

PROGRAMMA REGIONALE SULLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E DELLA CONOSCENZA

- ESTRATTO -

1. Premessa

La L.R. 1/2004 prevede che la Regione Toscana predisponga il Programma di Sviluppo della SdI&C, al fine di attivare le politiche e gli interventi promossi e sostenuti dal territorio regionale in materia di società dell'informazione.

Il Programma raccoglie, integra e rafforza gli interventi in materia, dando trasversalità alle azioni che vengono realizzate dalle Direzioni Generali della Regione (nell'ambito delle rispettive competenze) e fornendo un quadro di settore nel quale gli enti locali trovano indicazioni e metodi per sviluppare la propria programmazione e progettualità di settore.

Al fine di determinare le aree su cui il Programma deve intervenire, la RTRT ha prodotto un documento di indirizzi, approvato dall'Assemblea della Rete nel 2005, che costituisce il quadro nell'ambito del quale sono state sviluppate le politiche di intervento individuate.

La procedura di approvazione del Programma è regolata dallo Statuto della Regione Toscana e dalla L.R. 49/1999, recentemente integrata. Lo statuto prevede che preliminarmente il Consiglio Regionale approvi gli indirizzi sui quali articolare il documento programmatico (essi sono stati approvati nel 2006 ed arricchiti dal contenuto di una mozione del Consiglio) e che prosegua con la predisposizione di due documenti: la cosiddetta "Proposta intermedia" del Programma di Sviluppo della SdI&C ed il "Rapporto di valutazione integrata". Entrambi i documenti saranno sottoposti all'esame del NURV (Nucleo di Valutazione Regionale), del CTP e della Giunta. A seguito delle modifiche e/o integrazioni che scaturiranno dai suddetti passaggi e dalla fase di concertazione con i soggetti interessati dagli interventi, verrà redatta la "Proposta finale" che passerà all'approvazione di Giunta e Consiglio.

Il presente documento è un estratto del Programma nel quale sono esposti, in sintesi, gli obiettivi, gli strumenti e gli interventi che attualmente previsti in quest'ultimo, al fine di sottoporli alla integrazione, modifica, revisione da parte degli aderenti alla Rete. Esso è dunque finalizzato a rendere disponibile alla discussione un contesto articolato di idee ed azioni che saranno arricchiti e valutati da RTRT, così da consentire la creazione di un testo sufficientemente condiviso che potrà poi trasformarsi nella proposta di programma da sottoporre all'approvazione del Consiglio Regionale.

Il Programma è organizzato nei seguenti capitoli:

1. Il quadro conoscitivo (ossia "da dove partiamo", dati ed elementi sullo stato della società dell'informazione in Toscana);
2. I risultati di e.Toscana 2003-2005 (breve *excursus* su quanto è stato fatto in tema di società dell'informazione da parte della Regione Toscana);
3. Le finalità del Programma (ossia le politiche sulla società dell'informazione che costituiscono gli assi portanti su cui la Regione Toscana intende investire nel periodo 2007-2010);
4. Le strategie del Programma (ovvero le linee guida che caratterizzano il Programma, i traguardi cui mira ed i punti che lo contraddistinguono);
5. Gli strumenti (ossia le metodologie trasversali agli interventi, previsti dal Programma)
6. Le aree di intervento:
 - e-Comunità (interventi per la partecipazione e l'inclusione dei cittadini)
 - e-Servizi (interventi per la realizzazione od il riutilizzo dei servizi a cittadini ed imprese da parte della PA)
 - e-competitività (interventi per l'accrescimento della concorrenza del sistema imprenditoriale toscano, mediante l'impiego e la diffusione delle ICT)

- e-infrastrutture (interventi per la creazione delle reti, degli standard, della sicurezza, comuni al territorio regionale)
7. Il monitoraggio e la valutazione
 8. I percorsi di partecipazione
 9. Il quadro finanziario
 10. Il glossario

Nel presente estratto viene presentato un quadro di sintesi con riferimento ai capitoli in cui si tracciano le strategie e gli interventi del Programma, rimandando il lettore al testo integrale consultabile su <http://servizi.rtrt.it/programmasdi/> per lo studio degli altri capitoli, più descrittivi.

Alla fine di novembre 2006 verrà definita una nuova edizione del testo, da considerare come la versione base del Programma. Le settimane successive saranno riservate a puntualizzazioni e perfezionamenti per editare il testo da presentare al Consiglio Regionale.

Chi vorrà partecipare alla costruzione del primo Programma Regionale in materia di SdI, potrà inviare contributi puntuali, suggerimenti e valutazioni di merito attraverso il sito <http://servizi.rtrt.it/programmasdi/> (accedendo con nome utente “enteRTRT” e password “toscana”). Su tale sito è esposta anche la base di conoscenza sulla quale è stato costruito il documento e il cui arricchimento dovrebbe costituire un impegno comune.

Ciascun documento od idea sottoposti verranno analizzati e validati dalla Giunta e, successivamente, potranno essere inseriti nel Programma vero e proprio che sarà sottoposto all'esame del Consiglio.

2. Le finalità del Programma

Il programma assume due finalità principali, in grado di sistematizzare, connotare e raccogliere obiettivi ed azioni: il primo a favore dell'**inclusione** e dei **diritti di cittadinanza**, il secondo per la crescita e lo **sviluppo della competitività**.

Tali finalità definiscono un quadro di sviluppo sostenibile nel campo delle ICT, dove il progresso tecnologico si coniuga con l'attenzione ai diritti della persona ed all'uguaglianza di accesso alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

L'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione consente infatti l'esercizio più efficace di diritti già acquisiti (attraverso servizi di e-partecipation, e-democracy), la possibilità di entrare in possesso di informazioni e conoscenza che sempre più costituiscono fattori critici nella crescita degli individui, nel loro lavoro e nella loro creatività, ed una possibilità di comunicazione 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, che deve 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 le l'emarginazione di gruppi o aree territoriali per non lasciare nessuno indietro.

Diritti di cittadinanza

Il Programma intende contrastare 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 nel divario di genere, di età, di disponibilità degli strumenti e di connettività. Per raggiungere tali obiettivi vengono promosse azioni finalizzate a rendere disponibile, in tutti i territori regionali, la connettività in banda larga, così da rimuovere gli ostacoli che oggi limitano

l'accesso di fasce importanti della cittadinanza all'informazione ed ai servizi in rete. Nel Programma sono altresì previsti interventi rivolti alla diffusione ed all'uso delle tecnologie abilitanti ed alla creazione di infrastrutture accessibili ed assistite per l'accesso pubblico ad internet, in grado di promuovere azioni di alfabetizzazione ed orientamento, con particolare riguardo ai territori più marginali. Ulteriori interventi sono poi rivolti ai giovani, per accompagnare il processo educativo, sia in ambito scolastico, sia familiare, ed agli immigrati per favorire la loro inclusione.

Il Programma non mira solo a contrastare il digital divide: le nuove tecnologie costituiscono infatti un potente strumento di inclusione attiva, di partecipazione e democrazia. Per tale ragione esso intende promuovere la cittadinanza digitale attraverso nuove forme di partecipazione e di inclusione nei processi decisionali, affidando alla PA, al sistema associativo toscano, ai singoli cittadini, strumenti in grado di accrescere i diritti e le opportunità di cittadinanza.

Tra questi diritti si pone anche la tutela del cittadino come consumatore: a suo favore vengono rese disponibili, in collaborazione con le associazioni interessate, soluzioni organizzative e tecnologiche in grado di favorirne l'azione a tutela dei propri diritti ed interessi.

Queste finalità possono essere raggiunte solo assicurando la libera circolazione della conoscenza, in quanto bene pubblico essenziale, così da garantire al tempo stesso l'adeguata protezione del lavoro intellettuale e la libera fruizione dei suoi prodotti. A ciò si accompagnano le regole e le soluzioni in grado di garantire libertà, tutela dell'identità personale, della riservatezza e sicurezza delle transazioni in rete, creando un ambiente telematico capace di conquistare e garantire la fiducia dei cittadini, e contribuire alla diffusione della cultura della privacy nella Regione Toscana.

SERVIZI. sviluppo e competitività

Le trasformazioni tecnologiche, organizzative ed economiche che si accompagnano alla crescita della società dell'informazione stanno provocando profondi cambiamenti dei sistemi economici e dei modi della produzione, collocandoli su nuovi scenari sempre più globalizzati, complessi e interdipendenti. In questa spinta all'innovazione le ICT svolgono un ruolo essenziale rendendo possibile la creazione di contesti più competitivi e la formazione di valore immateriale.

In questo processo di creazione di valore, la PA (estesa) 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 (mediante processi di accreditamento)- sia un utilizzatore che rende disponibili soluzioni e servizi più efficaci e trasparenti a favore di cittadini ed imprese.

A fondamento di questi processi sta la valorizzazione delle donne e degli uomini impegnati nell'innovazione, sia in ambito pubblico che privato: per questo e' necessario potenziare, integrare e rendere sistematici i processi formativi per favorire la creazione di nuove competenze utili a stimolare ed accompagnare il cambiamento organizzativo.

L'azione regionale del Programma è rivolta alla creazione di infrastrutture, piattaforme e servizi tecnologici in grado di valorizzare 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.

Questa azione è realizzata anche attraverso la promozione ed il sostegno della ricerca nel settore ICT, valorizzando le imprese toscane e le loro relazioni con i centri di ricerca della Regione (che uniscono saperi e competenze), in grado di offrire al sistema pubblico ed quello privato, scenari e informazioni sulle tecnologie emergenti e servizi di analisi e supporto scientifico. Tali interventi vengono sviluppati in un quadro di relazione con le regioni europee sul tema della società dell'informazione, così da accrescere lo scambio di buone prassi ed attivare progetti di scala internazionale.

Contestualmente, il Programma concorre a migliorare l'accesso alle opportunità occupazionali in ambito regionale anche attraverso strumenti di delocalizzazione e di disintermediazione del lavoro.

Tutto ciò è costruito attraverso la presenza di un solido contesto di coesione istituzionale e di una forte governance cooperativa, che utilizza le tecnologie per promuovere la costruzione di obiettivi e strategie condivise e per monitorarne gli esiti. In tal modo sarà possibile incrementare la cooperazione progettuale tra pubblica amministrazione, categorie economiche e produttive e sistema della ricerca, al fine di far convergere su medesimi obiettivi ed interventi programmi, iniziative e risorse.

3. Le strategie d'intervento

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione e il pieno inserimento della Toscana nell'economia della conoscenza si realizzeranno nella misura in cui sarà possibile dar vita a processi di cambiamento in grado di tenere insieme, in modo coerente ed armonico, l'innovazione e l'uso delle tecnologie, gli interventi di riorganizzazione dei sistemi e l'obiettivo di dirigere gli sforzi di cambiamento verso la **semplificazione** dei processi a favore di cittadini e imprese.

L'uso delle tecnologie è in grado di produrre un vantaggio competitivo per la capacità di incidere positivamente sui processi e sulle produttività del lavoro ed è per tale ragione che il Programma finalizza l'azione verso questi obiettivi.

Le politiche di sviluppo della Società dell'informazione e della conoscenza devono inoltre realizzare due condizioni necessarie al loro successo: l'integrazione degli interventi della Regione Toscana ed una diffusione della società dell'informazione sufficiente a realizzare una massa critica, in grado di valorizzare le singole azioni.

Risulta altresì centrale, nell'impalcatura del Programma, il ruolo e le caratteristiche della RTRT, soggetto che rappresenta e costituisce un vantaggio competitivo in grado di favorire la crescita dell'innovazione regionale, in quanto affermato strumento di governance. In tal senso il Documento evidenzia la necessità di evitare una inutile e deprecabile frammentazione dei luoghi della governance dell'innovazione ed il bisogno di promuovere, piuttosto, l'evoluzione di RTRT così da consentire ad essa di rappresentare la complessità e l'articolazione dei processi e degli attori dell'innovazione.

Le ulteriori strategie che caratterizzano il Programma sono:

- la realizzazione delle **infrastrutture di innovazione**: si considerano infrastrutture di innovazione le infrastrutture tecnologiche, gli standard, i sistemi di accreditamento, i sistemi di conoscenza integrati, che consentono lo sviluppo efficace dei servizi del sistema pubblico per le quali si ritiene conveniente la loro realizzazione su scala regionale, sia per le possibili economie, sia per le esigenze di omogeneità ed adeguatezza dei risultati.
- **Il sostegno ai territori rurali e montani**: in questo contesto l'azione regionale è finalizzata a sostenere l'innovazione e l'AE incentivando principalmente linee di intervento in grado di promuovere azioni locali per associare i servizi di e-government e centralizzare le funzioni di progettazione, gestione e monitoraggio dei progetti di innovazione nel campo delle ICT per riunire e valorizzare le competenze locali);
- **l'internazionalizzazione**: la Regione Toscana intende sviluppare la partecipazione alle reti della ricerca europea promosse nel Settimo Programma Quadro;
- **la valorizzare il patrimonio informativo del settore pubblico**: ossia la sistematizzazione e lo sfruttamento dei dati in possesso della PA, affinché la conoscenza sia fattore di crescita competitiva.

4. Gli strumenti

Il raggiungimento delle finalità del programma e delle sue strategie, esige anche la definizione di alcuni strumenti metodologici e di supporto che possono ritenersi a buon titolo trasversali agli interventi. Il Programma ne prevede 7, ovvero

- *Programmazione regionale e locale*

Per assicurare coerenza e sinergia tra la programmazione regionale e quella locale è necessario attuare e rendere trasparenti gli strumenti che individuano gli obiettivi e le azioni del sistema regionale, 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, così da promuovere integrazione e sinergie, e la Regione Toscana sostiene i piccoli comuni e le aree marginali affinché, attraverso i Livelli Ottimali e le Comunità Montane, siano redatti i programmi locali.

- *Diffusione dei servizi di Amministrazione digitale*

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

A questo scopo, oltre ad una politica di razionalizzazione della spesa pubblica tramite il riuso delle soluzioni a catalogo del riuso, sarà istituita una funzione di osservazione permanente, anche in relazione all'osservatorio degli utenti, finalizzata a rilevare la presenza e la qualità dei servizi on line disponibili delle PA toscane, l'uso delle tecnologie e l'aderenza agli standard, gli effetti in termini di semplificazione e riduzione dei costi della burocrazia, fornendo un quadro analitico e di sintesi, in grado di guidare strategie di sviluppo e di sostegno come anche di identificare ritardi e successi.

- *Partnership pubblico-privato*

La realizzazione di molti rilevanti obiettivi del programma si attua in un quadro di governance partecipativa attraverso un percorso condiviso tra l'Amministrazione Regionale, il sistema pubblico delle amministrazioni locali e periferiche, delle Camere di Commercio e delle Università e degli istituti di ricerca, terzo settore, inteso come il mondo delle associazioni, delle fondazioni e di tutti gli enti privati non esercenti attività di impresa, oltre che le categorie economiche, le libere professioni e le associazioni di categoria.

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 opere, servizi o prodotti, potranno cooperare agli obiettivi perseguiti dalla Regione toscana, nelle politiche della SdI&C, attraverso l'affidamento di attività nel campo dei servizi, con procedure selettive *ad hoc* o mediante un sistema di rapporti convenzionali singolari o generalizzati.

- *Centro Servizi Territoriale della Toscana*

La costituzione del Centro Servizi Territoriale della Toscana rappresenta certamente un momento di massima espressione della capacità programmatica e della tenuta del sistema di *governance* regionale. La creazione dei CST interviene infatti 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.

La Rete Telematica Regionale Toscana ha inteso investire nell'attivazione di tale politica, conscia che il CST (articolato secondo un modello federale), può risolvere molte delle difficoltà mostrate e denunciate dagli enti di piccola dimensione. È evidente che questa soluzione organizzativa e tecnica deve essere sviluppata.

Per raggiungere tali obiettivi occorre provvedere alla costituzione del Centro Servizi della Toscana, all'accREDITAMENTO dei poli territoriali e degli strumenti attuatori e allo loro messa in rete.

- *Riuso*

La diffusione ed il riuso delle applicazioni realizzate dagli enti pubblici nell'ambito del Programma e.Toscana (www.e.toscana.it) sono stati individuati dalla Rete Telematica Regionale Toscana

(www.rtrt.it), come obiettivi centrali per garantire anche la razionalizzazione della spesa pubblica e l'interoperabilità dei servizi e delle applicazioni.

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

- *Accreditamento e Standard*

In attuazione della legge nr. 1 del 2004 "Sulla promozione dell'amministrazione elettronica e della Società dell'Informazione e della Conoscenza nel sistema Regionale. Disciplina della RTRT" e del relativo programma di sviluppo dell'e-government denominato e.Toscana, la Regione Toscana, di concerto e secondo gli indirizzi della Rete Telematica Regionale Toscana, ha definito e attivato una infrastruttura di tecnologie e servizi per la cooperazione applicativa denominata "CART".

Tale infrastruttura rende possibile e perseguibile lo sviluppo coordinato dei sistemi informativi pubblici valorizzando e condividendo il patrimonio informativo pubblico 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.

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 contesto di concreto e utile confronto con il mondo delle imprese ICT e sostenere un processo di accreditamento di prodotti e soluzioni aderenti agli standard infrastrutturali di e.Toscana tale processo prende il nome di: "e.Toscana Compliance".

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.

- *Open source*

La crescente diffusione della società dell'informazione (SI) e il costante aumento degli utenti connessi alla rete, impongono una approfondita riflessione sulle logiche che regolano l'effettiva possibilità d'accesso alle informazioni, alle conoscenze, alle applicazioni di base ed avanzate, nonché al livello di concorrenza presente nel mercato delle ICT ed ai costi (siano essi in termini di risorse monetarie o di tempo) che l'utente è chiamato a sostenere per usufruire dei benefici offerti dalle nuove tecnologie.

Il presente strumento si colloca in tale ambito ed, in coerenza con quanto previsto dalla L.R. 01/2004 all'art. 4 comma 1i, intende attivare un percorso di diffusione degli strumenti e delle applicazioni c.d. a "codice sorgente aperto" per risolvere in tutto od in parte le criticità esistenti (e sopra richiamate), sviluppare nuove possibilità di accesso alle applicazioni ad ai servizi da parte degli utenti, ed aumentare il livello di concorrenza nel mercato toscano.

5. Le aree di intervento

Vengono qui sinteticamente richiamati gli obiettivi delle 4 aree d'intervento e le singole azioni che sono state individuate nel Programma. Per ciascuna di queste ultime, sono di seguito esplicitati gli obiettivi, rimandando il lettore al testo integrale, per il dettaglio sugli interventi specifici previsti in ciascuna di esse, sulle competenze regionali e sugli strumenti amministrativi e procedurali per la loro attuazione.

e-Comunità

Il Programma 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.

1. Contrastare il digital divide

Obiettivi:

- favorire le azioni e i progetti di e-gov realizzati dai piccoli comuni, in particolare da quelli collocati in aree rurali e montane;
- moltiplicare e rendere accessibili i canali di accesso alla rete, per ridurre il divario digitale delle minoranze linguistiche e dei disabili;
- accrescere la consapevolezza nei giovani sulle possibilità della rete, accrescendo la capacità critica nella selezione delle fonti.

2. Promuovere la partecipazione e la democrazia

Obiettivi:

- Coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni nel processo di formazione delle politiche pubbliche;
- Impiego della tecnologia per rafforzare la comunità attraverso l'attivazione di strumenti elettronici di partecipazione alla vita pubblica e rivolti alla crescita della cittadinanza attiva e della democrazia sulle diverse tematiche di interesse sociale e culturale.
- Rimozione degli ostacoli che impediscono l'accesso dei cittadini agli strumenti ed ai contenuti, tramite azioni indirizzate in modo prioritario alla promozione di sistemi aperti, nel software, nella documentazione (*open source, open standards, open content*) e alla attivazione di iniziative di sensibilizzazione ed educazione per l'utilizzo consapevole del patrimonio informativo e statistico pubblico.

3. Promuovere i diritti dei cittadini e dei consumatori

Obiettivi:

- difendere i diritti dei cittadini attraverso l'informazione e la facilitazione all'accesso ai servizi;
- sostenere e difendere i diritti dei consumatori attraverso strumenti e piattaforme tecnologiche in grado di organizzare e consentire la risoluzione stragiudiziale di contese;
- promuovere l'integrazione degli immigrati, attraverso l'orientamento al sistema della giustizia italiana;
- sostenere il sistema giustizia, come garanzia di un'effettiva cittadinanza.

4. Promuovere la cultura della privacy nella comunità regionale toscana

Obiettivi:

- Diffondere nella comunità toscana la consapevolezza dei diritti dei cittadini e di come esercitarli nei confronti delle amministrazioni pubbliche;
- 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;
- promuovere processi di revisione dei modelli organizzativi delle amministrazioni pubbliche in conformità alle nuove regole per il trattamento dei dati;
- 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.

5. Gli Sportelli informativi per il cittadino

Obiettivi:

- Diffondere una piattaforma metodologica comune, servizi e strumenti di lavoro comuni in rete, a cui tutti gli Sportelli Informativi della Toscana possano riferirsi.
- Diffondere un front office che permetta alle amministrazioni di erogare servizi su più canali di accesso (fisici e virtuali) attraverso l'interazione cittadino-URP.

- 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.
- Individuare i bisogni espressi e latenti dei segmenti di utenza e misurare la customer satisfaction.

6. I Punti di Accesso Assistito ad Internet

Obiettivi:

- 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.
- Dotare i piccoli comuni di Punti di Accesso Assistiti, facendone strutture di riferimento per l'accesso ad Internet e ai servizi pubblici e di supporto alle attività di alfabetizzazione informatica.
- Mantenere e potenziare le funzioni e l'operatività dei PAAS, favorendo un loro sviluppo in base a caratterizzazioni e specificità locali definite, per esempio, sulla base della diversa tipologia di utenza, delle associazioni e degli operatori coinvolti e della loro collocazione geografica.
- Armonizzare le opportunità offerte dai PAAS con le altre iniziative presenti sul territorio.
- 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.

7. Formazione a distanza

Obiettivi:

- Rispondere alla crescente domanda di formazione dei cittadini in tema di ICT;
- Assicurare ai cittadini l'aggiornamento delle competenze professionali;
- Favorire il legame tra apprendimento ed esigenze delle imprese;
- Diffondere in modo capillare la presenza dei Poli di Teleformazione su tutto il territorio regionale.

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 le tecnologie informatiche per offrire servizi efficienti, trasparenti ed integrati a cittadini e imprese mediante tutti i canali disponibili, a partire dagli sportelli tradizionali. Per avviare la realizzazione di questo paradigma di servizi (e-services), il Programma assicura: la piena integrazione dei back-offices della pubblica amministrazione locale toscana, l'offerta di un sistema integrato e diffuso di servizi on line per cittadini e imprese, l'avvio progressivo dell'integrazione nel sistema dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione (locale e decentrata) a cittadini e imprese e l'integrazione funzionale ed applicativa tra i servizi offerti dagli enti locali e quelli erogati dalla c.d. pubblica amministrazione allargata.

1. Acquisti e gare on line

Obiettivi:

- Predisporre un sistema di Aste on line conforme alle normative europee e nazionali e promuoverne l'utilizzo presso tutte le strutture regionali e gli enti collegati;
- Diffondere l'utilizzo di sistemi di e-procurement presso il maggior numero di enti aderenti alla RTRT in particolare rendendo accessibile e disponibile agli enti locali che ne siano interessati l'acquisto del sistema predisposto da Regione toscana;

- Promuovere i marketplace degli enti toscani, rendendoli interoperabili al fine di consentire l'accesso a più mercati da parte dell'ente acquirente ed espandendo il potenziale mercato delle aziende partecipanti;
- 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.

2. Pagamenti on line

Obiettivo: Consentire al cittadino ed all'impresa di poter pagare le tariffe ed i servizi, mediante sistemi di pagamento sicuri, integrati con le infrastrutture per l'accesso autenticato.

3. Flussi e gestione documentale

Obiettivo: Attivare soluzioni standard ed avanzate di protocollo informatico 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.

4. Formazione e innovazione

Obiettivi:

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

5. Public utilities

Obiettivi:

- Incrementare l'offerta e l'efficienza delle aziende di pubblica utilità toscane, tramite lo sviluppo dei CRM.
- Facilitare le relazioni tra le aziende e i singoli utenti mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie in un'ottica di trasparenza, qualità, efficienza.
- Integrare l'attività delle aziende di pubblica utilità, con il piano di e-government regionale, al fine di massimizzare lo sforzo in atto sui temi della semplificazione.

6. Scuola - Sistema integrato di servizi per l'apprendimento

Obiettivo per quanto riguarda il Sistema dell'apprendimento:

- costituire una piattaforma mediante la quale offrire alla popolazione percorsi personali di apprendimento e di educazione complementari ed integrativi dei momenti formali di istruzione e formazione in un'ottica di crescita culturale e formativa ai livelli più alti possibili indipendentemente dalle condizioni di partenza.

Obiettivi per quanto riguarda il Sistema dell'orientamento:

- valutare l'esperienza ad oggi maturata dai Centri Informagiovani a livello di diffusione sul territorio, tipologia di servizi offerti e risultati raggiunti;
- definire una strategia che garantisca una diffusione più capillare dei Centri Informagiovani sul territorio, oltre che una migliore collocazione;
- migliorare l'interfaccia Centri Informagiovani-Pubblica Amministrazione.

Obiettivo per quanto riguarda il Sistema del lavoro:

- migliorare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro mediante una piattaforma dedicata che veda un'interazione tra le attività di Centri per l'impiego, Servizi territoriali e Sportelli di prima accoglienza di Comuni e Associazioni, aventi la finalità di sostenere l'inserimento lavorativo.

7. Scuola – “Spazio sicuro” per i giovani

Obiettivi:

- 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.
- 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.
- Stabilire canali di scambio e cooperazione con studenti di scuole italiane ed estere.
- Favorire l'utilizzo della rete per le attività ordinarie di natura amministrativa e formativa delle scuole.

8. Sanità e telemedicina

Obiettivi:

- Crescita diffusa del settore 'ricerca e innovazione' in tutto il servizio sanitario e nei settori ad esso correlati, a partire dalle strutture naturalmente vocate (Aziende Ospedaliere-Universitarie, Enti e Agenzie regionali) con il coinvolgimento diretto dei Centri di ricerca universitari, del CNR e degli IRCSS.
- Promozione di un modello 'a rete' del sistema della ricerca con un particolare interesse rivolto allo sviluppo della c.d. 'medicina riabilitativa' (che prevede il perfezionamento delle tecniche di impiego clinico delle terapie geniche e cellulari) prevedendo la costituzione di una 'rete regionale della medicina riabilitativa entro la vigenza del PSR stesso.
- Definizione di un appropriato livello di coordinamento degli interventi di promozione e sostegno alle attività di ricerca anche tramite specifiche strutture di riferimento (Segretariato, Commissione per la ricerca, Comitato Scientifico).
- Sostenibilità dei piani e progetti di ricerca sia sotto il profilo tecnico-scientifico che sotto quello economico (introducendo il criterio generale del cofinanziamento delle iniziative di ricerca) che, infine, sotto quello della trasferibilità nel Servizio Sanitario della Toscana.
- Sperimentare soluzioni innovative nel campo della telemedicina allo scopo di migliorare il servizio al cittadino sia in termini di facilità e tempestività di accesso sia in termini di qualità dei risultati.
- Sviluppo delle eccellenze in rete coordinata per:
 - o sostenere la competizione nazionale e internazionale accedendo, anche tramite specifiche azioni di promozione, ai fondi finalizzati dei programmi di ricerca nazionali ed europei;
 - o facilitare il trasferimento delle competenze e dei saperi e favorire un aumento della qualità complessiva del sistema (anche attraverso specifici processi di formazione e aggiornamento professionale);
 - o consentire l'avvio, lo sviluppo e il consolidamento di attività produttive anche attraverso l'apporto di soggetti privati o la costituzione di specifiche iniziative di impresa.

9. Turismo

Obiettivi:

- Valorizzare le specificità della Toscana quale terra ricca di tradizioni, cultura, qualità della vita mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie.
- Costruire, grazie alle tecnologie di rete, un più efficace sistema di offerta di servizi al turista e al consumatore che consenta la fruizione dell'offerta turistica, culturale, ambientale e commerciale.
- Fidelizzare nel tempo il rapporto con il cliente.

10. Beni culturali

Obiettivi:

- 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.
- Favorire la convergenza dei servizi resi via web.
- Consolidare il monitoraggio di biblioteche e musei.
- Favorire l'applicazione delle innovazioni nel settore ICT al settore Beni Culturali per la conoscenza, conservazione (restauro fisico e virtuale), valorizzazione e fruizione locale e remota dei beni stessi.
- Sviluppare 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 geo-referenziate collegate alle Banche Dati).
- 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.

e-Competitività

Le trasformazioni tecnologiche, organizzative ed economiche che si accompagnano alla crescita della società dell'informazione stanno provocando profondi cambiamenti nei sistemi economici e nei modi della produzione, collocandoli su nuovi scenari sempre più globalizzati, complessi e interdipendenti. In questa spinta all'innovazione le ICT svolgono un ruolo essenziale rendendo possibile la creazione di contesti più competitivi e la formazione di valore immateriale. Il Programma prevede dunque interventi tesi a rendere più competitivo il sistema regionale, mediante l'impiego e la diffusione delle nuove tecnologie.

1. Servizi alle imprese per la semplificazione e lo sviluppo

Obiettivi:

- Semplificare, tramite lo sviluppo delle ICT 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.
- Ridurre le comunicazioni cartacee ed elettroniche non strutturate, a vantaggio dell'accesso diretto alle informazioni dei Sistemi informativi;
- Ridurre la necessità di accesso fisico ai servizi riducendo 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.
- Rendere fruibili i servizi alle imprese in modalità multicanale, consentendo direttamente la consultazione e conclusione della pratica da remoto.

2. La cooperazione tra associazioni di categoria, ordini professionali e PA

Obiettivi:

- Sostenere, anche attraverso il riuso delle buone pratiche, tutte le soluzioni che facilitano la relazione del sistema associativo e professionale con la PA in ordine ai servizi alle imprese, minimizzando passaggi amministrativi ed assicurando il rispetto dei 'diritti digitali'.
- Contribuire alla realizzazione di piattaforme di conoscenza ed informazione utilizzate dal sistema associativo e professionale capaci di sviluppare il sostegno alla competitività delle imprese.
- Favorire, attraverso interventi di formazione a distanza, progetti di alfabetizzazione e formazione finalizzati allo sviluppo delle relazioni telematiche tra imprese, associazioni e PA, così da promuovere la diffusione delle ICT tra le piccole imprese.

3. Sviluppo dell'occupazione – Infrastrutture per il telelavoro

Obiettivi:

- 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 ICT, arginando in questo modo i fenomeni di emigrazione interna e/o pendolarismo;
- Creare, mediante la costituzione dei telecentri, strutture funzionali all'alfabetizzazione informatica e alle ICT.
- Promuovere interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico, sociale e culturale favorendo l'accesso al mondo del lavoro e assicurando un'offerta ampia di opportunità formative, 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;
- Fornire servizi nell'area informatica e telematica alla comunità locale e al contesto economico connesso.

4. Sviluppo dell'occupazione – Incontro tra domanda ed offerta di lavoro

Obiettivi:

- Potenziare gli strumenti di incontro domanda e offerta di lavoro tramite l'integrazione con i progetti di scala nazionale ed europea.
- Diffondere e arricchire gli strumenti di IDOL e "Borsa lavoro" presso la cittadinanza e le imprese, consentendo a queste ultime di effettuare su tale architettura tutte le comunicazioni obbligatorie dirette a soggetti nel dominio applicativo regionali e ove possibile anche sul livello nazionale;
- 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;
- Attivare collaborazioni e progetti con INPS e gli istituti previdenziali e assicurativi del "sistema lavoro" l'integrazione dei Sistemi Informativi nell'Ambito del Codice della PA digitale ed in particolare mediante la Cooperazione applicativa.

5. Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità – Base informativa geografica

Obiettivi:

- Riorganizzare gli archivi geografici di interesse generale della Regione e degli Enti locali in un sistema di DB topografici di base e tematici prodotti con regole comuni, documentati a costituire la Base informativa geografica ufficiale e diffusi tramite l'Infrastruttura geografica regionale secondo l'impostazione di INSPIRE.
- Evoluzione dei sistemi informativi basati su banche dati residenti in infrastrutture e servizi informativi distribuite per sviluppo di enti pubblici e soggetti privati in regime di partnership e project financing.
- Sviluppare la rete di partnership tra enti ed istituzioni presenti nel territorio toscano.

6. Infrastruttura geografica regionale e sistema di infomobilità – Emobilità

Obiettivi:

- Qualificare ed innovare l'offerta "toscana" di servizi per l'accessibilità territoriale, l'Infomobilità e la logistica.
- Incrementare in maniera significativa l'accessibilità territoriale toscana con una specifica attenzione alla valorizzazione degli asset di turismo, logistica e cultura.
- Realizzare servizi di e-mobilità e scouting per l'utenza interessata al territorio della Toscana ed alla viabilità regionale.
- Per le merci e la logistica:
 - a. Realizzazione del sistema informativo regionale al fine di consentire l'organizzazione della logistica delle merci all'interno delle città e dei distretti industriali;
 - b. Ottimizzazione dei tempi di transito e dei carichi dei mezzi di trasporto;

- c. Incentivare l'aggregazione della domanda al fine di ridurre l'impatto dei mezzi di trasporto nel territorio urbano.

7. La ricerca ed il trasferimento tecnologico

Obiettivi:

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

8. Filiere di imprese e network di conoscenza e cooperazione

Obiettivi:

- Agevolare la sostenibilità dei processi di trasferimento tecnologico a sostegno della competitività delle imprese.
- Aumentare il contenuto tecnologico dell'output del sistema impresa ed in particolare dei comparti tradizionali riproponendo nuovi modelli organizzativi di impresa.
- Sostenere le attività di networking presenti all'interno dei cluster tecnologici.
- Creare delle piattaforme immateriali di dialogo con focus tecnologico a sostegno del sistema impresa e capaci di relazionarsi con le grandi piattaforme europee.

9. Le informazioni di base per il sistema delle imprese

Obiettivi:

- Consentire al sistema imprenditoriale di poter accedere ad informazioni aggiornate sulle modalità di accesso a finanziamenti, grazie a contributi statali o privati.
- 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.
- Agevolare la presentazione delle domande e snellire l'iter procedurale previsto per la presentazione delle domande nonché per l'ammissibilità formale a finanziamento.
- Rendere trasparente le procedure di partnership pubblico-privato per avviare progetti strategici di valenza regionale.
- Promuovere attività di marketing territoriale basato su una trasparente e continua fotografia delle potenzialità che specifici territori possono presentare per eventuali partnership internazionali e investimenti esteri sul territorio regionale.

10. Il marketing territoriale

Obiettivi:

- 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
- 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
- Favorire la creazione di sistemi di marketing di scala provinciale, in modo da ottimizzare gli investimenti e le integrazioni dei sistemi adottati;

e-Infrastrutture

Gli assi strategici del Programma necessitano di interventi trasversali che realizzino alcune precondizioni per la loro efficacia. A questo proposito si distinguono due tipi di interventi, 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, organizzativa e di competenza di RTRT, mentre 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.

1. Sistema pubblico di connettività regionale

Obiettivi:

- Assicurare agli enti aderenti alla RTRT l'accesso alle informazioni ed ai servizi offerti dalla rete, nonché l'offerta di servizi propri rivolti alla cittadinanza, alle imprese e/o ad altre PA, tramite interconnessione alla Rete Telematica Regionale Toscana, infrastruttura con livelli di servizio in linea con gli standard nazionali, definiti in ambito SPC.
- Attivare servizi innovativi che, razionalizzando la spesa pubblica in materia di ICT, consentano di attivare servizi innovativi rivolti all'utenza e/o nuove modalità di comunicazione con il mondo pubblico e privato (VoIP, digitale terrestre, teleconsulto, ecc.).
- Accrescere il valore delle applicazioni e dei servizi realizzati dagli enti toscani, tramite l'accreditamento dei prodotti agli standard definiti a livello di RTRT.

2. Infrastruttura di cooperazione applicativa

Obiettivi:

- Creare una comunità di Soggetti che espongono e integrano le loro applicazioni con la finalità di creare uno spazio comune di informazioni;
- Creare un "linguaggio comune" su temi di interesse dei soggetti della Pubblica Amministrazione;

3. Sicurezza e accesso autentificato

Obiettivi:

- Assicurare libertà, tutela dell'identità e della riservatezza e sicurezza delle persone e delle transazioni in rete, creando un ambiente telematico che abbia la fiducia dei cittadini.
- 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.

4. Banda larga

Obiettivi:

L'intervento proposto dalla Regione Toscana in relazione al divario-digitale del primo livello intende dunque diffondere la banda larga sul territorio regionale, adottando quattro linee di azioni principali:

- acquisire in modo sistematico le informazioni in grado di governare le politiche di diffusione della Banda larga in Toscana;
- assicurare servizi di Banda Larga ai territori che ne sono privi compatibilmente con le risorse disponibili;
- ottimizzare ed integrare la rete infrastrutturale esistente di proprietà pubblica;
- sostenere la diffusione di soluzioni tecnologicamente avanzate a favore della PA, dei cittadini e delle imprese, anche attraverso il sostegno della domanda.

Mentre nel caso del divario digitale di secondo livello:

- contribuire ad assicurare la presenza di servizi ad elevata capacità in caso di specifiche esigenze produttive, attraverso metodologie di intervento rispettose del mercato, della concorrenza e della proporzionalità degli eventuali investimenti pubblici.

5. Centri di competenza

Obiettivi:

- Sostenere gli enti locali nelle azioni progettuali e di valutazione e monitoraggio, offrendo loro l'assistenza di soggetti qualificati nelle singole tematiche di interesse;

- 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.
- 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.
- Strutturare un rapporto collaborativo con le imprese innovative per l'elaborazione di strategie comuni.