71,6%	56,1%	35,7%	87,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 5 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
<b>17a</b>	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:							
i	manutenzione di hardware e/o reti	49,1%	54,5%	59,6%	67,3%	6,8%	51,8%	40,9%
ii	gestione siti web e data storage	40,0%	24,0%	46,1%	51,8%	6,8%	55,0%	54,2%
iii	sviluppo software	52,9%	30,7%	49,2%	62,1%	7,6%	42,3%	49,4%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	47,5%	27,2%	35,2%	53,3%	6,5%	35,0%	10,8%
v	servizi di call center	6,2%	15,4%	10,8%	7,1%	0,7%	40,2%	30,0%
vi	altri servizi ICT	0,9%	13,4%	0,6%	3,8%	1,4%	33,9%	19,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 6 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielkopolska
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	56,9%	45,9%	62,5%	51,3%	51,7%	14,7%	68,2%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	28,7%	14,7%	19,4%	25,6%	48,3%	31,8%	16,6%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:							
i	firewall	92,3%	85,0%	86,0%	66,3%	95,8%	94,0%	78,1%
ii	software antivirus	99,1%	97,4%	99,3%	92,0%	98,6%	94,1%	95,6%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	73,7%	50,0%	57,5%	60,7%	90,7%	27,5%	39,8%
iv	software per l'intrusion detection	57,1%	54,2%	45,4%	47,8%	56,7%	18,5%	49,3%
v	accesso mediante smart card	16,3%	26,1%	21,8%	15,0%	0,0%	68,7%	21,6%
vi	password monouso	16,4%	14,6%	49,6%	12,1%	54,3%	11,2%	57,1%
vii	accesso biometrico	2,6%	7,4%	1,0%	5,6%	0,0%	0,2%	0,1%
viii	piani di disaster recovery	55,4%	51,2%	45,0%	39,4%	49,4%	59,9%	61,2%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	57,5%	41,4%	40,6%	44,5%	46,8%	50,1%	48,8%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	86,7%	82,0%	94,2%	85,7%	86,7%	99,5%	86,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 7 – Indicatori di e-government (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielkopolska
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	43,9%	52,9%	54,2%	55,0%	47,7%	73,8%	84,6%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 8 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielkopolska
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	46,2%	44,6%	34,2%	49,9%	8,6%	6,5%	35,2%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	85,6%	77,3%	46,3%	42,1%	7,9%	28,8%	64,9%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 9 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	74,8%	69,9%	72,1%	63,9%	50,2%	88,3%	67,0%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	28,4%	34,7%	51,7%	39,8%	43,0%	40,6%	46,8%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	52,8%	75,7%	58,4%	35,6%	86,7%	53,8%	55,5%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:							
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	18,9%	38,6%	25,6%	9,8%	4,3%	12,6%	19,9%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	18,2%	7,5%	19,8%	11,9%	0,0%	62,6%	8,5%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	56,6%	67,2%	59,9%	54,4%	42,0%	91,4%	40,4%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:							
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	45,0%	79,0%	65,7%	76,7%	12,8%	48,6%	47,2%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	46,3%	68,8%	51,9%	37,2%	9,8%	91,5%	58,4%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	30,3%	61,2%	29,6%	35,2%	1,3%	16,8%	43,2%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	57,1%	64,1%	55,9%	52,9%	3,5%	49,0%	57,2%
v	audioconferenze	48,9%	64,3%	46,3%	25,0%	55,0%	91,4%	39,2%
vi	videoconferenze	38,6%	50,0%	37,8%	25,9%	1,7%	77,8%	10,3%
vii	forum di discussione	24,5%	26,9%	7,3%	22,4%	1,5%	15,7%	24,5%
viii	chat	26,0%	16,4%	15,5%	17,4%	1,4%	9,6%	11,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 10 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,9%	98,7%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	94,8%	97,8%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	98,1%	99,1%	99,6%	99,8%	99,1%	99,3%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,9%	98,3%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	99,8%	99,6%	100,0%	93,0%	97,4%	100,0%	52,2%	99,9%	100,0%	97,3%	100,0%	99,6%	99,3%	97,9%	99,3%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:																					
	i modem	4,6%	9,1%	2,5%	17,4%	27,6%	28,9%	6,9%	11,2%	17,9%	16,9%	36,9%	16,9%	4,7%	0,1%	0,0%	8,0%	1,2%	11,8%	2,9%	3,3%	0,0%
	ii ISDN	13,2%	10,5%	10,1%	14,8%	9,4%	12,5%	6,1%	11,6%	13,6%	15,7%	41,3%	1,6%	6,6%	1,5%	0,0%	10,1%	4,3%	38,7%	11,2%	28,0%	9,6%
	iii DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	28,5%	30,9%	17,8%	25,5%	51,5%	46,8%	25,4%	35,7%	38,3%	23,6%	4,3%	12,5%	15,7%	2,4%	55,4%	6,0%	4,3%	29,0%	37,0%	24,5%	30,8%
	iv DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	58,2%	61,6%	66,1%	32,9%	27,9%	30,5%	65,0%	54,6%	68,8%	54,3%	49,3%	73,5%	33,3%	51,8%	71,2%	17,8%	11,8%	52,6%	25,0%	19,4%	46,9%
	v altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	23,4%	10,8%	34,3%	25,0%	0,0%	32,6%	3,3%	3,3%	12,9%	0,0%	1,1%	27,4%	5,4%	3,3%	23,7%	83,3%	84,0%	67,9%	21,8%	17,6%	28,4%
	vi wireless (e.g. satellite)	26,0%	20,0%	10,5%	0,3%	6,3%	3,1%	4,9%	23,3%	30,7%	3,4%	7,2%	19,0%	0,9%	52,1%	18,1%	65,7%	0,6%	19,7%	5,2%	4,3%	6,6%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
	vii prezzo	1,0%	1,7%	0,8%	10,4%	25,5%	12,6%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,7%	1,3%	0,7%	26,6%	0,9%	0,8%	0,8%	2,8%	2,7%	0,0%
	viii non disponibile	3,6%	4,6%	0,2%	8,0%	9,4%	3,9%	2,6%	6,7%	0,0%	16,5%	28,3%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,2%	0,3%	2,3%	14,1%	10,0%
	ix non necessario	13,8%	14,8%	9,1%	11,6%	37,2%	26,9%	1,9%	2,9%	0,5%	16,2%	15,4%	5,7%	6,8%	0,3%	0,0%	2,6%	2,0%	0,6%	37,5%	33,3%	43,6%
	x non so	5,9%	4,9%	1,2%	11,9%	0,0%	2,7%	2,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	2,8%	1,3%	0,7%	26,6%	0,2%	0,5%	0,0%	58,9%	50,9%	53,8%
4a	% di occupati in imprese che usano:																					
	i Local Area Network (LAN)	89,3%	81,9%	96,9%	79,6%	59,7%	95,6%	92,8%	84,2%	99,7%	78,1%	65,0%	94,9%	15,6%	53,4%	63,3%	99,3%	98,3%	99,6%	87,7%	59,7%	96,0%
	ii Wireless Local Area Network (W-LAN)	19,8%	32,5%	43,6%	50,9%	33,8%	48,2%	14,7%	36,8%	48,4%	17,8%	8,4%	52,0%	7,4%	53,9%	55,4%	85,5%	31,8%	78,7%	40,4%	16,8%	56,2%
	iii Voice over IP (VoIP)	20,1%	10,1%	39,7%	11,7%	16,6%	35,9%	11,8%	8,2%	43,5%	9,1%	7,6%	39,0%	0,0%	1,3%	5,6%	69,5%	3,1%	53,5%	28,1%	1,5%	46,9%
	iv accesso remoto per i dipendenti	53,9%	44,1%	72,5%	72,0%	25,5%	68,4%	34,4%	30,6%	63,1%	18,9%	9,7%	69,8%	5,4%	1,8%	14,7%	93,3%	93,0%	98,1%	36,4%	27,3%	57,9%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	93,0%	93,4%	97,4%	79,4%	100,0%	94,2%	94,8%	92,2%	90,6%	80,2%	83,1%	90,2%	87,4%	99,7%	66,7%	99,2%	99,9%	99,7%	89,7%	83,0%	97,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006



Tavola 11 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	27,4%	55,0%	73,3%	28,4%	46,8%	79,9%	61,7%	33,8%	67,7%	41,1%	41,5%	73,7%	11,3%	53,8%	37,9%	92,1%	83,4%	70,9%	75,3%	60,5%	94,5%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	1,4%	12,2%	17,5%	3,9%	27,6%	34,8%	22,8%	4,4%	26,3%	10,2%	3,2%	34,1%	11,3%	53,8%	37,9%	7,2%	9,9%	24,1%	9,8%	12,4%	48,5%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	6,0%	8,1%	3,6%	18,6%	12,8%	12,4%	19,9%	33,5%	42,9%	23,3%	14,5%	32,2%	2,9%	2,0%	0,0%	72,4%	7,9%	33,0%	33,3%	16,1%	7,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 12 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	5,1%	36,5%	16,4%	3,3%	21,4%	19,4%	17,2%	59,6%	17,1%	8,9%	34,4%	9,0%	5,3%	97,1%	13,6%	1,9%	95,5%	33,6%	24,6%	27,6%	19,3%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,6%	23,6%	11,2%	0,7%	11,0%	3,6%	0,4%	27,8%	4,7%	0,7%	7,1%	1,3%	0,0%	94,3%	0,0%	0,5%	69,9%	16,6%	3,0%	15,1%	24,1%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	10,7%	9,7%	20,8%	43,9%	20,0%	58,1%	20,4%	30,0%	41,2%	13,6%	30,8%	49,8%	6,6%	51,0%	38,4%	81,9%	81,4%	94,7%	23,9%	12,5%	62,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 13 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
5a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Intranet	68,5%	43,5%	88,1%	71,3%	25,4%	81,9%	72,5%	43,3%	73,8%	30,9%	18,8%	84,5%	74,8%	52,8%	55,4%	91,7%	94,2%	99,0%	66,2%	61,6%	78,5%
ii	Extranet	36,7%	18,4%	50,4%	29,8%	16,6%	48,4%	60,4%	24,9%	38,8%	11,1%	0,0%	50,3%	5,6%	51,9%	49,2%	74,3%	77,4%	64,4%	11,3%	17,2%	41,4%
14a	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	45,5%	6,3%	23,2%	60,0%	22,3%	66,7%	62,8%	21,7%	35,0%	22,9%	13,0%	50,2%	5,2%	0,1%	27,1%	91,2%	73,1%	82,3%	47,7%	14,0%	41,0%
16a	% di occupati in imprese che usano il banking online	90,4%	81,7%	83,0%	88,3%	90,5%	86,6%	93,3%	80,8%	89,0%	79,3%	57,0%	75,9%	61,9%	55,8%	44,1%	31,5%	27,5%	71,9%	91,9%	66,5%	98,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 14 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																					
i	manutenzione di hardware e/o reti	50,8%	57,7%	40,1%	66,2%	77,7%	31,7%	60,1%	79,6%	27,3%	66,0%	69,7%	66,7%	28,1%	2,9%	11,9%	16,6%	96,6%	32,9%	38,0%	59,2%	24,5%
ii	gestione siti web e data storage	37,5%	71,3%	36,8%	29,2%	31,2%	14,1%	43,7%	65,5%	25,6%	59,4%	77,0%	16,3%	28,1%	2,9%	11,9%	24,3%	93,0%	42,1%	60,4%	38,5%	38,3%
iii	sviluppo software	54,0%	61,4%	46,2%	38,5%	38,2%	16,2%	50,9%	59,8%	26,7%	72,1%	74,1%	36,6%	26,7%	35,0%	56,5%	11,4%	79,1%	33,1%	47,4%	69,2%	23,1%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	53,2%	46,8%	28,6%	35,6%	19,8%	13,4%	30,0%	55,6%	24,2%	58,3%	67,2%	32,7%	26,7%	35,8%	44,1%	4,4%	70,5%	28,3%	11,7%	5,8%	13,8%
v	servizi di call center	6,9%	14,1%	1,0%	3,7%	16,0%	35,6%	11,8%	10,3%	7,6%	2,9%	11,4%	8,5%	0,0%	0,7%	18,1%	1,2%	86,8%	28,4%	29,0%	43,6%	8,3%
vi	altri servizi ICT	1,2%	1,4%	0,0%	16,4%	12,8%	8,1%	0,4%	1,3%	0,0%	0,6%	0,0%	12,0%	4,0%	1,0%	14,1%	3,6%	69,5%	26,3%	19,5%	23,3%	13,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e-business, 2005

Tavola 15 - Indicatori di Sicurezza (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	54,8%	55,7%	64,5%	40,6%	62,0%	53,2%	67,2%	53,3%	58,3%	47,5%	31,5%	76,4%	52,8%	52,2%	37,9%	13,1%	9,9%	33,4%	68,9%	53,9%	84,3%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	31,4%	44,5%	13,8%	10,8%	15,3%	21,3%	11,5%	37,3%	22,7%	20,7%	37,0%	20,7%	14,0%	55,4%	0,0%	0,0%	76,9%	2,1%	11,3%	17,2%	70,7%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	92,2%	81,1%	96,6%	81,6%	58,0%	94,1%	87,4%	75,8%	96,1%	62,1%	45,3%	93,2%	83,6%	99,3%	81,9%	99,6%	85,7%	99,9%	79,8%	62,7%	98,0%
ii	software antivirus	99,5%	92,8%	100,0%	96,6%	93,7%	99,3%	99,2%	98,9%	100,0%	93,7%	81,6%	100,0%	98,5%	99,9%	81,9%	99,6%	86,1%	99,8%	95,5%	95,1%	97,5%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	73,2%	62,6%	79,2%	39,0%	26,6%	71,6%	55,9%	54,5%	68,5%	57,2%	43,9%	82,3%	59,3%	97,9%	14,7%	18,6%	16,4%	86,7%	42,1%	17,9%	69,5%
iv	software per l'intrusion detection	52,5%	53,9%	73,5%	43,2%	23,8%	76,8%	37,4%	54,8%	62,1%	47,1%	23,4%	73,1%	64,2%	56,1%	26,6%	14,6%	10,0%	54,4%	49,6%	42,0%	63,6%
v	accesso mediante smart card	15,6%	14,8%	19,4%	21,8%	28,5%	33,3%	20,3%	13,7%	40,2%	11,6%	14,0%	20,7%	0,0%	0,0%	0,0%	71,0%	72,1%	51,9%	28,1%	1,7%	12,0%
vi	password monouso	13,1%	20,1%	26,3%	9,6%	22,3%	22,5%	51,5%	43,8%	50,9%	9,8%	2,5%	24,8%	62,1%	53,7%	20,9%	9,0%	11,1%	18,6%	63,5%	40,0%	42,0%
vii	accesso biometrico	2,8%	1,3%	2,3%	7,4%	12,8%	6,8%	0,3%	2,3%	1,7%	0,6%	0,0%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	53,4%	21,6%	73,9%	35,2%	20,9%	82,5%	40,4%	48,1%	58,1%	19,4%	31,5%	74,6%	16,4%	56,1%	46,3%	89,6%	17,0%	89,6%	63,9%	49,5%	65,2%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	58,3%	38,9%	61,6%	24,1%	38,3%	71,9%	37,1%	33,4%	65,2%	28,5%	41,7%	69,1%	11,8%	54,0%	11,9%	79,5%	13,1%	64,8%	49,0%	44,7%	56,3%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	86,4%	82,1%	89,1%	72,6%	77,3%	98,9%	96,1%	87,8%	96,1%	80,4%	79,1%	99,5%	27,5%	98,8%	58,8%	99,6%	99,3%	99,7%	88,6%	77,7%	90,8%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 16 – Indicatori di e-government (tipo A) per settore. Regioni Underst and

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	39,7%	43,1%	58,2%	37,1%	38,0%	82,0%	55,0%	49,7%	58,1%	36,6%	50,8%	84,2%	22,0%	53,0%	54,2%	89,8%	70,0%	35,4%	85,7%	80,3%	84,6%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 17 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	44,9%	44,1%	51,0%	57,2%	69,0%	19,9%	22,8%	46,3%	59,9%	52,6%	48,2%	48,0%	50,7%	0,9%	42,9%	3,5%	8,7%	9,7%	39,4%	23,3%	27,0%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	83,5%	84,1%	92,8%	75,8%	89,8%	78,4%	44,0%	51,6%	47,2%	35,4%	54,4%	38,9%	47,0%	0,8%	0,0%	17,9%	25,5%	71,6%	73,6%	37,4%	54,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 18 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	73,4%	58,8%	85,1%	61,2%	39,3%	88,3%	77,2%	49,7%	86,0%	63,1%	42,9%	86,0%	47,5%	51,4%	30,5%	83,8%	95,1%	82,8%	78,1%	21,8%	75,5%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	21,6%	47,7%	44,1%	14,1%	18,0%	72,2%	51,6%	41,9%	66,8%	30,3%	17,7%	74,9%	1,2%	51,3%	30,5%	69,3%	13,4%	29,4%	53,7%	15,5%	59,2%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	55,0%	22,4%	56,4%	69,3%	56,7%	89,1%	56,6%	48,5%	80,6%	20,7%	25,2%	66,3%	37,4%	97,1%	24,3%	73,8%	29,3%	61,8%	60,8%	40,2%	46,2%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	14,8%	10,9%	35,7%	38,6%	19,0%	40,8%	28,5%	10,3%	37,6%	2,0%	16,9%	13,2%	22,6%	1,0%	6,2%	3,3%	15,7%	32,4%	22,9%	6,0%	25,4%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	21,6%	2,1%	12,8%	0,1%	0,0%	21,2%	16,8%	21,4%	29,3%	4,4%	2,7%	31,5%	0,0%	0,0%	0,0%	66,4%	68,1%	35,4%	8,7%	6,4%	11,0%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	56,8%	45,0%	60,2%	54,4%	40,7%	92,4%	64,3%	34,6%	81,1%	37,1%	41,5%	91,0%	27,9%	45,1%	27,1%	91,6%	90,4%	93,8%	44,5%	27,5%	35,4%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	42,4%	36,1%	57,1%	77,5%	60,5%	83,7%	76,6%	34,5%	70,7%	77,0%	55,4%	97,7%	73,2%	1,8%	23,7%	80,4%	14,1%	48,5%	54,6%	22,6%	41,0%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	46,6%	17,7%	55,5%	63,0%	42,9%	81,9%	66,2%	18,3%	47,5%	44,2%	7,0%	58,0%	55,3%	1,6%	5,6%	95,4%	90,1%	83,8%	71,1%	23,3%	30,7%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	33,5%	17,7%	24,5%	58,2%	53,0%	67,4%	22,4%	39,5%	42,7%	29,7%	44,7%	33,1%	8,3%	0,1%	0,0%	17,5%	5,7%	45,9%	54,2%	11,4%	23,6%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	71,0%	29,1%	20,9%	67,8%	61,7%	57,9%	70,4%	28,6%	41,1%	55,8%	49,9%	52,0%	10,8%	2,2%	5,6%	20,4%	72,7%	69,9%	71,5%	19,3%	23,7%
v	audioconferenze	49,2%	23,8%	56,8%	59,8%	19,2%	77,2%	53,0%	29,5%	45,5%	10,5%	23,5%	46,3%	68,9%	53,3%	6,2%	91,0%	92,8%	88,7%	42,4%	18,3%	59,3%
vi	videoconferenze	35,2%	18,6%	57,2%	43,2%	23,9%	64,8%	41,4%	15,8%	57,5%	9,9%	21,4%	52,3%	2,6%	1,6%	11,9%	74,1%	88,9%	58,0%	10,1%	3,8%	25,4%
vii	forum di discussione	26,7%	11,1%	22,0%	7,7%	28,6%	60,1%	4,6%	4,6%	22,2%	6,1%	9,8%	57,2%	1,7%	1,4%	0,0%	3,8%	10,5%	67,3%	21,4%	21,6%	56,3%
viii	chat	26,6%	8,8%	30,3%	8,3%	12,8%	31,0%	14,8%	5,2%	33,8%	4,1%	8,8%	44,1%	1,3%	1,4%	5,6%	5,7%	1,5%	44,4%	8,7%	9,4%	32,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 19 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,2%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	98,6%	94,8%	-	98,3%	100,0%	100,0%	98,2%	97,7%	98,9%	98,5%	100,0%	100,0%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	98,9%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%	100,0%	97,2%	94,8%	-	92,1%	96,6%	92,4%	98,4%	99,5%	98,6%	96,1%	100,0%	100,0%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:																					
i	modem	12,7%	6,6%	0,0%	13,5%	14,2%	31,1%	14,9%	9,7%	4,2%	26,4%	16,4%	-	4,7%	7,4%	0,5%	11,2%	9,5%	4,6%	6,1%	2,9%	0,0%
ii	ISDN	16,4%	12,1%	10,8%	27,7%	9,9%	10,0%	14,0%	6,5%	4,2%	20,4%	16,8%	-	10,4%	11,8%	1,7%	32,7%	20,9%	8,7%	17,0%	24,5%	0,0%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	30,0%	38,3%	17,8%	29,6%	32,1%	37,5%	34,2%	38,5%	20,6%	16,8%	10,6%	-	33,6%	28,5%	2,6%	24,4%	19,9%	5,4%	32,6%	25,6%	45,1%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	55,1%	57,6%	63,7%	30,4%	34,7%	30,5%	50,5%	57,6%	79,1%	55,4%	64,1%	-	38,6%	44,7%	49,5%	55,5%	50,3%	12,2%	25,8%	28,2%	23,1%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	9,6%	18,3%	34,5%	8,9%	18,2%	40,9%	1,9%	3,4%	8,6%	3,4%	17,7%	-	5,5%	5,7%	3,5%	22,5%	42,6%	92,9%	8,4%	17,1%	36,1%
vi	wireless (e.g. satellite)	7,3%	14,4%	32,8%	4,3%	1,8%	0,0%	5,0%	15,5%	20,6%	8,0%	11,3%	-	3,9%	8,9%	46,9%	4,0%	7,4%	39,1%	11,2%	6,0%	0,0%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
vii	prezzo	3,0%	1,4%	0,0%	19,6%	17,0%	4,4%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	-	4,4%	7,4%	0,5%	4,8%	3,7%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
viii	non disponibile	8,4%	4,3%	0,0%	13,5%	10,4%	0,8%	6,7%	2,3%	0,0%	20,3%	9,5%	-	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	6,7%	0,0%	11,6%	5,1%	0,0%
ix	non necessario	20,4%	20,8%	5,1%	18,7%	17,1%	18,2%	4,3%	1,0%	0,0%	13,6%	11,4%	-	13,1%	12,7%	0,5%	17,1%	7,5%	0,0%	52,4%	45,3%	12,1%
x	non so	4,6%	3,5%	5,7%	8,1%	4,4%	10,9%	3,3%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%	-	4,4%	7,4%	0,5%	2,2%	1,4%	0,0%	33,1%	49,6%	87,9%
4a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Local Area Network (LAN)	76,5%	93,5%	93,8%	68,8%	84,1%	91,8%	80,3%	98,7%	100,0%	73,6%	89,1%	-	24,7%	34,6%	48,9%	89,0%	96,8%	100,0%	54,2%	86,1%	100,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	25,9%	37,8%	18,5%	29,7%	61,4%	49,8%	18,5%	33,1%	27,8%	14,9%	43,7%	-	12,1%	16,5%	49,1%	48,1%	60,9%	63,8%	22,6%	35,5%	49,7%
iii	Voice over IP (VoIP)	15,4%	18,3%	29,8%	17,8%	40,9%	7,1%	10,8%	30,8%	13,0%	13,6%	24,7%	-	0,4%	0,0%	1,2%	15,9%	23,3%	44,8%	10,3%	16,4%	44,8%
iv	accesso remoto per i dipendenti	45,5%	59,8%	60,0%	36,8%	66,4%	85,6%	24,9%	45,1%	47,5%	18,1%	54,9%	-	2,4%	2,1%	2,4%	44,6%	82,1%	99,4%	23,9%	27,4%	56,6%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	89,1%	95,5%	95,0%	75,4%	90,9%	86,2%	87,5%	92,9%	100,0%	82,3%	87,2%	-	60,1%	73,4%	100,0%	94,5%	99,3%	100,0%	87,7%	96,4%	81,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 20 – Indicatori di e-procurement e catena di forni tura (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	46,6%	46,4%	32,1%	46,8%	64,1%	35,6%	43,8%	47,8%	73,1%	41,8%	67,3%	-	20,3%	40,9%	48,5%	75,6%	85,6%	86,1%	62,4%	69,4%	88,2%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	11,7%	6,4%	3,0%	19,1%	26,2%	6,8%	7,6%	6,7%	37,3%	10,9%	23,1%	-	20,3%	40,9%	48,5%	15,3%	18,3%	8,9%	22,7%	20,5%	4,8%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	7,9%	9,3%	2,5%	12,4%	22,5%	13,4%	19,0%	30,2%	32,7%	17,0%	34,8%	-	0,6%	3,4%	2,1%	12,1%	25,9%	44,9%	4,2%	15,9%	58,8%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005



Tavola 21 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	14,6%	13,6%	5,9%	5,1%	26,5%	0,0%	22,4%	30,4%	30,5%	13,2%	22,5%	-	20,8%	32,1%	86,9%	26,7%	21,5%	50,6%	18,3%	12,1%	44,4%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	7,5%	5,5%	3,0%	1,2%	5,8%	0,0%	11,7%	13,8%	0,0%	2,7%	2,9%	-	8,3%	4,2%	84,9%	8,9%	6,7%	37,6%	28,3%	9,4%	0,0%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	12,1%	14,0%	12,2%	18,0%	30,0%	74,5%	25,1%	37,0%	20,6%	25,9%	35,8%	-	7,9%	13,5%	46,6%	57,0%	63,8%	89,2%	16,9%	39,9%	13,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 22 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska			
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	
<b>5a</b>	% di occupati in imprese che usano:																						
i	Intranet	40,0%	68,8%	83,9%	36,9%	65,8%	95,3%	35,2%	66,5%	96,9%	32,4%	62,6%	-	29,5%	44,3%	57,7%	53,5%	78,8%	99,4%	42,2%	52,9%	100,0%	
ii	Extranet	14,7%	34,7%	49,4%	16,6%	29,6%	49,1%	12,8%	35,8%	92,5%	11,9%	33,1%	-	13,4%	24,7%	46,6%	23,7%	39,8%	84,2%	10,2%	19,8%	12,8%	
<b>14a</b>	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	15,4%	30,7%	50,6%	34,0%	45,3%	84,3%	21,3%	47,1%	77,9%	22,7%	37,6%	-	2,5%	3,4%	0,8%	25,3%	67,0%	89,3%	9,9%	36,8%	67,4%	
<b>16a</b>	% di occupati in imprese che usano il banking online	77,7%	85,1%	94,1%	86,7%	92,7%	84,9%	82,7%	83,8%	100,0%	71,4%	72,1%	-	51,0%	56,3%	56,9%	79,3%	80,5%	24,1%	66,0%	90,0%	100,0%	

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 23 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska			
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																						
i	manutenzione di hardware e/o reti	50,6%	54,8%	45,0%	53,5%	46,2%	60,9%	65,9%	63,0%	51,4%	67,2%	67,4%	52,7%	52,1%	3,5%	54,1%	44,8%	53,0%	37,7%	48,2%	34,5%		
ii	gestione siti web e data storage	52,3%	55,7%	25,6%	31,8%	40,1%	9,0%	61,2%	63,7%	20,9%	55,8%	44,7%	52,7%	52,1%	3,5%	55,2%	51,6%	55,7%	44,4%	57,9%	56,9%		
iii	sviluppo software	49,3%	62,6%	48,5%	43,9%	43,9%	15,3%	57,2%	66,5%	31,6%	62,7%	61,2%	42,4%	55,4%	4,6%	39,3%	32,7%	44,4%	41,0%	60,6%	42,1%		
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	40,8%	50,5%	48,2%	17,1%	26,5%	32,4%	51,5%	60,9%	4,4%	50,6%	58,2%	46,2%	52,5%	48,6%	8,9%	15,3%	40,5%	5,7%	12,9%	11,8%		
v	servizi di call center	5,3%	7,4%	5,8%	11,6%	10,9%	20,3%	12,9%	26,7%	0,0%	7,7%	6,0%	2,2%	0,0%	88,6%	8,4%	14,6%	47,3%	16,4%	28,2%	42,1%		
vi	altri servizi ICT	0,9%	2,4%	0,0%	12,8%	13,2%	13,8%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	7,8%	14,5%	10,5%	0,6%	2,5%	10,1%	40,6%	8,9%	25,3%	20,7%		

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 24 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) per classe dimensionale. Region i Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	54,9%	55,1%	58,8%	58,7%	67,9%	24,4%	53,5%	49,0%	79,1%	45,2%	62,4%	-	24,3%	39,5%	53,8%	44,0%	34,3%	8,9%	60,9%	86,8%	54,5%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	24,3%	20,1%	35,6%	17,2%	25,6%	5,7%	28,7%	24,5%	6,9%	22,3%	31,4%	-	19,7%	43,5%	50,1%	6,2%	9,0%	38,0%	52,3%	5,9%	9,6%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	76,0%	89,9%	100,0%	73,6%	86,9%	89,1%	70,1%	90,3%	100,0%	57,8%	81,7%	-	47,6%	60,3%	100,0%	94,8%	98,4%	93,0%	53,2%	74,7%	100,0%
ii	software antivirus	97,2%	98,8%	100,0%	93,1%	96,7%	100,0%	98,2%	100,0%	100,0%	93,5%	89,1%	-	90,5%	100,0%	100,0%	98,1%	98,4%	93,0%	87,2%	97,0%	100,0%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	58,8%	72,6%	80,1%	33,6%	44,9%	61,1%	38,1%	58,1%	77,2%	46,9%	85,6%	-	17,7%	40,9%	96,3%	42,4%	55,9%	21,0%	26,6%	31,6%	59,3%
iv	software per l'intrusion detection	46,4%	66,5%	55,5%	37,6%	50,3%	64,8%	36,9%	56,9%	47,9%	36,6%	67,8%	-	27,9%	47,3%	58,8%	27,4%	40,4%	13,6%	25,1%	40,9%	76,9%
v	accesso mediante smart card	15,5%	18,2%	15,5%	16,8%	27,9%	29,2%	13,9%	30,5%	25,3%	12,6%	19,4%	-	0,0%	0,0%	0,0%	10,9%	16,4%	82,8%	6,1%	15,1%	40,5%
vi	password monouso	22,0%	19,1%	12,7%	23,1%	23,1%	4,7%	27,1%	56,6%	68,9%	9,4%	16,9%	-	15,7%	21,7%	57,6%	16,3%	27,4%	7,8%	47,2%	55,1%	66,5%
vii	accesso biometrico	2,0%	4,2%	1,8%	10,3%	16,0%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	2,5%	11,1%	-	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	36,4%	58,4%	60,8%	33,2%	56,6%	55,9%	29,6%	58,4%	53,6%	26,1%	63,3%	-	31,4%	47,9%	50,7%	45,9%	68,2%	59,2%	30,1%	55,4%	90,4%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	39,0%	51,0%	68,6%	45,1%	56,7%	29,0%	23,0%	42,1%	58,0%	31,9%	67,2%	-	17,7%	18,8%	49,5%	25,3%	40,3%	53,7%	26,3%	44,4%	70,4%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	82,4%	82,8%	90,7%	84,9%	95,6%	71,1%	89,5%	92,2%	100,0%	83,8%	89,1%	-	62,3%	72,3%	89,2%	95,8%	98,2%	100,0%	71,9%	84,4%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

**Tavola 25 – Indicatori di e-government (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand**

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	38,4%	48,3%	43,4%	51,7%	62,8%	46,4%	38,1%	55,0%	70,4%	47,2%	68,9%	-	41,6%	65,6%	47,9%	36,9%	56,6%	79,6%	73,8%	78,2%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

**Tavola 26 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand**

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	55,8%	53,8%	37,7%	55,4%	46,0%	38,5%	45,5%	53,8%	11,9%	54,9%	41,0%	-	11,1%	8,4%	8,6%	23,7%	10,0%	4,7%	31,0%	30,0%	44,4%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	84,7%	74,4%	92,7%	86,9%	68,8%	78,8%	45,7%	60,4%	39,3%	40,6%	44,9%	-	3,2%	8,4%	8,1%	63,5%	51,5%	22,0%	59,6%	63,0%	71,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Indagine Understand e -business, 2005

Tavola 27 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	64,1%	76,6%	77,8%	46,2%	60,8%	87,2%	53,1%	62,3%	96,9%	57,3%	75,9%	-	10,3%	8,4%	53,8%	59,7%	64,3%	94,9%	43,3%	59,5%	93,2%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	41,0%	48,3%	11,5%	19,5%	43,8%	35,3%	32,9%	45,5%	74,4%	28,9%	59,5%	-	6,1%	8,4%	46,2%	27,2%	21,9%	45,2%	24,0%	38,9%	72,8%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	29,6%	40,9%	68,9%	49,5%	81,8%	83,7%	46,5%	51,6%	74,4%	23,6%	57,1%	-	39,6%	49,8%	90,9%	27,2%	42,6%	57,8%	26,5%	39,4%	95,7%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	12,1%	15,2%	23,9%	21,5%	13,6%	64,1%	12,7%	20,9%	41,5%	7,3%	14,2%	-	7,5%	6,3%	4,1%	13,6%	15,1%	12,0%	8,2%	9,9%	40,2%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	7,4%	10,7%	26,9%	3,6%	16,3%	3,1%	11,2%	14,2%	31,8%	7,0%	20,9%	-	0,5%	0,0%	0,0%	6,5%	12,3%	76,2%	4,7%	4,1%	16,4%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	40,5%	49,3%	67,4%	49,4%	61,8%	79,3%	27,3%	53,6%	96,9%	44,9%	71,5%	-	23,0%	44,6%	43,1%	56,3%	79,8%	96,0%	17,5%	25,7%	74,7%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	39,0%	45,2%	47,3%	62,2%	84,6%	82,9%	47,8%	61,5%	86,5%	71,4%	86,3%	-	21,4%	23,4%	12,2%	34,7%	44,1%	50,4%	20,8%	49,1%	63,9%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	26,3%	50,0%	51,7%	54,1%	74,2%	71,9%	21,2%	46,7%	86,5%	26,3%	56,9%	-	9,5%	9,3%	9,9%	42,9%	77,7%	97,5%	20,5%	49,9%	95,7%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	17,4%	30,0%	35,6%	42,5%	53,4%	75,4%	20,2%	33,8%	37,1%	25,2%	53,2%	-	3,2%	5,1%	1,1%	13,5%	33,3%	13,8%	21,5%	32,5%	71,8%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	31,0%	50,2%	71,3%	42,6%	67,0%	72,0%	30,4%	41,6%	90,0%	44,0%	69,0%	-	13,0%	12,7%	2,9%	24,2%	50,8%	50,3%	14,4%	54,9%	90,8%
v	audioconferenze	14,9%	27,7%	74,9%	28,6%	49,7%	91,2%	17,8%	28,2%	85,4%	16,6%	40,2%	-	9,5%	18,4%	58,7%	39,2%	68,1%	99,4%	18,7%	24,3%	72,0%
vi	videoconferenze	11,5%	27,8%	55,8%	16,8%	39,2%	73,1%	13,0%	36,2%	64,3%	13,5%	48,3%	-	4,1%	15,2%	1,2%	10,4%	26,6%	92,3%	6,1%	6,7%	17,4%
vii	forum di discussione	9,9%	12,3%	37,6%	19,4%	37,6%	22,9%	7,2%	13,1%	4,4%	13,6%	38,2%	-	5,1%	8,3%	1,1%	12,5%	23,2%	14,5%	15,3%	19,2%	37,4%
viii	chat	9,8%	9,2%	42,5%	15,3%	33,9%	4,7%	6,0%	9,7%	28,3%	8,1%	34,1%	-	3,8%	5,1%	1,2%	9,5%	12,5%	9,0%	14,6%	10,8%	8,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

## 3 I risultati di e.Toscana e i progetti di e-democracy in Toscana

### 3.1 I risultati di e.Toscana 2003-2005

Le necessità manifestate in questi anni dai cittadini e dalle aziende del Paese hanno spesso trovato nella dimensione regionale l'adeguato ambito di intervento per ottenere risposta alle proprie richieste, anche grazie alla capacità delle istituzioni di cogliere la domanda del sistema, attivando politiche mirate al loro soddisfacimento.

Nel recente passato, si è così assistito ad un progressivo spostamento del baricentro delle decisioni all'interno delle regioni e al contemporaneo aumento delle materie d'interesse pubblico seguite dagli enti istituzionali.

Tale accrescimento non ha riguardato solo le sfere tradizionali di interesse (sanità, trasporti, turismo ecc.), ma ha anche toccato temi che segnano il distinguo tra le regioni ad alto tasso di competitività, livello di integrazione ed innovazione e le altre.

L'interesse pubblico per le nuove materie è stato certamente suggerito da quei soggetti del mondo produttivo e della società civile che caratterizzano il tessuto di un territorio, differenziandolo da ogni altro. La progressiva necessità dei cittadini europei, poi, di aumentare il proprio bagaglio di conoscenze, il desiderio di comunicazione con le altre persone, il bisogno dei sistemi imprenditoriali di presentare i propri prodotti ai mercati nazionali ed esteri, hanno posto l'urgenza di individuare politiche con cui dare riscontro alle richieste emergenti.

Tra le materie che hanno dato risposta alle urgenze succitate, compare la "società dell'informazione" (SI), di interesse strategico per la crescita di un sistema territoriale. La società dell'informazione infatti abilita una rilevante geometria di scelte per investire sullo sviluppo economico e sulla qualità dei "servizi" erogati dal sistema pubblico e privato. Essa interviene anche direttamente sul potenziamento del sistema per la formazione, sulla crescita della ricerca, sullo sviluppo dell'industria delle telecomunicazioni, del software e dei contenuti.

Per tali ragioni, con la fine degli anni novanta, alla materia "società dell'informazione" vengono dedicate progressive attenzioni. Se ne riconosce infatti la capacità di dar risposta, grazie all'utilizzo "guidato" delle nuove tecnologie, alle esigenze sollevate dagli operatori del mercato, dalla pubblica amministrazione e dal mondo della formazione e della ricerca.

Snodo centrale delle politiche europee e delle azioni nazionali per l'attuazione di tali misure diventano i territori regionali, in quanto ambiti territoriali riconosciuti come "ottimali" per la definizione delle strategie e la realizzazione degli interventi.

Anche grazie a questa "investitura" le regioni europee hanno avviato interventi rivolti a sostenere la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nella pubblica amministrazione, nella scuola, nelle attività economiche e nelle famiglie. Mediante tale politica, le regioni hanno inteso diffondere gli strumenti offerti dalla società dell'informazione per dare una risposta di lungo periodo alle richieste dell'utenza, proseguendo nel percorso di valorizzazione e crescita del proprio ruolo.

#### 3.1.1 Il Piano regionale per la società dell'informazione: e.Toscana

Considerata la positiva esperienza maturata nei primi anni dalla RTRT, i soggetti della Rete ne accrebbero gli obiettivi all'interno di un piano organico per lo sviluppo della società dell'informazione

in Toscana. Tale piano avrebbe dovuto, negli intenti originari, mettere a sistema i progetti sviluppati nel periodo precedente, accrescendo la governance regionale.

A partire dal 2001, vennero così individuati dalla Rete gli interventi utili a raggiungere gli obiettivi congiuntamente definiti, mirati ad accrescere la competitività del sistema economico regionale, l'accesso alle informazioni da parte dei cittadini, il sistema della ricerca.

Con la finalità di creare un sistema di pubbliche amministrazioni on-line, il 20 maggio 2002 venne approvato il Piano e.Toscana, azione che ha dato "una scala regionale alla dinamica della società dell'informazione e della conoscenza". Il Piano intese migliorare la cooperazione fra le organizzazioni pubbliche e private della regione, attraverso tre linee di intervento principali:

1. l'estensione della infrastruttura di Rete in termini di capillare diffusione sul territorio, di capacità di trasporto, di servizi mobili e infrastrutturali per la cooperazione e la comunicazione;
2. la realizzazione di nuovi servizi applicativi e l'integrazione dei servizi esistenti;
3. lo sviluppo alla progettualità dei territori nell'ambito di un disegno generale e condiviso.

Il Piano e.Toscana era strategico per il territorio regionale, poiché in esso era previsto un investimento nella creazione di una rete fisica ed organizzativa di soggetti e di servizi, interoperanti tra loro e con i livelli istituzionali e privati italiani ed europei. Il valore del Piano venne confermato dal "Programma straordinario di investimenti e.Toscana 2003-2005" (gennaio 2003), grazie al quale la Regione Toscana accelerò lo sviluppo dell'e-government.

Il Piano ha potenziato il sistema regionale nel suo complesso, con particolare riguardo alle aree più svantaggiate. In ogni progetto del Piano erano inoltre previsti i principi di:

1. esistenza del partenariato;
2. coerenza e completezza della programmazione;
3. presenza dell'addizionalità;
4. previsione del cofinanziamento.

Il Piano e.Toscana ha concorso al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano europeo per il 2005 in termini di:

1. servizi di e-government (amministrazioni pubbliche);
2. servizi di e-learning (istruzione);
3. servizi di e-health (sanità);
4. creazione di un ambiente di e-business;
5. servizi di e-procurement e market place (gare e acquisti on line);
6. disponibilità di accesso a banda larga a prezzi concorrenziali
7. realizzazione di una infrastruttura di protezione dell'informazione.

Il Piano era articolato in tre linee di azione:

1. Linea 1 - "e.Toscana per la pubblica amministrazione", con investimenti per l'attuazione delle linee strategiche per l'innovazione tecnologica ed organizzativa nella pubblica amministrazione toscana.
2. Linea 2 - "e.Toscana per le associazioni di categoria e le libere professioni", con interventi a sostegno dell'inserimento in rete delle associazioni di categoria e dei rappresentanti del mondo delle professioni attraverso il cofinanziamento di progetti.
3. Linea 3 - "e.Toscana per le famiglie e i cittadini", con investimenti a sostegno dell'inserimento in rete delle famiglie e per un utilizzo maturo delle opportunità e dei servizi on line, operando in modo integrato con la PA locale e con il terzo settore.

Mediante le tre linee, il sistema regionale ha così offerto soluzioni per sviluppare le componenti più carenti. La lungimiranza delle scelte del Piano e.Toscana è testimoniata dalla sostanziale coincidenza



tra le 3 linee attivate ed i domini successivamente individuati a livello europeo nel 2003 (Linea 1-Infrastrutture, Linea 2-Competitività, Linea 3-Comunità), a conferma della capacità di ascolto delle esigenze espresse dalla società regionale da parte della Rete.

e.Toscana è un piano d'azione che ha dimostrato di avere un ampio respiro programmatico, potendo incamerare anche le novità che di volta in volta si presentavano sullo scenario della società dell'informazione regionale e che risultavano coerenti con le linee guida definite dalla RTRT (digitale terrestre, reti wireless, VoIP ecc.). Essendo stato pensato come Piano incardinato nel sistema di governance regionale, esso è stato strutturato osservando il principio della sussidiarietà ed incentivando le forme associative riconosciute dal piano di riordino territoriale (LR 40/2001).

Tramite il Piano è stato così possibile integrare le azioni progettuali che gli enti del territorio avevano in cantiere e che, spesso, insistevano su medesimi argomenti e target di utenza. Di più: l'integrazione attivata ha interessato anche i flussi finanziari ed il complesso di risorse materiali ed umane che sostenevano i singoli interventi locali, ottimizzando gli sforzi. e.Toscana è riuscita inoltre a garantire una stretta connessione tra gli investimenti infrastrutturali effettuati. Tale potenziamento è stato la premessa per l'allargamento del ventaglio di servizi di e-government offerti dagli enti sviluppatori e riusatori. Gli investimenti pubblici hanno infine sollecitato il mercato degli operatori ICT toscani, favorendo così lo sviluppo dell'economia del territorio.

La capacità del Piano di saper raggiungere gli obiettivi è poi testimoniata dalla stipula dell'Accordo di Programma Quadro (APQ) in materia di società dell'informazione, siglato il 2 aprile 2004. L'APQ ha infatti dato modo di fare crescere il nucleo di politiche rivolte agli enti collocati in aree svantaggiate. I risultati raccolti dalla RTRT e le capacità progettuali espresse dal Piano e.Toscana sono diventate così anche patrimonio di comunità montane, comuni e altre gestioni associate collocate in aree marginali della Regione, tramite tre specifici interventi:

1. la diffusione della progettualità toscana per l'e-government e l'adeguamento tecnologico delle reti interne degli enti locali;
2. l'attivazione di infrastrutture per la sicurezza e per l'accesso validato e sicuro ai servizi;
3. l'accesso alla connettività in banda larga per gli enti non coperti da tale servizio.

Il percorso avviato con l'APQ ha visto la RTRT impegnata in un importante processo concertativo e di governance. L'APQ ha allargato la platea di enti entrati nel circolo della società dell'informazione, un percorso che era già stato promosso negli anni precedenti. L'interesse di tutti gli enti del territorio nei confronti di e.Toscana ha messo in moto una macchina organizzativa che ha interessato quasi 190 enti del territorio, 100 dei quali coinvolti per la prima volta nell'attuazione di progetti di e-government.

È dunque facile comprendere la ormai radicata consapevolezza che l'e-government è una politica di sviluppo delle capacità degli enti, ma anche la dimensione dello sforzo complessivo prodotto in questi anni. Basta pensare all'eterogeneità degli argomenti affrontati dal Piano e ai diversi interventi prodotti per ogni amministrazione aderente. Per tale motivo la Regione Toscana ha dedicato risorse specifiche alla materia, anche tramite i programmi di sviluppo territoriale concertato (come i PASL).

Il percorso tracciato deve naturalmente essere potenziato per ridurre le criticità. Il Piano ha superato le difficoltà sopravvenute, anche grazie ad opportune misure di natura legislativa e politica promosse dalla RTRT. Tra queste misure va certamente annoverata la LR 1/2004, che norma l'interesse regionale sui temi della società e dell'e-government. Con tale atto, il sistema regionale riconosce un nuovo "diritto di cittadinanza". La Legge stabilisce inoltre dei principi, che hanno sostenuto l'impianto di e.Toscana. Tra questi: la crescita economica mediante le nuove tecnologie, la cooperazione sui temi della società dell'informazione, la valorizzazione delle aggregazioni territoriali

riconosciute, la diffusione della cultura del software open source, l'attenzione rivolta al rischio di marginalizzazione, l'integrazione delle programmazioni locali.

I risultati ottenuti dalla Legge sono stati evidenti, soprattutto in riferimento alla capacità di concertazione del "sistema toscano". Tra i momenti più rilevanti compare la collaborazione stretta dagli enti in occasione del bando per la costituzione dei Centri di Servizio Territoriali della Toscana, strutture che supporteranno i piccoli enti nelle necessità organizzative e tecniche connesse ai progetti di e-government.

La capacità concertativa è inoltre testimoniata dalla partecipazione delle associazioni degli enti locali in tutte le fasi di definizione ed esecuzione dei progetti. Nel 2004 sono stati stretti accordi con ANCI Toscana, URPT e UNCEM Toscana relativamente al sostegno dei piccoli comuni e alla costituzione dei Centri di Servizio Territoriali per l'e-government in Toscana, documenti che hanno dato ufficialità a un ruolo non solo di "rappresentanza", ma anche di assistenza e di monitoraggio.

Tale impegno ha avuto particolare rilevanza sulle politiche a favore dei piccoli comuni, enti che costituiscono circa il 50% dei municipi toscani e che presentano le maggiori criticità sul tema della società dell'informazione. Per questo la Regione Toscana e le Associazioni degli enti hanno fatto di e.Toscana il Piano per inserire i piccoli comuni nei processi di modernizzazione collegati allo sviluppo dell'Amministrazione Elettronica, abbattendo così i rischi di marginalizzazione, collegati al "digital divide" e promuovendo i processi di innovazione organizzativa nei comuni minori (specie montani).

Ulteriori complessità sono state risolte grazie ad altre misure di affiancamento. Tra queste meritano di essere citati i lavori compiuti dai centri di competenza appositamente creati per dare supporto alla Regione ed agli enti del territorio sui temi della società dell'informazione, quali il Centro di Competenza sul digitale terrestre e quello sugli standard di cooperazione e di produzione del software. I Centri rappresentano un punto di riferimento stabile per le amministrazioni impegnate nell'e-government. Un ulteriore punto di sintesi fra ricerca, mondo produttivo e pubblica amministrazione toscani.

### 3.1.2 I risultati ottenuti

In tre anni il Piano e.Toscana ha prodotto un complesso di risultati – in termini di infrastrutture e servizi – in taluni casi difficilmente misurabili con indicatori di carattere quantitativo. La modificazione della cultura organizzativa degli enti, l'ingresso progressivo dei concetti di "e-government" nelle amministrazioni locali, la pianificazione di interventi congiunti da parte degli enti, la valorizzazione delle capacità progettuali e dello "spirito di squadra" tra le amministrazioni sono importanti traguardi raggiunti in questi anni, che trovano però faticosamente riscontro oggettivo in misurazioni statistiche. Le azioni progettuali promosse dalla Rete hanno inoltre sollecitato il positivo ruolo delle Province, delle Comunità Montane e dei comuni capoluogo. In tal modo la programmazione locale è stata integrata con l'azione regionale, contribuendo a sostenere lo sforzo complessivo prodotto dagli enti del territorio.

e.Toscana ha raggiunto queste finalità attraverso l'attivazione di azioni specifiche intervenute su ambiti previsti sia dalla LR 1/2004, sia dai Piani Annuali della Rete. Tra tali obiettivi compare la creazione delle infrastrutture telematiche per l'interconnessione delle amministrazioni aderenti alla RTRT. La LR 1/2004 ha riaffermato il ruolo della Regione Toscana negli aspetti di implementazione della rete, compito che ha largamente anticipato il Sistema Pubblico di Connettività (SPC), ossia l'infrastruttura che collegherà tutte le pubbliche amministrazioni italiane.

Senza entrare negli aspetti tecnici di RTRT, merita sottolineare che lo sviluppo delle infrastrutture telematiche in Toscana ha assunto i tratti di una politica di sostegno della realtà economica locale. Il modello di rete regionale consente infatti agli enti di disporre di una rete diffusa e veloce, e al sistema

economico di accrescere la propria offerta alla pubblica amministrazione. Il potenziamento della rete è stato anche uno strumento per superare la logica del monopolio in tema telecomunicazioni.

Rientra in questa politica il Centro Servizi della Toscana, denominato TIX (Tuscany Internet eXchange, [www.tix.it](http://www.tix.it)), elemento centrale della politica regionale per lo sviluppo della società dell'informazione. Il TIX ha abilitato l'interconnessione "diretta" tra gli operatori di comunicazione (permettendo dunque una economia nel costo del traffico) e rappresenta un "centro di competenza" che assicura adeguati livelli di qualità.

L'accreditamento degli operatori pubblici (14, ad oggi), l'implementazione del sistema di cooperazione, il potenziamento della sicurezza centrale e locale fanno della Toscana una delle regioni che meglio rispondono al rinnovato quadro nazionale ed europeo di settore.

Altri obiettivi raggiunti dal Piano sono:

1. la diffusione della progettualità espressa in questi anni dai territori toscani: alla base del Piano è infatti il principio di riusabilità delle soluzioni e di circolazione della conoscenza;
2. la valorizzazione dell'associazionismo e del ruolo degli enti locali: l'e-government e la società dell'informazione possono essere implementati presso i comuni di piccole dimensioni, solo grazie ad attente politiche di incentivazione dell'associazionismo. Tale percorso, accompagnato da ANCI, UNCEM ed URPT, ha consentito di avviare ai processi di amministrazione elettronica l'86% degli enti locali toscani;
3. l'attivazione dei piani per lo sviluppo locale della SI nei piccoli comuni. Società dell'informazione e sviluppo locale: nella consapevolezza che tale politica concorre alla promozione dei territori, la Regione Toscana ha previsto il suo inserimento all'interno delle programmazioni economiche regionali e locali;
4. la sperimentazione delle tecnologie innovative (DVB-T, VoIP, WiMAX): consapevoli della necessità di realizzare le azioni previste guardando al futuro, la Regione Toscana ha seguito con attenzione le evoluzioni tecnologiche intervenute in questi anni, per individuare le soluzioni che potessero consentire una più efficace erogazione dei servizi;
5. la formazione per l'e-government: le politiche di e-government possono essere implementate nelle realtà locali, solo grazie ad interventi formativi che accrescano le competenze degli amministratori, dei dirigenti e del personale addetto ai servizi di back office e di sportello;
6. la creazione delle infrastrutture di comunicazione e sollecitazione del mercato privato per la diffusione della banda larga nelle aree non coperte: raggiunto nel 2005 l'obiettivo per le pubbliche amministrazioni, la Regione Toscana procede nella diffusione della banda larga per tutti i cittadini e le imprese del proprio territorio entro il 2010;
7. l'attività di benchmark (monitoraggio progetti, indagini ISTAT, progetto europeo Understand): comprendere le ricadute delle proprie politiche sui diversi target di utenza è un principio di corretta programmazione che il Piano e.Toscana ha previsto come caposaldo della propria strategia;
8. la promozione dell'open source: tra le politiche attivate dalla Regione Toscana per aumentare la possibilità d'accesso alle informazioni, nonché per accrescere la concorrenza nel mercato delle ICT abbattendone i costi (in termini economici o di tempo), vi è la "diffusione del software libero ed open source", misura espressamente prevista dalla LR 1/2004.

### 3.1.3 I risultati di Linea 1

Finalità della Linea 1 (<http://www.e.toscana.it/linea1/index.shtml>) è lo sviluppo dell'e-government nella pubblica amministrazione regionale, perno del Piano e.Toscana. Per tale motivo la Regione Toscana vi ha investito in questi anni importanti risorse finanziarie, producendo un notevole sforzo per confermare il ruolo della PA come motore di sviluppo delle realtà regionali.

I progetti hanno interessato gli ambiti strategici su cui opera la pubblica amministrazione, e in particolare:

1. è stata estesa l'infrastruttura di rete della RTRT, tramite la costituzione del Centro Servizi TIX ed il potenziamento delle dorsali, oltre al collegamento in banda larga di tutti gli enti pubblici della Toscana. Sono stati inoltre realizzati l'infrastruttura centrale e locale per la sicurezza (PKI, Public Key Infrastructure) ed il sistema per la cooperazione applicativa;
2. sono stati definiti gli standard di cooperazione sui temi dell'anagrafe, del protocollo informatico, dello Sportello Unico per le attività produttive e dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (tabella 1);
3. sono stati creati Centri di Competenza specifici per dare assistenza e garantire omogeneità alle azioni in corso (Centro di Competenza per la compliance di e.Toscana e Centro di Competenza per il digitale terrestre).

#### 3.1.4 I risultati di Linea 2

Mediante la Linea 2 (<http://www.e.toscana.it/linea2/index.shtml>), la Regione Toscana ha innescato una collaborazione fattiva tra il sistema pubblico ed il mondo privato per aumentare il ventaglio di servizi destinati dagli ordini professionali (ingegneri, avvocati, architetti ecc.) e dalle associazioni di categoria ai propri associati.

Linea 2 ha preso avvio nel 2003 con una consultazione pubblica rivolta al mondo economico, a seguito della quale sono state presentate oltre 100 proposte da 91 diverse organizzazioni o imprese. Condivise con il sistema produttivo e delle associazioni le materie e le priorità che la Toscana doveva porre in agenda, sono stati attivati i bandi per selezionare e finanziare i progetti. La Linea 2 del 2003 ha distinto le proposte sulla base delle 2 macrocategorie di soggetti proponenti, le associazioni di categoria e gli ordini professionali.

I progetti finanziati sono intervenuti su temi trasversali, come le carte intelligenti, la certificazione di qualità, i servizi basati su open source, e specifici, come i servizi finalizzati all'internazionalizzazione delle imprese, il sostegno del commercio elettronico, la produzione di servizi per il mercato del lavoro ecc. Nel 2003 sono stati finanziati 28 progetti: in particolare, tutti quelli presentati dagli ordini e i primi 8 delle associazioni sono stati cofinanziati al 50% dalla Regione Toscana. Ad oggi, quasi tutti i progetti sono stati conclusi.

Con il 2004, prende avvio la seconda tranches di Linea 2. Nella prosecuzione degli interventi, vengono mantenute le azioni trasversali e specifiche del 2003, con alcune significative integrazioni (giustizia civile minore, mercato della domanda ecc.). Soggetti proponenti delle azioni sono però in questa occasione gli enti locali toscani, chiamati a realizzare progetti di dimensione preferibilmente provinciale. Differentemente dal 2003, la ripartizione finanziaria è avvenuta sulla base di macro-temi proposti dalla Regione Toscana. A seguito del bando, sono stati presentati 39 progetti (31 cofinanziati al 50% e "accorpati" in 24, organizzati in 6 aree tematiche). Tali progetti sono stati tutti avviati nel corso del 2005.

L'insieme delle progettualità espresse dai bandi del 2003 e del 2004 arricchirà il portafoglio servizi regionale e potrà confluire nel catalogo regionale per il riuso.

#### 3.1.5 I risultati di Linea 3

A novembre 2004 la Giunta regionale ha approvato il progetto "e.Toscana per l'accesso", prima attuazione di Linea 3, intervento finalizzato alla diffusione delle opportunità di partecipazione per i cittadini e per le famiglie alla società dell'informazione e della conoscenza e alla rimozione del "divario digitale".

Linea 3 prevede interventi in tre specifiche direzioni:

1. Intervento 1: cofinanziamento di progetti presentati dalle Province e finalizzati agli obiettivi di Linea 3. Tali progetti prevedono misure di supporto dei Punti di accesso assistito ai servizi (PAAS), di cui al successivo punto;
2. Intervento 2: creazione di una rete territoriale di PAAS, gestiti da soggetti associazionistici in relazione con i Comuni aderenti alla RTRT;
3. Intervento 3: realizzazione di servizi di e-government attraverso la televisione digitale terrestre.

Le azioni previste dalla Linea 3 promuovono sia la costituzione di un legame tra istituzioni e mondo associativo, per sostenere la diffusione delle ICT nei punti ove la cittadinanza vive "maggiormente la propria socialità, la propria propensione al contatto ed all'interscambio culturale", sia la diffusione dell'uso dei servizi di e-government da parte dell'utenza. La creazione dei PAAS in Toscana segue le indicazioni di "eEurope2005", relativamente alla creazione di punti pubblici di accesso ad Internet, e le Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.

I PAAS sono gestiti da soggetti associazionistici individuati localmente dagli enti territoriali partecipanti ed hanno tra le loro caratteristiche distintive:

1. l'assistenza offerta ai cittadini per l'uso dei servizi di e-government;
2. l'impiego delle postazioni Internet, con assistenza e formazione per l'uso degli strumenti;
3. la capacità dei PAAS di contribuire a dare feedback strutturati sulla "bontà" dei servizi offerti e sul modello di servizio individuato;
4. l'impegno a promuovere iniziative territoriali di animazione sulle trasformazioni nella società della informazione e della conoscenza.

Il progetto PAAS prevedeva l'attivazione di 1 punto per i Comuni fino a 20.000 abitanti, cui se ne aggiungeva un ulteriore per ogni successivo scaglione di 15.000 abitanti. Ad oggi partecipano 192 Comuni per un 298 PAAS. Il progetto PAAS prevede il supporto da parte delle Province, dell'Anci Toscana e del mondo associazionistico, attraverso convenzione con il Forum del Terzo settore e con il CeSvoT. Per garantire lo scambio di conoscenze è stata creata la "Rete dei PAAS", contesto condiviso, prevalentemente telematico, che assicura il supporto ai Punti e la condivisione delle migliori pratiche.

La Linea 3 ha anche previsto rilevanti azioni formative per il personale impegnato. I PAAS infatti non sono solamente "poli" che formano i cittadini sull'uso delle tecnologie, ma intendono mostrare le possibilità offerte dalla rete in campi come la salute, la socialità, l'istruzione, il lavoro ecc., così da rendere maggiormente appetibile all'utente l'accesso ai servizi.

Mediante gli interventi di Linea 3, la Regione Toscana è "fisicamente" presente nei singoli territori, in concorso con le realtà locali, dando visibilità alle azioni avviate per includere i cittadini nel circuito della società dell'informazione. Il notevole successo ottenuto dall'iniziativa è un viatico per proseguire proficuamente sulle linee d'azione individuate.

### 3.2 I progetti di e-democracy in Toscana

Nel corso del 2005 sono stati attivati in Toscana quattro progetti di e-democracy che vedono il forte coinvolgimento di Comuni, piccoli Comuni, Comuni montani, Comunità montane, Circondari, Province, Associazioni di categoria, Associazioni di enti locali e Associazioni di cittadini.

Obiettivo dei progetti presentati è promuovere e sostenere iniziative e progetti locali che mediante l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT) sono in grado di introdurre o potenziare forme di partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni e delle comunità locali, con particolare riferimento ai processi decisionali delle pubbliche amministrazioni locali.

Sono attualmente in fase di realizzazione il progetto CONCERTO – Strumenti per la concertazione e la realizzazione del piano dei tempi della città, il progetto eMove – Mobilità Partecipata e il progetto iDEM – Interactive DEMocracy.

Inoltre assume particolare rilievo per la partecipazione di Comunità Montane e molti piccoli Comuni il progetto TELE\_P@B – Tecnologie ELEttroniche per la Partecipazione al Bilancio – Il processo decisionale partecipato applicato al Bilancio Comunale. Obiettivo principale di questo è rafforzare la partecipazione della comunità locale alle scelte politiche che l'amministrazione locale attua e che hanno un'immediata ricaduta sulla qualità della vita sociale, economica, culturale della comunità stessa.

## 4 Indicatori sulla società dell'informazione e della conoscenza

### 4.1 Indicatori di contesto

Di seguito sono individuati gli indicatori più significativi utili alla definizione dello sviluppo della SdI&C ed all'individuazione del posizionamento della Toscana in Italia ed in Europa. Questi indicatori, derivanti da rilevazioni SISTAN su famiglie, imprese e Pubbliche Amministrazioni, armonizzate seguendo criteri e metodologie comuni a tutti i paesi membri dell'Unione Europea, sono finalizzati a rappresentare lo stato di sviluppo della SdI&C. Essi sono organizzati per insiemi significativi e rappresentati attraverso diagrammi polari che mettono in evidenza i valori nella nostra regione confrontandoli con il miglior risultato in assoluto presente in ambito europeo e nazionale ed con il risultato di una regione il cui profilo complessivo è considerato mediamente il più avanzato.

Gli indicatori di contesto potranno subire modificazioni nel periodo di vita del programma in relazione alle scelte in materia compiute a livello nazionale od europeo, al fine di mantenere integro il valore di confrontabilità dei dati.

#### 4.1.1 Insieme degli indicatori di inclusione

##### i. Dotazioni tecnologiche e connettività

% di famiglie in possesso di un PC

% di famiglie con accesso ad Internet

% di individui in possesso di un PC

% di individui con accesso ad Internet

% di famiglie che accedono a Internet per tipo di connessione:

1. modem
2. banda larga
3. connessione senza fili (palmare, cellulare ecc.)

% di famiglie non connesse ad Internet per motivo:

1. mancanza di interesse/bisogno
2. mancanza di capacità

##### ii. Utilizzo di Internet

% di individui che hanno usato Internet per attività svolta (negli ultimi tre mesi):

1. attività di formazione:
  - a) attività di istruzione o formazione presso scuole e/o università
  - b) attività di formazione professionale e altre attività di formazione
2. comprare merci e/o servizi
3. cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro
4. telefonare su internet (VoIP) e partecipare a videoconferenze
5. utilizzare l'home banking
6. relazionarsi con la Pubblica Amministrazione:
  - a) utilizzare lo Sportello Informativo per il Cittadino
  - b) ottenere informazioni
  - c) scaricare moduli della PA
  - d) inviare moduli compilati della PA
  - e) effettuare pagamenti on line
7. cercare informazioni sanitarie on line (malattie, alimentazione, miglioramento della salute, ecc.)
8. cercare consulenze on line di medici/specialisti
9. giocare o scaricare giochi, immagini, musica

% individui con accesso a Internet in base al luogo di accesso (casa, luogo di lavoro, Internet caffè, PAAS ecc.).

#### 4.1.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione

##### i. Struttura e organizzazione

% di pubbliche amministrazioni dotate di uffici/servizi di informatica formalmente istituiti come unità organizzative interne autonome

% di PA dotate di ufficio/servizio di informatica formalmente istituito nell'ambito di una gestione associata

% di PA che hanno adottato un documento di pianificazione strategica contenente la definizione degli obiettivi e le linee guida per l'acquisizione e l'utilizzo delle ICT

##### ii. Dotazioni tecnologiche e connettività

% di PA che dispongono di una Intranet

% di PA che utilizzano la posta elettronica certificata per lo scambio di documenti elettronici con valenza legale in base all'art. 14 del DPR 445/2000 e al decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 14/10/2003

% di PA che sono in linea con le specifiche SPC

% PA che utilizzano soluzioni rilasciate con licenza open source

% PA i cui dipendenti con potere di firma sono dotati di firma digitale a valenza legale (firma forte)

% di PA che utilizzano la banda larga come modalità di connessione

##### iii. Formazione

% di PA che hanno organizzato nell'ultimo anno attività formative rivolte ai dipendenti in materia di ICT

% di PA che hanno utilizzato nell'ultimo anno sistemi di e-learning per la formazione dei dipendenti

##### iv. Informatizzazione delle attività: lo Sportello Unico per le Attività Produttive

% di PA in cui è attivo lo Sportello Unico per le Attività Produttive

% di PA in cui lo Sportello Unico per le Attività Produttive è informatizzato e offre i servizi di:

1. gestione elettronica in rete delle pratiche tra gli uffici dell'ente (o fra uffici di enti associati)
2. possibilità di formulare quesiti ed ottenere documentazione in modalità elettronica da parte di imprese
3. e professionisti
4. possibilità di consultare on line lo stato avanzamento delle pratiche
5. rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione unica

##### v. Partecipazione a progetti in tema di e-government e TIC

% di PA che hanno avviato dal 2000 forme di collaborazione con altri enti pubblici territoriali per la realizzazione di progetti nel settore TIC

% di PA che hanno partecipato dal 2000 in poi, con un qualsiasi ruolo, a un progetto europeo cofinanziato dalla Commissione Europea in tema di e-government e società dell'informazione

##### vi. Attivazione del Protocollo Informatico

% di PA che hanno adottato il protocollo informatico, secondo quanto previsto dal DPR 445/2000, e che hanno attivato la soluzione:

1. Nucleo minimo
2. Gestione documentale
3. Workflow documentale



vii. e-procurement

% di PA che nel corso dell'ultimo anno hanno effettuato acquisti di beni e servizi in modalità e-procurement

viii e-democracy

% di PA che hanno attivato specifici progetti o strumenti di e-democracy per la partecipazione dei cittadini alla vita dell'ente

ix. Accessibilità

% di PA che hanno il sito internet conforme ai criteri minimi indicati nelle linee guida per l'accessibilità emanate dal W3C/WAI

x. Multicanalità

% di PA che utilizzano canali telematici diversi dal sito Internet per fornire servizi agli utenti

xi. Pagamenti on line

% di PA che consentono di effettuare a cittadini e imprese pagamenti on line

xii Servizi on line

% PA per tipologia e grado di interattività dei servizi offerti

% PA per tipologia e numero di servizi transattivi offerti

#### 4.1.3 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nelle imprese

i. Dotazioni tecnologiche e connettività

% di imprese dotate di PC

% di imprese connesse ad Internet

% di imprese connesse ad Internet in banda larga

% di imprese che dispongono di un proprio sito web/home page

ii. Automazione dei processi aziendali

% di imprese che utilizzano Intranet

% di imprese che utilizzano Extranet

% di imprese che usano Internet per accedere a servizi bancari e finanziari

iii. e-commerce

% di imprese che usano Internet per acquistare beni / servizi (e-procurement)

% di imprese che usano Internet per vendere beni / servizi

% di imprese il cui fatturato ottenuto con vendite on line supera il 5% del fatturato totale<sup>25</sup>

% di fatturato risultante da vendite effettuate via Internet sul fatturato totale<sup>26</sup>

iv. e-government

% di imprese che usano Internet per relazionarsi con la pubblica amministrazione per ottenere informazioni

% di imprese che usano Internet per relazionarsi con la pubblica amministrazione per scaricare moduli

% di imprese che usano Internet per relazionarsi con la pubblica amministrazione per inviare moduli compilati

---

<sup>25</sup> I dati necessari per la costruzione dell'indicatore sono rilevati da ISTAT nell'ambito della "Rilevazione sulle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione nelle Imprese". L'indicatore peraltro può non essere consistente nel caso in cui vi sia una forte caduta di risposta.

<sup>26</sup> Vedi nota 16.

% di imprese che si relazionano con la pubblica amministrazione per partecipare a procedure di appalto elettronico

% di imprese che si relazionano con la pubblica amministrazione svolgendo procedure Amministrative interamente per via elettronica

v. Sicurezza informatica

% di imprese che utilizzano almeno due strumenti per garantire la sicurezza informatica

vi. Condizioni di lavoro

% di addetti nelle imprese che almeno una volta a settimana utilizzano il personal computer per svolgere il proprio lavoro

% di imprese in cui viene utilizzato il telelavoro

vii. e-learning

% di imprese che usano Internet per la formazione o istruzione del personale

#### 4.1.4 Infrastrutture abilitanti e imprese produttrici di beni e servizi TIC

i. Infrastrutture abilitanti

Copertura della popolazione toscana mediante servizi in banda larga ADSL

ii. Imprese produttrici di beni e servizi TIC

n. unità locali e imprese produttrici di beni e servizi TIC

n. addetti delle imprese attive produttrici di beni e servizi TIC

Quoziente di localizzazione delle imprese del settore TIC per Comune/provincia

Impatto economico del settore TIC (contributo delle imprese TIC al valore aggiunto della Toscana)

#### 4.2 Indicatori di Input-Output

Gli indicatori di Input-Output sono definiti e prodotti nell'ambito dei singoli interventi e del relativo sistema di monitoraggio; una parte di essi può alimentare anche il sistema degli indicatori di contesto o di risultato.

##### 4.2.1 Insieme degli indicatori di inclusione

e-comunità

Contrastare il digital divide

n. utenti alfabetizzati sulle possibilità offerte dalla rete e dall'open source

n. siti accessibili degli enti pubblici/numero 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

Promuovere la partecipazione e la democrazia

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)/ numero progetti cui si è aderito sul FP7

Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori  
realizzazione della piattaforma che consente al cittadino di orientarsi in materia di giustizia

Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana  
realizzazione del sito internet Privacy della Regione  
progettazione del percorso formativo Privacy  
Attivazione catalogo buone pratiche

I servizi informativi per il cittadino  
n. enti con sportelli informativi compliance con e.Toscana ed integrati con il back office locale

I Punti di Accesso Assistito ai Servizi tramite Internet  
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  
n. iniziative di promozione locale promosse da enti ed associazioni mediante i PAAS

4.2.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione  
e-servizi

Infrastrutture di servizio - Acquisti e gare on line  
percentuale di gare svolte dagli uffici regionali con il sistema telematico rispetto al totale delle gare dell'ente  
n. enti aderenti al contratto aperto di Regione Toscana relativamente al sistema telematico di acquisto  
n. enti aderenti al marketplace federato

Infrastrutture di servizio - Pagamenti on line  
n. servizi pagabili on line tra gli enti aderenti a RTRT

Infrastrutture di servizio - Sistemi di gestione documentale e archiviazione  
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

Infrastrutture di servizio - Formazione e innovazione  
n. e tipologia di amministrazioni coinvolte in progetti di formazione per il sistema PA toscano  
n. dipendenti formati  
n. e tipologia di progetti attivati  
accessi alla piattaforma di e-learning  
n. corsi realizzati

Public Utilities  
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

Scuola - Il Sistema dell'apprendimento  
n. servizi attivati e offerti dal Sistema Informativo Scolastico regionale (SISR)

n. accessi effettuati ai servizi del SISR  
n. portali di Osservatori Scolastici Provinciali istituiti

Scuola - Internet per i più giovani  
realizzazione dello "spazio sicuro"  
n. utenti che accedono allo "spazio sicuro"  
realizzazione di sito informativo e di conoscenza

Sanità e telemedicina  
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 e Comuni relativamente alle pratiche di Invalidità Civile  
n. transazioni di inoltro dati certificati elettronicamente effettuate tra Comuni e INPS e tra INPS e Comuni relativamente alle pratiche di Invalidità Civile  
n. accessi telematici ai servizi di visualizzazione pratica IC 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

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

#### 4.2.3 Insieme degli indicatori di competitività e-competitività

##### Turismo

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

##### Commercio

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

Servizi alle imprese per la semplificazione e lo sviluppo  
attivazione di Sportelli on line integrati per le imprese  
erogazione di servizi completi (livelli 3 e 4) relativamente agli eventi della vita delle imprese

La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e PA

- 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

Sviluppo dell'occupazione - Infrastrutture per il telelavoro

- n. occupati nei telecentri
- n. telecentri creati nelle realtà marginali
- n. aziende delocalizzate nei telecentri

Sviluppo dell'occupazione - Incontro tra domanda e offerta di lavoro

- 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.)

Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità - Base informativa geografica

- n. piani disponibili su WEB in forma GIS integrata e citazione degli stessi negli atti di pianificazione regionali, provinciali, comunali, delle CM, Autorità di bacino ed Enti Parco
- n. enti pubblici collegati alla RTRT che gestiscono su Server Internet i dati geografici di loro competenza secondo le Istruzioni tecniche regionali
- % 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 avviate utilizzando la Infrastruttura Geografica regionale

Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità - eMobilità

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

La ricerca ed il trasferimento tecnologico

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

Filiere di imprese e network di conoscenza e cooperazione

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

Le informazioni di base per il sistema delle imprese

- 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 DB esistenti in materia di progetti finanziati ed eccellenze tecnologiche esistenti

Il marketing territoriale

n. progetti messi a catalogo

n. tavoli locali pubblico-privato attivati

#### 4.2.4 Insieme degli indicatori sulle infrastrutture abilitanti

Infrastrutture abilitanti

Sistema Pubblico di Connettività regionale

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

Infrastruttura di Cooperazione Applicativa

n. enti che utilizzano l'infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale Toscana (CART)

n. applicazioni certificate compliance e. Toscana

n. standard applicativi (rfc) realizzati

livelli di servizio dell'infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale Toscana (CART)

Sicurezza e accesso autenticato

n. accessi autenticati e sicuri

n. servizi autenticati mediante l'infrastruttura per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della PA

livelli di servizio raggiunti dell'infrastruttura per l'accesso autenticato e sicuro ai servizi della PA

Servizi pubblici di banda larga

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

Centri di competenza

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

Piattaforma regionale per la formazione a distanza

n. iscritti ai corsi per aree d'intervento

n. moduli conclusi per aree d'intervento

ore erogate di formazione

#### 4.3 Indicatori di risultato

Gli indicatori di risultato rispondono all'obiettivo di registrare il successo (o l'insuccesso) delle strategie di azione in termini di cambiamenti indotti nel sistema oggetto di osservazione. Essi sono dunque definiti nell'ambito dei programmi e degli interventi. Essi utilizzano anche la base di

conoscenza relativa agli indicatori di contesto, richiedendone eventualmente l'integrazione attraverso la progettazione e realizzazione di specifiche indagini conoscitive. In misura minore possono essere prodotti all'interno del sistema di monitoraggio degli interventi e dei relativi flussi informativi.

#### 4.3.1 Insieme degli indicatori di inclusione

e-comunità

potenziamento e qualificazione dell'infrastruttura organizzativa dei PAAS per l'inclusione digitale:

- frequentatori PAAS/anno

- numero PAAS accreditati su processi inclusivi

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):

- cittadini che possono accedere alla piattaforma regionale dedicata

- cittadini che possono usufruire di servizi di e-democracy nei siti degli EE.LL

- cittadini che possono accedere a sportelli informativi dei siti degli EE.LL

migliore accessibilità dei siti internet della PA (diritto all'uso delle tecnologie):

- cittadini che possono accedere a siti 'accessibili' (W3C e legge Stanca)

n. aree disagiate e n. 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

% individui con accesso a Internet in base al luogo di accesso (casa, luogo di lavoro, Internet caffè, PAAS, ecc.)

#### 4.3.2 Insieme degli indicatori di presenza di TIC nella pubblica amministrazione

e-servizi

diffusione dei servizi di pagamento on-line (diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale):

- Comuni che consentono l'esercizio di pagamenti on-line

diffusione dei servizi di e-procurement:

- Comuni che utilizzano servizi di e-procurement

- % del volume di acquisti della PA in modalità telematica sul totale degli acquisti

utilizzo di e-learning per l'accrescimento delle competenze professionali nella PA:

- Comuni che utilizzano annualmente sistemi di e-learning per la formazione dei dipendenti

- dipendenti nei Comuni che ricevono annualmente formazione e-learning sul totale dei dipendenti formati

presenza di servizi TIC gestiti in modalità associata o coordinata:

- numero Comuni che utilizzano servizi TIC in modalità associata o coordinata

- numero di servizi TIC erogati in modalità associata o coordinata

sviluppo dei servizi che consentono transazioni on-line (diritto di partecipare al processo amministrativo informatico):

- Comuni che offrono almeno un servizio transattivo (iniziano e chiudono il procedimento on-line) sul totale creazione di soluzioni on line interistituzionali per la gestione dell'invalidità civile:

- diminuzione del tempo medio di attesa (attività amministrative)

- numero delle pratiche inoltrate per via telematica

Indicatori per misurare la capacità di fare sistema

n. servizi in gestione associata (n. servizi \* popolazione gestioni associate / paniere di servizi completo \* pop teorica gestioni associate)

n. piattaforme tecnologiche condivise attivate per offerta di servizi on line (piattaforme \* popolazione interessata/paniere completo piattaforme \* pop toscana)

Indicatori per la misurazione della diffusione di servizi

diffusione omogenea di servizi sul territorio (servizi \* popolazione beneficiata/paniere di servizi completo \* pop toscana)

n. "servizi pubblici di base"<sup>27</sup> disponibili per il pubblico con processi di back-office digitale integrati

n. procedimenti di appalti pubblici completamente realizzati on line (integrati elettronicamente) in % (per valore) sul totale degli appalti pubblici globali

Indicatori per misurare lo sviluppo dell'e-procurement

volume di acquisti tramite soluzioni on line (volume finanziario di acquisti on line di beni e servizi eseguita dalla PA/totale volume finanziario di acquisti)

Indicatori per misurare la diffusione di servizi rilevanti per la semplificazione

n. servizi di pagamento on line utilizzabili da cittadini e imprese (servizi di pagamento on line \* popolazione/paniere servizi completo \* pop toscana)

n. scambi documentali on line tra PA, cittadini e imprese (caselle di posta certificata attivate/numero enti; protocolli in cooperazione/numero enti; soggetti dotati di certificati digitali per firma elettronica)

n. sportelli on line per imprese

n. "servizi pubblici di base" completamente disponibili on line

% individui che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartiti per scopo (scopi: ricevere informazioni, ricevere moduli, rinviare moduli compilati)

% imprese che utilizzano Internet per interagire con le autorità pubbliche, ripartite per scopo (scopi: ottenere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati, completa gestione elettronica)

#### 4.3.3 Insieme degli indicatori di competitività

e-competitività

promozione della semplificazione nelle relazioni tra PA 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

- % imprese che hanno rapporti con la PA via internet

accrescere le opportunità di telelavoro nelle aree marginali:

- numero di postazioni di lavoro attivate nei telecentri

incremento delle prenotazioni on-line in ambito turistico

incremento delle aziende toscane che offrono beni attraverso soluzioni di e-commerce:

- % imprese il cui volume di affari on line supera il 5% delle vendite totali

- % imprese che ricevono ordini on-line

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

piattaforme per il trasferimento tecnologico e per servizi alle imprese:

- n. piattaforme

n. occupati nei telecentri

n. occupati nel campo delle TIC

% imprese connesse ad Internet in banda larga

---

<sup>27</sup> 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.



- % imprese che dispongono di un proprio sito web/home page
- % imprese che dispongono di una rete LAN e utilizzano Intranet o Extranet
- % di imprese che usano Internet per accedere a servizi bancari e finanziari
- % imprese che usano Internet per acquistare beni/servizi
- % imprese che usano Internet per vendere beni/servizi
- % imprese il cui fatturato ottenuto con vendite on line supera il 5% del fatturato totale<sup>28</sup>
- % fatturato risultante dalle vendite effettuate via Internet dall'impresa sul fatturato totale<sup>29</sup>
- % imprese che utilizzano almeno due strumenti per garantire la sicurezza informatica
- % addetti nelle imprese che almeno una volta a settimana utilizzano il personal computer per svolgere il proprio lavoro;
- % 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
- % 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

#### 4.3.4 Insieme degli indicatori sulle infrastrutture abilitanti

##### Infrastrutture abilitanti

rendere disponibili servizi di banda larga nelle zone che ne sono prive:

- popolazione ed imprese prive di servizi di BL

diffusione di servizi di fonia su internet su RTRT:

- Comuni che utilizzano servizi VOIP in modalita' non sperimentale

accreditamento di RTRT come articolazione regionale del Sistema Pubblico di Connettivita':

- accreditamento

piattaforma regionale per la formazione a distanza:

- n. iscritti ai corsi per aree d'intervento

- n. moduli conclusi per aree d'intervento

- ore erogate di formazione

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. PA in linea con le specifiche SPC e RTRT

% 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

% imprese che usano Internet per la formazione o istruzione del personale (e-learning)

---

<sup>28</sup> Vedi nota 16.

<sup>29</sup> Vedi nota 16.



## ALLEGATI

### 5 Allegato 1: Protocollo d'intesa in materia di sviluppo e diffusione della Società dell'Informazione e della Conoscenza e dell'Amministrazione Elettronica

Il protocollo d'intesa Giunta regionale Toscana – ANCI Toscana – UNCEM Toscana – URPT per lo sviluppo e la diffusione della società dell'Informazione e della Conoscenza e dell'Amministrazione Elettronica è stato approvato con Delibera n. 915 in data 11-12-2006.

Protocollo d'intesa  
tra la Giunta regionale e le Associazioni rappresentative  
degli enti locali  
in materia di sviluppo e diffusione  
della Società dell'Informazione e della Conoscenza e  
dell'Amministrazione Elettronica

\*\*\*\*\*

L'anno duemilasette, addì 12 del mese di gennaio, in Firenze Via Cavour 18,

TRA

La REGIONE TOSCANA, codice fiscale e partita IVA 01386030488, con sede in Via Cavour,18 50129 Firenze, rappresentata dal Vice-presidente della Giunta Regionale dott.Federico Gelli nato a Castelnuovo Val di Cecina (Pi) il 25/11/1962 domiciliato per il presente atto presso la sede dell'Ente;

E

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI –Toscana (di seguito indicata anche ANCI) codice fiscale e partita iva 84033260484 con sede in Prato, Via Roma, 99 rappresentata dal Sig. Calvetti Giuliano nato a Castelfiorentino (Fi) il 3/4/1950 domiciliato per il presente atto presso la sede dell'Associazione;

E

L'URPT- UPI-Toscana UNIONE PROVINCE TOSCANE (di seguito indicata anche URPT-UPI) codice fiscale e partita iva 80033270481 con sede in P.zza M. D'Azeglio, 22 50121 Firenze rappresentata dalla dott.ssa Gabriella Cecchi nata ad Arezzo il 10 agosto 1953 e domiciliata per il presente atto presso la sede dell'Unione;

E

L' UNIONE NAZIONALE COMUNI, COMUNITA' ED ENTI MONTANI –Toscana (di seguito indicata anche UNCEM) codice fiscale e partita iva 90001010489 con sede in via XXIV Settembre, 3

50035 Palazzolo sul Senio (FI) rappresentata dal Sig. Giurlani Oreste nato a Bologna il 6-4-1964 domiciliato per il presente atto presso la sede dell'Unione

#### PREMESSO CHE

Le intese sottoscritte tra la Regione Toscana e le associazioni degli enti locali in materia di Società dell'Informazione e della Conoscenza e di innovazione della pubblica amministrazione hanno consentito di dar vita in questi anni ad una strategia di interventi caratterizzati da una forte condivisione di obiettivi e metodi.

Anche in virtù di questa intesa è stato possibile assicurare il successo del progetto speciale e.Toscana, di cui alla deliberazione n. 20/2003 del Consiglio Regionale; al contempo la RTRT ha potuto assumere un ruolo essenziale nel sostenere i processi di innovazione e di e-government.

La LR 1/2004 ha consolidato e rafforzato questa modalità di governo della rete, definendone gli organismi e le modalità operative, così da renderla una protagonista efficace della governance regionale.

Le intese sopra citate hanno progressivamente costruito un sistema di cooperazione interistituzionale, ed in particolare:

1. il memorandum d'intesa Regione-UNCCEM del luglio 2003, che ha individuato obiettivi e strumenti di intervento per sostenere il dispiegamento della Società dell'Informazione e della Conoscenza nelle zone montane con il contributo determinante delle Comunità Montane;
2. l'intesa Regione-ANCI-UNCCEM-URPTUPI "Sviluppo della Società dell'informazione e dell'Amministrazione elettronica. Accordo di programma Quadro delibera CIPE 17/2003. Sostenere l'e-government nei piccoli comuni" del 6 aprile 2004 (Del.GR n.275/2004) ha consentito di gestire efficacemente gli interventi previsti dall'APQ in materia di SdI ed ha individuato i livelli di responsabilità, di cooperazione e di sussidiarietà necessari per sostenere l'innovazione nei piccoli comuni;
3. l'intesa Regione-ANCI del 21 giugno 2004 (Del.GR n.558/2004) ha definito il quadro generale della collaborazione tra i due sottoscrittori, finalizzata al sostegno delle tre linee di intervento di e-toscana;
4. l'intesa Regione-ANCI-UNCCEM-URPTUPI per il potenziamento degli strumenti e dei prodotti della formazione a distanza sottoscritta in data 21 marzo 2005 (delibera n.284/2005) ha sottolineato l'impegno sui temi della formazione e dell'innovazione nella pubblica amministrazione, anche con riferimento all'utilizzazione della piattaforma TRIO come strumento di e-learning per la PA;
5. l'intesa raggiunta in seno al Comitato strategico di RTRT in data 7 ottobre 2005 e successivamente, in data 21 novembre 2005, dal tavolo di concertazione interistituzionale, ha consentito la presentazione del progetto del Centro Servizi Territoriale della Toscana, come risposta unitaria della Toscana al relativo avviso CNIPA.

Grazie a tali intese è stato possibile dar vita ad un'azione ed una progettualità comune che si è concretizzata nella partecipazione a bandi ed avvisi nazionali con partenariati sempre largamente rappresentativi degli EE.LL, e nell'individuazione di modalità attuative degli interventi, con particolare riferimento agli APQ in materia di Società dell'Informazione, che hanno visto un forte grado di cooperazione tra i diversi livelli istituzionali.

Si è pertanto rafforzata la consapevolezza di dover affrontare con decisione alcune sfide cruciali per lo sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza in Toscana e che a tal fine è necessario dotarsi di una comune strategia in grado di far convergere impegni ed azioni per vincere le sfide della competizione nella nuova economia della conoscenza.

Al contempo è necessario dedicare un'attenzione particolare ai temi della sostenibilità ed ai nuovi diritti di cittadinanza (il diritto alla conoscenza ed all'informazione), alle nuove forme della democrazia e della partecipazione richiedendo una specifica attenzione per superare i rischi di divario digitale, che si presenta come una nuova forma di marginalizzazione di territori e di fasce di popolazione.

La PA è un attore rilevante ed essenziale per il successo delle politiche di sviluppo e deve utilizzare tutte le nuove opportunità che le ICT offrono per potenziare i propri servizi e diffondere le iniziative di semplificazione amministrativa, così da raggiungere più elevati livelli di efficienza, e per assumere un ruolo importante come motore di modernizzazione, da esercitarsi in collaborazione con il sistema produttivo, in modo da consolidare e sviluppare il capitale di capacità, competenze di innovazione dei territori.

Occorre quindi passare dalla realizzazione di soluzioni esemplari di e-gov e di innovazione realizzate da singole amministrazioni, ad un'azione orientata al conseguimento di un'eccellenza di sistema capace di elevare la qualità e l'innovazione di tutta la PA toscana, sviluppare una nuova e più forte capacità di governance cooperativa, basata anche sull'identificazione dei reciproci impegni e dei campi di attività e di iniziativa.

Le sfide dello sviluppo e della competitività richiedono il raggiungimento di livelli di efficienza della PA diffusi e distribuiti, in grado di connotare una qualità specifica del "sistema Toscana".

Per affrontare efficacemente le sfide sopra indicate è necessario rafforzare e qualificare l'impegno delle amministrazioni locali.

Tali indicazioni costituiscono obiettivi tendenziali nei confronti dei quali gli enti locali, le loro associazioni e la Regione dovranno esercitare la propria azione in un contesto qualificato di partecipazione e governance cooperativa, rendendo protagonisti i territori ed il loro capitale di risorse sociali, politiche, scientifiche, istituzionali ed amministrative.

È necessario individuare i ruoli che i diversi soggetti possono svolgere, così da attribuire responsabilità specifiche nella definizione di un disegno unitario e condiviso di sviluppo e di innovazione dei territori, in grado di integrare ed ottimizzare le azioni e gli investimenti di risorse finanziarie ed umane.

È infatti opportuno rafforzare l'azione di innovazione della PA e di sviluppo dell'e-government attraverso un'azione basata su un forte capacità di programmazione, di integrazione e di sistematizzazione di competenze, conoscenze e risorse, per contribuire allo sviluppo della competitività della nostra regione e per sostenere i nuovi diritti di cittadinanza.

È pertanto necessario che i comuni, singoli o associati, le Comunità Montane ed i Circondari, le Province, rendano espliciti i programmi locali in materia di Società dell'Informazione e della Conoscenza e dell'Amministrazione elettronica, così da rafforzarne la coerenza e l'integrazione e consentirne l'inserimento nei piani di sviluppo locale (PASL). Essi dovranno evidenziare il contributo dell'e-government alla partecipazione, all'efficienza dei servizi, allo sviluppo ed alla competitività dei territori, alla realizzazione delle infrastrutture abilitanti. I programmi locali si collocano nel quadro della programmazione regionale di settore e sono coerenti con i piani di attività della Rete Telematica Regionale Toscana.

È altresì necessario ottimizzare gli investimenti e l'utilizzazione delle competenze, concertando le politiche di aggregazione in particolare nelle aree montane e nelle comunità montane, di coordinamento e di attribuzione di funzioni operative su aree di attività sulle quali impiegare risorse a favore di tutto il sistema territoriale.

Il documento sulla costituzione del Centro Servizi Territoriale della Toscana individua alcuni criteri ed in particolare la necessità di applicare rigorosamente i principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza.

#### RITENUTO DI INDIVIDUARE IL SEGUENTE QUADRO DI GOVERNANCE IN MATERIA DI SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE E DELLA CONOSCENZA:

I comuni rappresentano il fondamentale e principale punto di riferimento dei cittadini e la maglia operativa attraverso la quale si dispiegano servizi integrati e processi finalizzati alla modernizzazione ed alla semplificazione amministrativa, nonché significativi ambiti di partecipazione.

Per dare capacità, efficacia ed efficienza all'azione amministrativa devono essere rafforzate e incentivate le politiche di aggregazione e di associazione tra i comuni, ed in particolare tra quelli di minore dimensione organizzativa.

In questo ambito deve essere valorizzata l'esperienza significativa e qualificata maturata dalle CM, anche in qualità di enti responsabili delle gestioni associate, che in questi anni si sono proposte nei contesti provinciali di riferimento come interlocutori unitari delle aree montane di competenza.

Sulla base di questi positivi risultati dovranno essere sostenuti e rafforzati i processi che vedono la CM come un interlocutore in grado di rappresentare, anche con riferimento ai processi di concertazione e di programmazione già attivati, le esigenze e le politiche dei comuni montani in tema Società dell'Informazione, divenendo l'interlocutore accreditato per la gestione dei relativi programmi nei territori in questione.

I Comuni, le Comunità montane, i Circondari, anche sulla base delle esperienze di gestione associata in corso, mettono in comune le proprie attività di programmazione locale in tema di Società dell'Informazione e della Conoscenza, di realizzazione progettuale e di monitoraggio dei risultati, in particolare nel livello ottimale di riferimento, sviluppando gli atti associativi o stringendo accordi territoriali in grado di qualificare l'azione necessaria per affrontare e realizzare gli interventi di innovazione.

Gli enti che hanno raggiunto in questi anni importanti risultati in termini di innovazione e di sviluppo dell'amministrazione elettronica, contribuiscono alla crescita del sistema della PA locale rendendo disponibili progettualità, competenze, esperienze e, attraverso il riuso, prodotti di amministrazione digitale. Il Centro Servizi Territoriale della Toscana consente a questi enti di svolgere un ruolo attivo e di supporto allo sviluppo dell'e-gov ed all'innovazione della PA locale, partecipando e promuovendo accordi ed intese tra istituzioni e mettendo a disposizione del sistema i propri soggetti attuatori.

Le Province costituiscono il punto di sintesi e di collaborazione dei diversi livelli di governo (pubblici e privati, della PA locale e decentrata) sia sui temi della programmazione (PASL), sia su quelli della omogeneizzazione e sistematizzazione di servizi che, pur di pertinenza dei comuni, hanno bisogno di confrontarsi con dimensioni territoriali tipicamente provinciali.

In tale ambito le Province sviluppano una specifica politica per l'e-gov e, attraverso strumenti di governance realizzati in accordo con il sistema locale (con Comunità Montane, Circondari, Comuni singoli e associati ed in particolare con i comuni capoluoghi), a partire dal sistema dei Centri Servizio, promuovono l'integrazione delle politiche locali di innovazione per lo sviluppo.

Inoltre la Provincia esercita competenze a sostegno dello sviluppo della Società dell'Informazione e della Conoscenza sui temi specifici della formazione, del turismo, dei servizi alle imprese, del SIT, della infomobilità, dell'impiego delle ICT nella logistica, delle infrastrutture abilitanti.

Occorre anche individuare specifiche modalità di integrazione e governance a livello di aree vaste e/o metropolitane per coordinare politiche ed interventi la cui natura infrastrutturale e dimensione esigono scelte territoriali non riconducibili ai livelli precedenti.

Gli obiettivi sopra indicati dovranno essere raggiunti attraverso accordi ed intese nell'ambito della RTRT e guideranno lo sviluppo del Centro Servizi Territoriale della Toscana.

Le funzioni di programmazione regionale in materia di Società dell'Informazione e della conoscenza sono svolte dalla Regione Toscana, che le articolerà a livello provinciale, di area vasta, di livelli ottimali associati definiti dai Comuni ai sensi della LR 40/2001 e, in particolare per le zone montane, di comunità montana, in coerenza con gli altri strumenti di programmazione ed ai fini dell'integrazione e dello sviluppo dei territori e dei diritti di cittadinanza.

E' inoltre compito della Regione, in concerto ed in collaborazione con i sistemi territoriali, programmare la realizzazione delle infrastrutture abilitanti e l'implementazione dei sistemi informativi di interesse regionale, nonché l'individuazione di standard di servizio che, definiti ai sensi della LR 1/2004, siano utili per evitare il divario digitale e consentano l'interoperabilità delle soluzioni ed il loro riuso. A tale scopo essa promuove azioni in grado di favorire una sistematica disponibilità di servizi e soluzioni di e-government, anche attraverso la previsione di specifici investimenti diretti a supportare le aree marginali.

Si riconosce infine la necessità di disporre di una legge di settore sulla Società dell'Informazione e della Conoscenza e dell'Amministrazione Elettronica in grado di sviluppare la LR.1/2004 definendone il relativo contesto organizzativo, operativo ed economico, ed e' anche necessario provvedere alla definizione del Sistema Informativo Regionale così da promuovere lo sviluppo coordinato del patrimonio informativo pubblico per renderlo coordinato, condiviso ed integrato.

TUTTO CIO' PREMESSO,

la Giunta regionale e le Associazioni rappresentative degli enti locali

(ANCI Toscana, UNCEM Toscana, URPT-UPI)

convengono

1. La Giunta regionale e le Associazioni rappresentative degli enti locali convengono sull'opportunità di coordinare le iniziative di innovazione tecnologica ed organizzativa finalizzate allo sviluppo della Società dell'Informazione e dell'Amministrazione Elettronica per costruire un sistema della pubblica amministrazione più semplice e meno burocratico a vantaggio dei cittadini e delle imprese, e di promuovere un sistema di relazioni locali basate sulla sussidiarietà e sulla cooperazione tra i diversi livelli istituzionali finalizzato all'integrazione ed all'ottimizzazione delle risorse.
2. Considerano altresì utile che si apra il confronto su una nuova legislazione in materia di Società dell'informazione e della Conoscenza, per favorire l'utilizzo da parte della pubblica amministrazione locale di tecnologie ICT, per esporre un'offerta sempre più ampia di servizi on line a favore di cittadini ed imprese, in attuazione a quanto previsto dal codice per l'amministrazione digitale e per conseguire incisivi risultati di semplificazione ed efficienza.
3. La Giunta regionale e le Associazioni rappresentative degli enti locali si impegnano:

- a) a coordinare ed uniformare le proprie iniziative verso i Comuni singoli e associati, i Circondari, le Comunità Montane e le Province toscane secondo quanto indicato nelle premesse della presente posizione comune e intesa;
  - b) a promuovere la gestione congiunta dei progetti nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana mettendo in comune professionalità e risorse, partecipando alla realizzazione di progetti innovativi e sostenendo i processi di innovazione della PA toscana;
  - c) ad individuare forme idonee atte a garantire il trasferimento su tutto il territorio toscano delle esperienze di eccellenza, contribuendo alla costruzione di una rete di competenze, soluzioni e prodotti di innovazione ed un sistema della pubblica amministrazione di qualità;
  - d) a concordare posizioni condivise e intese in tema di sviluppo regionale dell'e-government da presentare unitariamente di fronte al governo nazionale, così da promuovere il sistema regionale nel suo complesso ed attivare una nuova modalità di governance a livello nazionale in materia di innovazione tecnologica ed organizzativa nella PA toscana.
4. Per accompagnare l'attuazione degli impegni di cui al precedente punto 3, lettere a), b) e c), è costituito un gruppo di lavoro paritetico, a livello tecnico. Il gruppo di lavoro predispone altresì le posizioni comuni e le intese di cui al punto 3, lettera d), che saranno sottoposte all'esame del Tavolo di concertazione istituzionale. I componenti del gruppo di lavoro, cui partecipa il coordinatore di RTRT, sono designati dall'Assessore regionale competente per materia e dai Presidenti delle Associazioni rappresentative degli enti locali.
5. In relazione alle attività di concertazione e confronto sui provvedimenti regionali, previste dal protocollo d'intesa del 6 febbraio 2006, la Giunta regionale e le Associazioni rappresentative degli enti locali convengono che i rapporti con le attività del Tavolo di concertazione istituzionale si svolgeranno secondo le seguenti modalità:
- 5.1 Per i provvedimenti di competenza della Giunta regionale in materia di Società dell'informazione e della conoscenza, la concertazione e il confronto si svolgono, di norma, negli organismi di RTRT nei quali partecipano rappresentanti delle Associazioni degli enti locali; in tali casi si procede nel modo seguente:
- a) la convocazione dei suddetti organismi di RTRT, l'ordine del giorno e la documentazione relativa sono comunicati anche ai Presidenti delle Associazioni rappresentative degli enti locali;
  - b) nel caso in cui negli organismi di RTRT le Associazioni rappresentative degli enti locali si siano espressi favorevolmente, o comunque non abbiano fatto pervenire il proprio dissenso, il verbale della seduta è trasmesso anche ai Presidenti delle Associazioni medesime e la concertazione e il confronto si intendono conclusi positivamente;
  - c) nel caso in cui negli organismi di RTRT le Associazioni rappresentative degli enti locali abbiano espresso il proprio dissenso, il provvedimento di competenza della Giunta regionale è rimesso al Tavolo di concertazione istituzionale.
- 5.2 Resta comunque ferma la possibilità di attivare le procedure del protocollo d'intesa del 6 febbraio 2006 su iniziativa della Giunta regionale o su richiesta di una delle associazioni rappresentative degli enti locali.
- 5.3 Per le proposte di legge e di altri atti di competenza del Consiglio regionale, la concertazione e il confronto si svolgono secondo le procedure ordinarie del protocollo d'intesa del 6 febbraio 2006.



6. Le Associazioni rappresentative degli enti locali si impegnano a partecipare ai processi decisionali che si svolgono negli organismi di RTRT così da sostenere i processi di concertazione.

Letto, approvato e sottoscritto

Per Giunta Regionale  
Federico Gelli - Vicepresidente

Per Anci Toscana  
Giuliano Calvetti – Delegato dal Presidente

Per Uncem Toscana  
Oreste Giurlani - Presidente

Per Urpt-Upi  
Gabriella Cecchi –Delegato dal Presidente

## 6 Allegato 2: Verbale del tavolo di concertazione Giunta Regionale – Enti Locali per la costituzione del CSTT

Gli indirizzi espressi dal tavolo di concertazione Regione Toscana-Enti Locali in merito alla partecipazione all'avviso CNIPA di cui alla G.U. n. 213 del 13 settembre 2005 per la costituzione del Centro Servizi territoriale della Toscana (CSTT) sono stati approvati con Delibera n. 1110 in data 21-11-2005.

Tavolo di concertazione Giunta Regionale – Enti Locali  
21/11/2005  
Centro Servizi Territoriale della Toscana

Premesso che

Il documento "L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: II fase di attuazione", approvato dalla Conferenza Unificata Stato Regioni Autonomie Locali il 27 novembre 2003, si è proposto come obiettivo prioritario l'allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei processi di innovazione già avviati, sia per ciò che riguarda la realizzazione dei servizi per cittadini e imprese, sia per ciò che riguarda la realizzazione di servizi infrastrutturali;

In particolare nel documento sopracitato è stata individuata una linea di azione per avviare attività di sostegno verso i piccoli comuni, al fine di garantire la loro piena partecipazione ai processi di innovazione e di sviluppo dell' e-government, superando i limiti che le ridotte dimensioni organizzative impongono a questi enti.

Il documento si propone pertanto di sostenere tale obiettivo attraverso il supporto ai processi di associazionismo e di cooperazione tra i piccoli Comuni, così da favorire le economie di gestione con particolare riferimento alla spesa ICT, di migliorare la qualità dei servizi offerti a cittadini, imprese e territorio e di attivare iniziative per la riduzione del divario digitale sul territorio. Il principale strumento individuato per il conseguimento di tali risultati è la costituzione di Centri di Servizio Territoriali in materia di Società dell'Informazione a sostegno dei Piccoli Comuni.

A seguito di tali indicazioni, il CNIPA ha pubblicato sulla G.U. n. 213 del 13 settembre 2005 l'avviso per la procedura di selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per i piccoli comuni, con scadenza dei termini al 1 dicembre 2005 ore 12 (come prorogati con comunicato pubblicato su GU n. 246 del 21-10-2005).

L'avviso prevede che la selezione delle domande di accreditamento dei soggetti abilitati a proporsi come CST sia eseguita anche attraverso la verifica dell'esistenza di un verbale di concertazione tra Regione Toscana e le rispettive associazioni regionali di ANCI, UPI e UNCEM nel quale si attesti che la proposta presentata è coerente con la strategia condivisa di sviluppo dei CST sul territorio regionale.

La Regione Toscana, l'ANCI Toscana, l'UNCEM Toscana e l'URPT avevano già raggiunto un'intesa sulle modalità di costituzione dei Centri di Servizio Territoriali (CST) per l'e-government in Toscana (deliberato dalla GR il 05/07/2004 nr. 631 e successivamente sottoscritto tra le parti in data 8 luglio 2004) che faceva seguito ad un accordo di natura più generale sui temi dello "Sviluppo della Società dell'Informazione e dell'Amministrazione Elettronica" (6 Aprile 2004).

Nell'Intesa dell'8 Luglio 2004 si stabilivano i seguenti principi generali, che conservano tutt'ora piena validità:

1. che la realizzazione di un sistema di e-government efficiente e solidale ha come premessa necessaria la condizione di pari opportunità di accesso per tutti i cittadini e che tale condizione può verificarsi soltanto contrastando tutte le forme di digital divide;
2. che i Comuni di minore dimensione demografica scontano uno svantaggio competitivo dovuto all'impossibilità di ottenere economie di scala nei processi innovativi, alla carenza di adeguate competenze interne e di sufficienti infrastrutture tecnologiche;
3. che è quindi necessario sostenere il sistema dei Comuni piccoli e montani come elemento essenziale delle politiche di sviluppo della Società dell'Informazione e dell'e-government, promuovendone un pieno protagonismo nella progettazione, nella realizzazione e nella gestione dei servizi per i cittadini e le imprese;
4. che tale azione di sostegno non può non proporsi di coinvolgere l'intero sistema delle autonomie locali, allo scopo di costituire una rete di istituzioni, di pratiche e di tecnologie che favorisca la coesione del territorio;
5. che i Centri di Servizi Territoriali (in quanto strutture che avviino il processo di erogazione di servizi di e-government e, facendosi carico della gestione, mettano a disposizione dei Comuni le risorse tecnologiche e il know-how indispensabili mediante le sinergie possibili e attraverso forme di cooperazione) appaiono uno strumento adeguato per la realizzazione di questi obiettivi;
6. che appare comunque necessario adattare il modello dei CST alla realtà toscana ed all'esperienza di cooperazione sviluppata nella Rete Telematica Regionale;
7. che in quest'ottica è necessario realizzare tali centri in un disegno unitario di programmazione che individui su scala regionale le dimensioni ottimali e che ne garantisca uno sviluppo cooperativo e non concorrenziale;

Tale Intesa individuava inoltre come area ottimale di dispiegamento dell'attività dei CST le Aree Vaste e quella Regionale, anche in considerazione del fatto che si prevedeva di limitare l'intervento alle azioni di natura infrastrutturale.

Si è quindi attivata una fase di riflessione, di confronto ed operativa che ha coinvolto direttamente molte Province e Comuni toscani e che ha definito i presupposti in base ai quali sono maturate le soluzioni e gli indirizzi che la Rete Telematica Regionale Toscana ha adottato con riferimento ai contenuti dell'avviso nazionale di cui sopra.

Il Comitato Strategico della RTRT, convocato in seduta straordinaria il 16 settembre 2005, ha discusso e predisposto un documento di indirizzi sulla costituzione del Centro Servizi Territoriale della Toscana, successivamente approvato nella seduta del 7 Ottobre 2005 dallo stesso CS, e quindi dall'Assemblea di RTRT l'8 Novembre 2005. In tale documento si invita la Regione Toscana a presentare un progetto finalizzato all'erogazione di servizi in forma associata dando vita ad un Centro Servizi Territoriale della Toscana, articolato territorialmente a livello regionale, intermedio e locale, così da consentire il dispiegarsi di una razionale organizzazione che veda partecipi i diversi livelli istituzionali e gli altri soggetti operanti in Toscana.

si conviene pertanto

1. che si debba dar vita ad un Centro Servizi Territoriale della Toscana (CSTT), che si sostanzia in una struttura federata, sviluppata all'interno della Rete Telematica Regionale Toscana, costituito da una rete di Centri Servizio, promossi mediante accordi di programma tra gli enti, articolata sul territorio;
2. che la Regione Toscana partecipi, per conto della Rete Telematica Regionale Toscana, all'avviso per la selezione dei soggetti ammessi a presentare progetti finalizzati all'erogazione di servizi in forma associata per i Piccoli Comuni di cui all'avviso pubblicato sulla G.U. n. 213 del 13 settembre 2005, nelle modalità e nei tempi previsti dall'avviso stesso;

3. che successivamente si sviluppi un'azione concertata per la promozione di Centri Servizi all'interno del CSTT che rispondano ai criteri di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza nell'identificazione delle funzioni svolte, promuovendo l'organizzazione di servizi e di attività in materia di e-government a favore dei piccoli Comuni;
4. che si inizi un percorso normativo per l'elaborazione di una legge di settore che individui gli strumenti operativi in grado di supportare RTRT e l'azione regionale in materia di SdI&C e Amministrazione Elettronica così da definire il quadro complessivo dei ruoli dei diversi livelli istituzionali in relazione a questa materia.