

Rete Telematica Regionale Toscana

Documento per la definizione degli indirizzi per il «Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale»

(approvato dal Comitato strategico nella seduta del 7 ottobre 2005)

INDICE

Premessa.....
Il ruolo della Rete Telematica Regionale nella definizione del Programma.....
I precedenti documenti di indirizzo.....
Il contesto europeo, nazionale e regionale.....
Gli indirizzi per la costruzione del Programma.....
Finalità.....
 Garantire i nuovi diritti di cittadinanza nella società dell'informazione e della conoscenza.....
 Promuovere la competitività e crescita economica del sistema toscano attraverso la qualità e l'innovazione.....
 Promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso la creazione di opportunità digitali nel sud del mondo.....
Obiettivi.....
 Assicurare la continuità e la sostenibilità degli interventi già realizzati.....
 Gli assi strategici di intervento.....
 e.comunità – politiche per l'accesso e la partecipazione.....
 e.servizi – politiche per l'offerta di servizi alla comunità.....
 e.competitività – politiche per uno sviluppo economico sostenibile.....
 Le azioni trasversali “abilitanti”.....
 Infrastrutture tecnologiche.....
 Infrastrutture organizzative.....
 Centri di Competenza.....
 Riduzione del Digital Divide globale.....

Premessa

La Rete Telematica Regionale Toscana si è andata configurando negli anni – e in modo particolare con l'approvazione della LR 1/2004 – come sistema di relazioni istituzionali di vasta portata, secondo un modello in grado di essere replicato ed esteso come strumento di cooperazione generale tra i diversi attori della società toscana; in questo senso le modalità di interazione proprie di RTRT hanno trovato un importante riconoscimento nel “Nuovo Patto”. E' a partire da una sempre maggiore valorizzazione di questo sistema di relazioni che RTRT può oggi ambire a un ruolo ben più ampio che in passato, proponendosi di essere:

- strumento di governance dell'innovazione (non soltanto tecnologica, ma anche amministrativa, organizzativa e culturale) in un sistema che non può più essere identificato nella sola pubblica amministrazione, ma che deve coinvolgere, secondo il principio di sussidiarietà orizzontale, tutti gli erogatori di servizi al pubblico, siano essi pubblici o privati;
- strumento di aggregazione e di coordinamento degli interventi operativi del sistema toscano per la società dell'informazione.

Per svolgere adeguatamente questi compiti, RTRT deve nel corso dei prossimi anni:

- completare il disegno della LR 1/2004 con l'adesione di tutti i soggetti previsti dall'art. 8 e favorendo in modo particolare il pieno dispiegamento dell'apporto delle diverse componenti indicate dalla legge all'art. 8 c. 3;
- completare la realizzazione delle infrastrutture abilitanti e favorire il pieno utilizzo delle relative tecnologie da parte dei suoi soggetti e di tutta la società toscana;
- promuovere l'innovazione nei servizi di pubblico interesse attraverso l'utilizzazione intensiva delle tecnologie in tutti gli ambiti;
- dotarsi di strumenti operativi che accrescano l'efficacia e l'efficienza dell'intervento pubblico sul territorio nell'ambito della diffusione dell'e-government e delle ICT, saldando la frattura ancora esistente fra aree urbane e aree montane e rurali della nostra regione;
- formare una cultura condivisa degli operatori pubblici e non pubblici, non solo e non tanto in termini di tecnologia, ma di innovazione organizzativa ed amministrativa.

Per realizzare questo percorso è necessario che tutti i soggetti di RTRT operino in maniera concertata e unitaria, partendo dalla definizione di finalità ed obiettivi condivisi. La definizione di tali finalità ed obiettivi non può che collocarsi sul piano della programmazione regionale, così come definita nell'art. 7 della Legge 1/2004, in un percorso di ampia condivisione con tutti i soggetti di RTRT e con l'identificazione di priorità dettate da un forte intervento della politica. E' altresì indispensabile che la programmazione regionale, oltre ad individuare assi e risorse specifiche del settore, finalizzi alla realizzazione degli obiettivi del Programma risorse afferenti ad altri settori, nella consapevolezza della trasversalità dell'obiettivo della costruzione della Società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. In tale percorso le strutture che erogano servizi di importanza capitale per i cittadini, primo fra tutte il Sistema sanitario regionale, hanno naturalmente un ruolo di primo piano che deve essere pienamente valorizzato

e recepito.

Per giungere al pieno dispiegamento delle potenzialità del disegno espresso con la Legge Regionale 1/2004 è necessario tuttavia fare un passo ulteriore nella definizione normativa della materia della società dell'informazione e della conoscenza. Il contesto regionale è infatti caratterizzato:

- dalla sempre crescente complessità ed articolazione delle scelte, degli interventi e delle soluzioni;
- dalla moltiplicazione degli attori istituzionali e non;
- dalla necessità dare un sostegno finanziario stabile a una politica che non deve più esser fatta di interventi straordinari.

A tutte queste sollecitazioni si ravvisa la necessità di rispondere con una legge di settore che identifichi con chiarezza competenze e funzioni della Regione e degli Enti Locali ai diversi livelli e che determini gli strumenti ordinari di reperimento delle risorse regionali finalizzate al Programma ex art. 7. L'avvio sollecito e la rapida definizione di questo iter legislativo, se non può per ovvie ragioni essere uno degli obiettivi del Programma, è non di meno una condizione del suo successo e della stessa capacità di RTRT di incidere realmente come soggetto collettivo e coeso sui processi in corso nell'ambito della società dell'informazione e dell'amministrazione elettronica.

Il ruolo della Rete Telematica Regionale nella definizione del Programma

La legge 1/2004 prevede che la definizione del Programma regionale per l'amministrazione elettronica e la società dell'informazione trovi il suo punto d'avvio negli indirizzi e nei documenti programmatici della Rete Telematica Regionale Toscana. Tale previsione di legge è un riconoscimento della necessità che la definizione di obiettivi e di politiche di settore passi attraverso il coinvolgimento pieno della pluralità e della complessità degli interessi in gioco e delle capacità progettuali messe in campo dalle diverse forze della società toscana di cui RTRT, come strumento di governance cooperativa, è il luogo di confronto e di elaborazione comune.

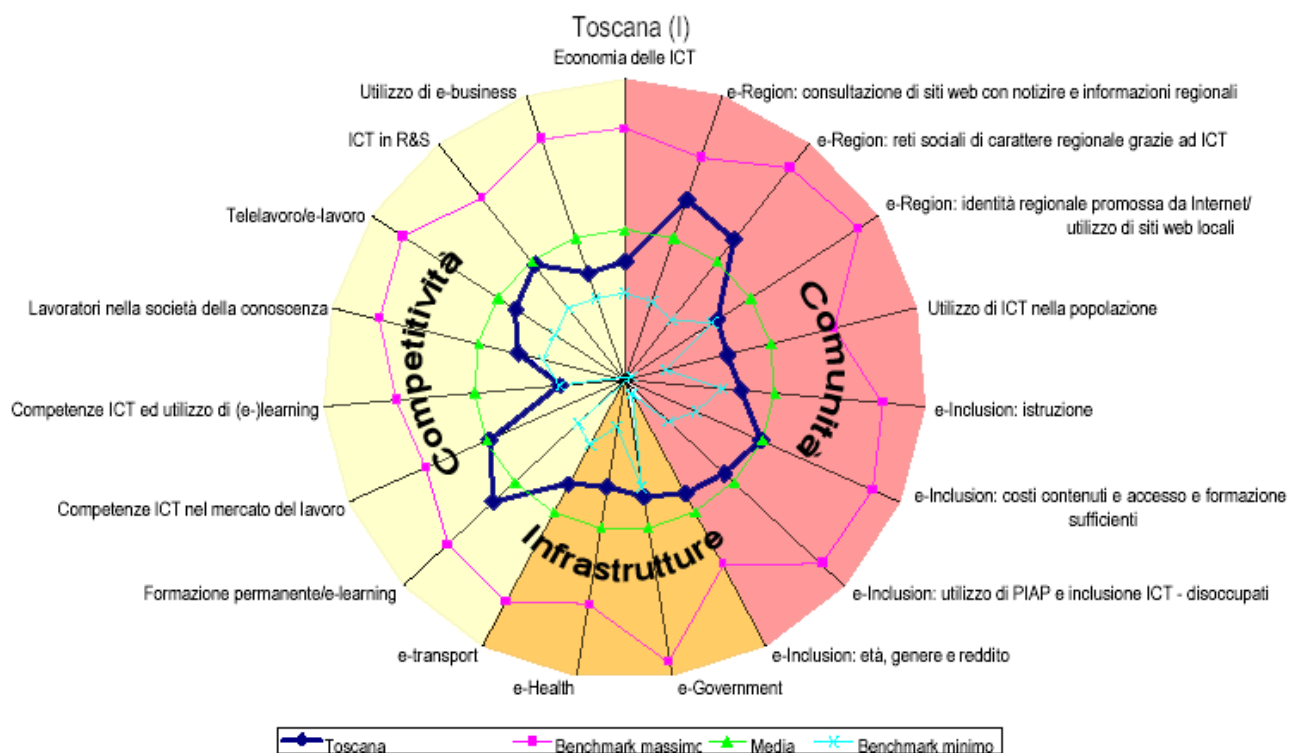
I precedenti documenti di indirizzo

Il lavoro non parte da zero: nella consapevolezza che si tratta della questione cruciale per la vitalità e lo sviluppo della Rete, l'Assemblea già nel documento di indirizzi per il 2004 approvato nel corso della sua prima sessione (marzo 2004) aveva dato alcune indicazioni sull'elaborazione del Programma; queste indicazioni sono state arricchite e approfondite nel documento approvato nella seconda sessione (ottobre 2004), di cui qui si ripercorrono le impostazioni essenziali e gli assi di intervento. Anche il PAR 2005, pur nella sua natura di

strumento di breve termine, riguardato principalmente sul completamento del piano e. Toscana, fornisce ulteriori indicazioni, per lo meno nel senso di indicare alcune linee di tendenza del lavoro di RTRT anche oltre il 2005 (organizzazione di centri di competenza, ruolo e natura dei CST, obiettivi di diffusione dei servizi infrastrutturali, attenzione per le forme aperte di diffusione dei saperi, dei contenuti, dei documenti e del software in rete, riuso del software, sviluppo dell'accessibilità, ecc.); infine la Commissione per gli indirizzi, al momento in cui ha approvato il PAR 2005, ha indicato in un ordine del giorno la necessità di approfondire nell'elaborazione programmatica alcuni temi, da quello dei Centri di Servizi Territoriali, a quello della chiara identificazione dei ruoli dei diversi livelli di governo locale nella costruzione della società regionale dell'informazione, a quello della formazione e del supporto ai nuovi soggetti di RTRT, al fine di assicurare una loro piena integrazione nella Rete e nella sua progettualità.

Il contesto europeo, nazionale e regionale

L'obiettivo, stabilito dall'Unione Europea a Lisbona, di «fare dell'Europa, entro il 2010, l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e più dinamica del mondo, migliorando il livello di occupazione e di coesione sociale» rischia di rivelarsi irraggiungibile. I tassi di crescita e di innovazione europei sono 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 per via dell'ingresso dei nuovi Paesi membri nell'Unione. L'Italia – in questo quadro non entusiasmante – è in una condizione particolarmente critica, e la situazione della Toscana ne risente pesantemente, nonostante gli sforzi per invertire la tendenza a livello regionale. La situazione è illustrata in maniera eloquente dal diagramma qui sotto:



Posizionamento della Toscana rispetto alla media delle regioni europee in alcuni indicatori ICT significativi (fonte: I risultati dell'indagine europea BiSER in Toscana)

E' necessario perciò uno sforzo di grande rilievo, che si spera 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:

- La convergenza dei media sul digitale impone la creazione di uno spazio europeo e nazionale dell'informazione caratterizzato da connettività universale in banda larga, ricchezza di contenuti veicolati in un contesto legale certo, interoperabilità trasparente tra diversi sistemi e applicazioni e piena sicurezza delle comunicazioni e delle transazioni;
- L'impiego delle ICT è responsabile del 40% della crescita della produttività delle società industriali e rappresenta ormai l'8% del PIL europeo. Attraverso un grande sforzo di investimenti in innovazione e ricerca, l'obiettivo europeo è di creare le condizioni per un pieno sviluppo di soluzioni di e.business integrate, attraverso la realizzazione di sistemi software affidabili e sicuri, capaci di interoperare in reti aperte garantendo l'identificazione degli utenti.
- L'introduzione delle ICT deve essere di beneficio per tutti i cittadini, anche attraverso l'erogazione di servizi pubblici più efficienti, accessibili e trasparenti; un'attenzione particolare dovrà essere riservata a quei servizi che permettono il miglioramento delle condizioni di salute e di protezione sociale dei cittadini (e.Health, e.Welfare). L'inclusione dei cittadini dovrà essere promossa anche attraverso l'alfabetizzazione digitale, la realizzazione di servizi più accessibili, l'estensione delle reti di comunicazione in banda larga.

In Toscana, grazie al lavoro cooperativo svolto dal 2000 in RTRT, queste direzioni sono già state intraprese con il programma regionale e.Toscana, che ha mobilitato ingenti risorse della Regione, degli Enti Locali e delle articolazioni della società toscana, oltre a impiegare in maniera coerente e finalizzata i finanziamenti nazionali provenienti dal primo e secondo avviso e-government e dai fondi CIPE per le aree ob. 2 e phasing-out. Sono così state poste le basi per lo sviluppo di un sistema di e-government fortemente integrato che si fonda su un'infrastruttura adeguatamente dimensionata e sicura per la comunicazione e la trasmissione dei dati della PA, che usufruisce di servizi di accesso e autenticazione allo stato dell'arte e che realizza la condivisione dei dati pubblici attraverso un avanzato sistema di cooperazione applicativa. Sul piano applicativo sono stati avviati i principali servizi verticali per la pubblica amministrazione, dall'interscambio dei dati anagrafici all'integrazione dei sistemi di protocollo informatico; sono ormai in fase operativa i primi significativi servizi online ai cittadini e alle imprese. Il sistema delle imprese e delle professioni è stato coinvolto nello sforzo di tutto il sistema attraverso la realizzazione di quasi cinquanta progetti volti a favorire l'accesso alla rete e ai servizi telematici del sistema produttivo toscano. La riduzione del digital divide è stata affrontata attraverso la realizzazione di una importante serie di interventi per la diffusione dell'accesso: dalla realizzazione di una rete di Punti d'Accesso Assistito ai Servizi (PAAS) che coprirà a regime la grande maggioranza dei Comuni toscani, alla creazione di servizi e strumenti volti a favorire l'utilizzazione della telematica da parte delle famiglie. A fronte di queste realizzazioni, è necessario sottolineare alcune criticità ancora esistenti, che il nuovo Programma dovrà affrontare:

- l'infrastruttura di connettività e di trasporto dati è sostanzialmente completa per quanto riguarda l'accesso delle pubbliche amministrazioni locali, ma è ancora largamente insoddisfacente sul piano dell'accesso broadband dei cittadini e delle imprese al di fuori delle aree urbane e/o più densamente popolate;
- tra le pubbliche amministrazioni la cultura dell'e.government non si è ancora pienamente affermata come cultura del cambiamento organizzativo, dell'integrazione fra amministrazioni e dell'orientamento al servizio; ciò si riflette in un ritardo ancora diffuso nella piena implementazione degli strumenti di base per l'interconnessione e la cooperazione, dalla firma e identificazione elettronica sicura, al protocollo informatico, alla integrazione delle basi dati anagrafiche;
- l'accesso per i cittadini ai servizi telematici è ancora limitato sia dall'entità dell'offerta, sia soprattutto dal persistere del divario digitale; particolare importanza perciò rivestono gli sforzi che vadano nella duplice direzione di abilitare un sempre crescente numero di cittadini all'uso attivo e consapevole della rete e di distribuire i servizi tramite un ampio ventaglio di canali, che privilegi le modalità di facile accesso ai cittadini non informatizzati (digitale terrestre, telefonia, punti di accesso assistito, ecc.). Nella stessa logica una maggiore attenzione deve essere dedicata alla piena accessibilità dei servizi e delle informazioni da parte dei cittadini diversamente abili.
- la grande attività degli anni appena trascorsi, fondata essenzialmente sulla logica dei progetti e dei bandi nazionali e locali, se da un lato ha permesso un vero e proprio decollo

dell'e.government in Toscana, dall'altro ha portato a una moltiplicazione degli interventi e a una eccessiva complessità del framework organizzativo, con un elevato rischio di ridondanza e di inefficienza tanto degli investimenti quanto dell'impiego delle risorse umane; la razionalizzazione degli strumenti di indirizzo e di finanziamento, la più chiara identificazione di logiche di sistema, la riorganizzazione dei soggetti attuatori in una logica di integrazione territoriale divengono dunque una priorità.

Gli indirizzi per la costruzione del Programma

Finalità

Garantire i nuovi diritti di cittadinanza nella società dell'informazione e della conoscenza.

Lo sviluppo delle ICT ha dato un nuovo significato a molti diritti: dall'accesso alla partecipazione, dalla privacy alla sicurezza, dalla libertà di espressione al diritto a partecipare alla vita culturale, dall'opportunità economica alla salute. Ma al tempo stesso la natura stessa della rete crea nuove forme di esclusione e di limitazione di questi diritti e perfino vere e proprie sacche di un nuovo analfabetismo. Condizione economica, luogo di residenza, formazione culturale, età, genere sono tutti elementi che possono determinare l'esclusione di un cittadino dalle opportunità e dai diritti dell'età digitale. L'accesso generale dei cittadini ai servizi passa dunque attraverso la rimozione delle barriere culturali, comunicative, economiche e sociali che limitano oggi la fruizione dei benefici della società dell'informazione. Lo sforzo necessario per conseguire questo obiettivo deve essere guidato dalla consapevolezza che è possibile e necessario innescare un circolo virtuoso in cui la riduzione del digital divide è al tempo stesso conseguenza e causa della riduzione delle disuguaglianze sociali e che è possibile impiegare l'accesso alle tecnologie come strumento per la promozione della parità effettiva di diritti e di opportunità per tutti i cittadini. Al nuovo Programma spetta quindi il compito di promuovere l'impiego delle nuove tecnologie per rendere effettivo l'esercizio dei diritti vecchi e nuovi per il più ampio numero di cittadini toscani. In questo senso il Programma non può avere un approccio puramente tecnologico ai temi dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione, ma deve individuare gli strumenti e le modalità di intervento che mettano le tecnologie al servizio dell'inclusione sociale e dell'allargamento ed approfondimento dei diritti.

Il Programma, in quest'ottica, deve affrontare alcune aree cruciali:

Sostenere la libera circolazione della conoscenza in quanto bene pubblico essenziale, garantendo al tempo stesso l'adeguata protezione del lavoro intellettuale e la libera fruizione dei suoi prodotti;

Assicurare le risorse di connettività e le condizioni di accesso a tutti i cittadini;

Sviluppare le forme di partecipazione e di democrazia, accrescendo in pari tempo il livello di trasparenza della Pubblica Amministrazione;

Rimuovere gli ostacoli di natura tecnologica, economica, culturale e di comunicazione che limitano l'accesso di fasce importanti della cittadinanza all'informazione ed ai servizi in rete;

Migliorare l'accesso alle opportunità occupazionali anche attraverso gli strumenti di delocalizzazione e di disintermediazione del lavoro e della conoscenza in ambito regionale;

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

Promuovere la competitività e crescita economica del sistema toscano attraverso la qualità e l'innovazione.

Le trasformazioni tecnologiche, organizzative ed economiche portate dalla nascita della società dell'informazione pongono una serie di sfide a un'economia, come quella della Toscana, ancora largamente legata a modelli manifatturieri e a settori tradizionali. Non è possibile competere con i paesi emergenti sul piano delle produzioni a basso valore aggiunto inseguendo un abbassamento dei costi per unità di prodotto che non può non trasformarsi in peggioramento delle condizioni di vita dei lavoratori. Al tempo stesso occorre essere consapevoli che fin da ora i paesi emergenti stanno imboccando la via di investimenti in formazione ed in innovazione che rischiano di rendere rapidamente nullo il vantaggio tecnologico della nostra economia. La risposta va quindi cercata nello sfruttamento intensivo dei grandi giacimenti di sapere, di cultura, di competenza che caratterizzano la Toscana e che proprio lo sviluppo della società dell'informazione trasforma in asset strategici per la crescita economica.

Sempre più il valore di un prodotto si fonda sul suo contenuto immateriale (conoscenza, immagine, servizi annessi, ecc.), piuttosto che sull'oggetto materiale. Il compito delle ICT sta allora nel rendere possibile l'aggregazione e la crescita di valori immateriali anche sulle produzioni e sui servizi tradizionali, in modo da attrezzare il modello produttivo toscano per la sfida della globalizzazione senza snaturarlo nelle sue caratteristiche essenziali. E' essenziale perciò che il Programma delinea le iniziative per:

Creare nuove competenze, attraverso percorsi formativi indirizzati alla valorizzazione e al governo dei cambiamenti in corso; il ruolo dell'Università è ovviamente essenziale, ma soprattutto deve essere potenziata la capacità di formazione permanente e ricorrente.

Valorizzare le risorse umane, sostenendo a tutti i livelli, pubblici e privati, gli innovatori;

Valorizzare le specificità della Toscana, quale terra ricca di tradizioni, cultura, qualità della vita, mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, in particolare qualificando l'offerta nei settori del turismo e dei beni culturali;

Aumentare le capacità di governance del sistema, impiegando estesamente le tecnologie per aiutare e promuovere la costruzione di obiettivi e strategie coordinate di sviluppo e per monitorarne gli esiti;

Promuovere e sostenere la ricerca nel settore ICT valorizzando le imprese toscane;

Fare della PA un motore di innovazione, non soltanto attraverso un ruolo attivo nella semplificazione, ma con un consapevole Programma di innovazione 'di sistema' in grado di elevare la qualità della domanda pubblica di servizi ICT;

Sviluppare la rete 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.

Promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso la creazione di opportunità digitali nel sud del mondo.

Anche a livello locale o regionale pensare allo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza al di fuori degli scenari globali è impossibile: ma oggi tali scenari sono caratterizzati da una disuguaglianza profonda e crescente tra nord e sud del mondo, che pone a rischio qualunque ipotesi di sviluppo dei paesi più poveri. Il digital divide infatti non ha a che fare soltanto o principalmente con le tecnologie, ma con l'accesso di intere popolazioni alla conoscenza, che è la principale risorsa per la crescita economica, democratica e civile. Ridurre drasticamente l'info-povertà non è però solo un obbligo di solidarietà e di equità; è anche un modo particolarmente efficace di fronteggiare i problemi che il sottosviluppo pone alle nostre società, dall'immigrazione alla sicurezza, all'apertura di nuovi mercati ed alla competitività del nostro sistema produttivo.

La vocazione solidale della Toscana, ben rappresentata dalle iniziative di San Rossore, deve trovare quindi una concreta declinazione anche nel campo della riduzione del digital divide, mettendo a disposizione competenze, risorse umane, finanziarie e strumentali ai progetti di cooperazione allo sviluppo centrati sulla diffusione delle ICT e sull'allargamento dell'accesso alla conoscenza nel sud del mondo.

Obiettivi

Alla luce delle considerazioni svolte sopra, è ancora più evidente che il Programma non può dare risposte sul piano delle semplici tecnologie, ma deve individuare il contributo delle tecnologie dell'informazione alla competitività della Toscana, partendo dalla comprensione dei nuovi meccanismi di produzione del valore e puntando quindi fortemente sul ruolo cruciale degli aspetti immateriali di conoscenza e di servizio, oltre che sul valore intrinseco della rete come moltiplicatore delle competenze, delle opportunità di penetrazione sui mercati, di veicolo di innovazione non soltanto tecnologica. Vi è perciò un fortissimo contenuto di innovazione concettuale e di modello (prima ancora che tecnologica) nelle linee proposte alla riflessione della Rete per l'adozione degli indirizzi per il nuovo Programma.

Assicurare la continuità e la sostenibilità degli interventi già realizzati.

Per dare un robusto fondamento operativo agli interventi per la società dell'informazione è necessario provvedere al consolidamento ed al potenziamento dei risultati conseguiti nella

passata legislatura regionale. Gli interventi realizzati grazie ad e.Toscana sono infatti importanti e coprono un ampio ventaglio di soluzioni, richiedendo ai soggetti della Rete uno sforzo di sostegno nei prossimi anni per assicurarne la continuità.

In particolare il sistema appena avviato dei PAAS non può non ricevere un sostegno regionale in una fase di particolari difficoltà per la finanza pubblica locale; è da ipotizzare anche un ulteriore sostegno al sistema degli enti per completare i sistemi che permettono lo scambio informativo, la normalizzazione e l'integrazione delle banche dati, anche in prospettiva dei nuovi obblighi derivanti dall'entrata in vigore del Codice delle Amministrazioni digitali e dall'introduzione della CIE.

E' perciò necessario che il Programma identifichi una quota significativa di risorse per assicurare continuità e sostenibilità degli interventi di e.Toscana, anche attivando meccanismi di compartecipazione tra tutti i soggetti della Rete.

Gli assi strategici di intervento.

Ma il Programma ha ovviamente la sua forza principale nella capacità di indicare e di perseguire degli obiettivi di sviluppo e non soltanto di mantenimento e miglioramento dell'esistente. Dalle tre linee del piano e.Toscana si possono far discendere quindi tre grandi assi strategici di intervento:

e.comunità – politiche per l'accesso e la partecipazione.

1. L'accesso alla rete, ai suoi servizi ed ai suoi giacimenti di conoscenza, inteso come opportunità di esercizio di diritti di cittadinanza, è la priorità essenziale che deve trovare risposte nel Programma. Esso deve essere pertanto favorito tramite una serie di strumenti sia materiali che immateriali: iniziative di formazione diffusa, di informazione e di creazione di fiducia nei potenziali utenti della rete e dei servizi da essa veicolati sono certamente il passo iniziale, che può essere realizzato attraverso un impegno forte della rete dei PAAS, che dev'essere ampliata geograficamente e diversificata negli strumenti e nei luoghi di intervento, con l'obiettivo di avere entro il 2010 un utente abituale di internet (da casa, dal lavoro o da un PAAS) in ogni famiglia toscana. Accanto a questo sforzo di diffusione dell'accesso in termini quantitativi e qualitativi, un'attenzione particolare dovrà essere dedicata al tema dell'accessibilità e della moltiplicazione dei canali di accesso ai servizi. Entro il 2010 i servizi della pubblica amministrazione dovranno essere erogati attraverso canali interamente accessibili. Non meno importante è il superamento di modalità di comunicazione in rete che favoriscono l'esclusione o la marginalizzazione su basi di lingua, cultura o genere. La mediazione culturale e linguistica, l'assunzione di forme di comunicazione non gender-oriented sono tra quindi tra gli strumenti che la Rete deve fare propri.
2. L'impiego delle tecnologie al fine di rafforzare la comunità passa anche attraverso l'attivazione di strumenti elettronici di partecipazione alla vita pubblica; le attività intraprese in questo settore dalle pubbliche amministrazioni toscane, in particolare con la partecipazione al bando nazionale "e.democracy", dovranno essere coordinate e messe

a sistema, anche in una logica di riuso e di estensione territoriale delle soluzioni.

3. La creazione di una società dell'informazione e della conoscenza aperta e inclusiva passa necessariamente attraverso la rimozione degli ostacoli all'accesso sia agli strumenti che ai contenuti: in questo senso la promozione di sistemi aperti, nel software, nella documentazione e nei contenuti (open source, open standards, open content) è una priorità dell'azione programmatica, che troverà sostegno anche nella realizzazione di un centro di competenza dedicato a questi temi.

e.servizi – politiche per l'offerta di servizi alla comunità

L'impiego delle ICT nel campo dei servizi, e in particolare di quelli della Pubblica Amministrazione, non si può intendere soltanto né principalmente in termini di erogazione telematica di prestazioni agli utenti finali. Il vero e-government consiste piuttosto nella capacità della PA di utilizzare le tecnologie informatiche e telematiche per offrire servizi efficienti, trasparenti e integrati a cittadini e imprese, utilizzando tutti i canali disponibili, a partire dagli sportelli tradizionali, cui ancora per tempi lunghi si rivolgerà la maggior parte dei percettori di servizi. Ma in una prospettiva di medio termine anche il concetto di e-government non è adeguato ai bisogni della società: il cittadino deve essere in grado di attivare in maniera integrata i servizi di cui ha necessità, indipendentemente dal fatto che siano erogati da soggetti della pubblica amministrazione o da altri soggetti (anche privati) che svolgono compiti di pubblica utilità. Per avviare la realizzazione di questo paradigma di servizi (e.services), il Programma dovrà assicurare:

1. La piena integrazione dei backoffice della Pubblica Amministrazione locale toscana, che si fonda sulla realizzazione completa dei sistemi infrastrutturali di connettività, di sicurezza, di accesso autenticato e di cooperazione applicativa, oltre che sulla normalizzazione e sulla condivisione delle principali banche dati; tali risultati sono la prosecuzione ed il completamento delle attività centrali nel piano e.Toscana e dovranno essere completate in tutto il sistema della PAL entro i termini di vigenza del Programma;
2. La realizzazione del modello della PA decentrata, secondo le linee guida del piano nazionale di e-government del 2000, che prevede di fare dei Comuni il front-office trasversale dell'intera Pubblica Amministrazione, individuando anche gli strumenti e le risorse per supportare i maggiori carichi organizzativi e di lavoro; in Toscana questa funzione degli sportelli comunali può essere utilmente supportata e ulteriormente decentrata grazie alla rete dei PAAS;
3. Tra i servizi della PA da sviluppare e diffondere si segnalano, anche per le importanti ricadute sul sistema delle imprese e sui livelli di competitività, quelli relativi all'e-procurement. Al riguardo si dovranno sviluppare azioni in grado di coordinare, utilizzare e sistematizzare le esperienze già attivate, di dispiegare organiche attività di formazione e sensibilizzazione sia nei confronti della PA che del mercato, di predisporre gli strumenti regolamentari e normativi necessari e di definire gli standard utili a consentire l'interoperabilità tra le diverse soluzioni esistenti.
4. L'integrazione del sistema di e-government sopra delineato con un primo ventaglio di

servizi regionali e comunali di e.Welfare ed e.Health, scelti tra quelli a larga utilizzazione e ad alta criticità per le fasce più deboli della popolazione;

5. L'integrazione delle public utilities toscane nel sistema di e.services, attraverso il collegamento delle loro banche dati con quelle rilevanti della Pubblica Amministrazione, l'integrazione delle procedure amministrative, l'introduzione di sistemi di pagamento elettronico, ecc.
6. Il Programma dovrà prevedere anche l'avvio progressivo dell'integrazione nel sistema e.services dei servizi erogati da soggetti non pubblici sia verso la cittadinanza che verso le imprese; a tal fine saranno favoriti l'aggiornamento e l'integrazione dei sistemi informativi di tali soggetti con quelle della Rete;
7. La sostenibilità economica di un ventaglio così impegnativo di interventi potrà essere assicurata soltanto attraverso una attenta messa a sistema di tutte le risorse, che eviti duplicazioni e ridondanze ed al tempo stesso assicuri, a regime, la realizzazione di un set standard di servizi erogati in tutti i Comuni. Un'enfasi particolare sarà perciò posta nel Programma sul riuso, tanto in termini di soluzioni tecnologiche e organizzative da replicare sul territorio, quanto in termini di sviluppo di modalità di progettazione e di realizzazione di soluzioni intrinsecamente riusabili. A tal fine il Programma dovrà sostenere la creazione di uno specifico Centro di competenza che definisca le linee guida per la riusabilità del software e per la sua compatibilità con gli standard di e.Toscana.

e.competitività – politiche per uno sviluppo economico sostenibile.

Le politiche per il sostegno alla competitività delle imprese si attuano in primo luogo attraverso la disponibilità di infrastrutture abilitanti (autenticazione, sicurezza, pagamento elettronico, ecc.) che rendano affidabile e semplice l'adozione di procedure elettroniche per l'intero sistema delle imprese. Sul piano settoriale sono necessarie azioni specifiche rivolte alla ricerca degli elementi di valore immateriale e di promozione di rete che possono favorire lo sviluppo dei comparti tradizionali:

1. Per il turismo occorre costruire, grazie alle tecnologie di rete, un più efficace sistema di offerta dei prodotti toscani ed un rapporto "continuativo e proattivo" nei confronti del cliente;
2. Le imprese commerciali potranno beneficiare tanto di strumenti di interazione tra imprese, quanto di un sistema affidabile di commercio elettronico che proietti l'identità regionale tanto sul mercato globale che su quello locale;
3. La ristrutturazione necessaria delle PMI e dei distretti produttivi toscani può essere favorita attraverso lo sviluppo di reti di imprese in filiere con adeguati strumenti di comunicazione e cooperazione;
4. Il settore specifico delle ICT potrà avvantaggiarsi della domanda pubblica sostenuta dagli interventi del Programma soprattutto se verrà favorita l'aggregazione progettuale delle piccole imprese;

5. La realizzazione di strutture e sistemi per il telelavoro – adeguatamente studiate in modo da evitare la desocializzazione dei lavoratori – permetterà di delocalizzare occupazione qualificata verso le aree marginali per renderle maggiormente competitive e per arginare i fenomeni di emigrazione interna e/o di pendolarismo;
6. Il Programma, proseguendo nella direzione intrapresa con la Linea 2 del piano e.Toscana, valorizzerà il ruolo delle libere professioni e delle associazioni nella crescita della competitività regionale;
7. Saranno potenziati e portati a regime i servizi telematici per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
8. Il sistema di e.learning sarà potenziato e arricchito di contenuti in maniera da favorire la crescita delle competenze innovative nel sistema produttivo locale.

Le azioni trasversali “abilitanti”

Gli assi strategici del Programma necessitano di interventi trasversali che realizzino alcune precondizioni per la loro efficacia: il completamento dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di competenze della Rete, la messa in opera di un sistema di formazione su larga scala che favorisca il cambiamento culturale e organizzativo di tutti i soggetti coinvolti nella costruzione della società dell'informazione in Toscana¹.

Infrastrutture tecnologiche

Il completamento delle infrastrutture tecnologiche di RTRT passa attraverso:

La creazione delle condizioni per garantire a tutti i cittadini in ogni parte del territorio la possibilità di essere connessi in banda larga a internet con costi allineati con quelli degli altri paesi europei. Gli sforzi fatti per assicurare la connettività delle Pubbliche Amministrazioni hanno dato risultati positivi, ma ancora una parte significativa del territorio (al momento almeno novanta Comuni) non dispone di connettività adeguata (xDSL o superiore). A tal fine l'intervento pubblico dovrà valorizzare ovunque possibile il ruolo del mercato e della libera concorrenza; dovranno essere tuttavia previsti interventi ed incentivi pubblici, nelle linee possibili nel rispetto della normativa nazionale ed europea sulla concorrenza, per garantire il servizio universale nelle aree non appetibili per gli operatori privati. Su questo piano è indispensabile un'azione regionale forte, che si faccia carico degli squilibri territoriali e ne favorisca il superamento. Al tempo stesso, e al fine di preservare il valore degli investimenti effettuati, è indispensabile valorizzare e integrare nel sistema regionale quanto realizzato o in corso di realizzazione con fondi dello Stato o degli EE. LL., in particolare nell'ambito delle aree marginali. La realizzazione di infrastrutture per la connettività dei territori, laddove economicamente vantaggiosa e sostenuta dal sistema degli Enti Locali, sarà favorita in una logica di integrazione con i servizi offerti dagli operatori di mercato.

L'armonizzazione delle iniziative di trasmissione telematica dei dati deve assicurare livelli di servizio garantiti e di qualità, al fine di creare le premesse per un sempre maggiore

utilizzo delle reti anche in settori nei quali è più sentita l'esigenza di sicurezza e fiducia.

La garanzia della comunicazione e dell'interoperabilità delle applicazioni e dei sistemi informatici è requisito indispensabile per l'attuazione della semplificazione amministrativa, la riduzione dei tempi, l'aggiornamento delle basi di dati di interesse pubblico e la circolarità, senza barriere tecnologiche, delle informazioni di interesse condiviso.

Un requisito infrastrutturale indispensabile per l'estensione dell'uso dei servizi di rete è la diffusione massiva di sistemi sicuri di riconoscimento telematico (certificati digitali) e di modalità attraverso le quali sia possibile associare a specifici utenti della rete, nel rispetto della legge sulla privacy, i diritti di accesso e visibilità di classi di informazioni e servizi.

Infrastrutture organizzative

L'efficacia degli interventi del Programma presuppone che siano completate anche le infrastrutture organizzative e di governance dell'intero sistema di attori coinvolti nella costruzione della società regionale dell'informazione:

RTRT deve dotarsi (con il supporto determinante della Regione ma in una logica di condivisione fra tutti gli enti pubblici aderenti) di strumenti di operatività più strutturati di quelli attualmente esistenti, attraverso la creazione di uno staff permanente; esso sarà realizzato in gran parte tramite la delocalizzazione del lavoro e modalità telematiche di interazione, ma con un nucleo minimo di risorse dedicate, attraverso la costituzione di un ufficio comune. Attraverso questa organizzazione RTRT potrà rispondere alle proprie esigenze operative, ma anche attivare supporto e consulenza per i soggetti aderenti, con particolare riferimento all'espletamento delle pratiche amministrative legate ai progetti ed agli interventi previsti nel Programma e nei Piani di attività, ma anche in ordine alla progettualità ed al merito degli interventi, con l'obiettivo di supportarne la qualità e la coerenza con gli indirizzi della Rete. Un obiettivo di particolare rilievo è la creazione di un servizio di raccolta delle informazioni sulle opportunità di finanziamento delle attività dei soggetti della Rete.

La costituzione e la messa a regime di Centri di Servizi Territoriali può costituire un elemento di coesione del sistema e di efficienza dell'organizzazione della domanda pubblica a patto che si realizzi rispettando alcune caratteristiche essenziali, che si sono delineate nel corso dell'approfondito dibattito che da lungo tempo anima la Rete:

scegliere soluzioni coerenti con la storia e l'esperienza toscana, fondata sullo sviluppo dell'associazionismo da una parte e sulla governance e sussidiarietà realizzata attraverso RTRT dall'altra;

favorire e garantire in questo quadro, come in generale nelle relazioni di governance di RTRT, l'esercizio di ruoli differenziati (corrispondenti alle loro funzioni istituzionali) da parte dei diversi livelli del sistema delle Autonomie Locali: la Regione svolge un ruolo di impulso e coordinamento nel ridisegno del sistema delle collettività locali; la Provincia rappresenta il riferimento in ambito territoriale di interessi finalizzati alla costruzione,

diffusione, gestione e sostegno del nuovo sistema informativo e svolge un ruolo di back-office e di assistenza agli Enti locali; i Comuni assumono il ruolo di responsabili primari dei servizi finali in quanto soggetti naturali di governo ed interlocutori più diretti nei rapporti fra cittadini e PA; le Comunità Montane nei territori di loro competenza e i livelli ottimali definiti ai sensi della LR 40 promuovono e assicurano la gestione associata dei servizi;

evitare la costituzione di nuovi livelli di governo, ritenendo di dover incentivare la diffusione delle gestioni associate sui livelli ottimali (luogo della gestione dei servizi) e promuovendo Accordi di Programma di ambito provinciale ed – ove opportuno – di Area Vasta utili alla realizzazione degli interventi infrastrutturali assegnati ai CS per la realizzazione;

valorizzare, coerentemente con quanto sopra, i livelli gestionali e di back-office già previsti all'interno del Programma di Riordino Territoriale, limitando di massima ai livelli infrastrutturali o alle aree territoriali prive di aggregazioni costituite la prospettazione di nuovi strumenti di intervento;

affiancare all'orientamento ai servizi per i comuni di minore dimensione l'esigenza di far crescere la sussidiarietà orizzontale e verticale dei territori, assicurando la partecipazione dei diversi livelli istituzionali per la costruzione di un sistema coeso e unitario sul territorio;

prevedere un adeguato livello di granularità della presenza territoriale di attuatori degli interventi assegnati al CS, garantendo al tempo stesso l'unitarietà delle scelte di sistema e – attraverso un sistema di accreditamento dei soggetti attuatori – un adeguato livello di qualità tecnica ed imprenditoriale;

creare soluzioni in grado di non entrare in concorrenza col mercato (pubblico e privato) ma in grado di utilizzarlo al meglio.

L'avviso nazionale per l'accredimento dei CST tuttavia risponde soltanto parzialmente a tali esigenze e rischia anzi, per alcune sue caratteristiche, di confliggere con le politiche di riordino territoriale sviluppate in Toscana; esso non può dunque dettare le scelte strategiche di RTRT, che per altro necessitano di essere stabilite nel corso del tempo e con un processo di maturazione che si sottrae oggi a una cristallizzazione definitiva. Pertanto occorre disaccoppiare la risposta di breve periodo all'avviso nazionale dalla identificazione di una strategia corretta di approccio alla questione dell'erogazione dei servizi di e-government sul territorio. Tale strategia, sulla base delle indicazioni di principio di cui sopra, individua RTRT come livello complessivo di governance e di regolazione del sistema; dimensiona ed accredita le articolazioni operative sul territorio e le loro specializzazioni funzionali secondo i seguenti criteri:

coerenza con la strategia di riordino territoriale che ha origine nella LR 40;

coerenza con la strategia di riordino delle competenze tra i diversi soggetti istituzionali, che deve trovare sistemazione complessiva nella proposta legge di settore;

corretta identificazione del livello territoriale a cui è opportuno collocare l'erogazione di

ogni specifico servizio, in applicazione rigorosa dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza;

adeguatezza dei soggetti erogatori di servizi sul piano delle professionalità possedute, dell'affidabilità finanziaria, della qualità del loro piano industriale e della sua coerenza con le linee d'intervento dettate da RTRT.

Centri di Competenza

Mettendo a sistema una tendenza già in atto nella Rete, verranno promossi e troveranno risorse nel Programma alcuni centri di competenza di RTRT su temi verticali, che si propongano da un lato di valorizzare le eccellenze esistenti sul territorio, dall'altro di metterle a fattore comune per lo sviluppo dei servizi a favore di tutti i soggetti della Rete. Tali centri non costituiscono di norma strutture aggiuntive, ma la sistematizzazione e la proiezione verso la Rete di risorse e di competenze attivate dai diversi soggetti, con un particolare impegno alla diffusione delle conoscenze acquisite, dei modelli organizzativi, alla creazione di comunità di pratiche. L'apporto delle Università e delle istituzioni di ricerca pubbliche è elemento indispensabile per la realizzazione dei centri di competenza, tra i cui compiti avranno primaria importanza la ricerca applicata e il trasferimento tecnologico.

Riduzione del Digital Divide globale

L'impegno della Toscana per la riduzione del digital divide globale può trovare concretizzazione attraverso:

- Adesione della Regione e dei soggetti della Rete al “principio di solidarietà digitale”, che prevede la destinazione sistematica di una percentuale dei margini di profitto delle imprese aggiudicatrici di contratti in ambito ICT a progetti o fondi per lo sviluppo;
- Supporto dei soggetti di Rete ad iniziative, opportunamente selezionate ed accreditate, delle ONG attive sul piano della riduzione del digital divide globale, in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale;
- Creazione di una cultura della solidarietà digitale a tutti i livelli delle Pubbliche Amministrazioni toscane attraverso uno specifico programma di formazione;
- Avvio di progetti di formazione per gli operatori della PA dei paesi del sud del mondo coinvolti nei progetti di cooperazione sostenuti dai soggetti di Rete.