



Regione Toscana

ALLEGATO A

Regione Toscana

Agenda Digitale Toscana

***Linee guida per lo sviluppo
della Toscana Digitale***

21 dicembre 2016

Indice

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>1 LA STRATEGIA E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA.....</u> | <u>3</u> |
| <u>1.1 Le linee strategiche dell'agenda digitale toscana.....</u> | <u>3</u> |
| <u>1.2 Il percorso partecipativo.....</u> | <u>5</u> |
| <u>1.3 Gli obiettivi.....</u> | <u>6</u> |
| <u>1.4 Le cose già fatte e la collaborazione con il territorio.....</u> | <u>10</u> |
| <u>1.5 Agenda digitale italiana ed europea.....</u> | <u>12</u> |
| <u>1.6 Il quadro normativo.....</u> | <u>16</u> |
| <u>2 LO STATO DI SALUTE DI INTERNET IN TOSCANA.....</u> | <u>19</u> |
| <u>2.1 Lo scenario demografico e socioeconomico.....</u> | <u>19</u> |
| <u>2.2 L'utilizzo di Internet e degli strumenti digitali tra le famiglie e i cittadini.....</u> | <u>21</u> |
| <u>2.3. Ict e imprese con almeno 10 addetti.....</u> | <u>25</u> |
| <u>2.4. Le pubbliche amministrazioni locali online.....</u> | <u>33</u> |
| <u>3 LE AREE DI INTERVENTO DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA</u> | <u>48</u> |
| <u>3.1 Infrastrutture, piattaforme abilitanti e Cloud.....</u> | <u>48</u> |
| <u>3.2 Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione.....</u> | <u>48</u> |
| <u>3.3 Innovazione per la competitività delle imprese.....</u> | <u>49</u> |
| <u>3.4 Competenze, partecipazione e inclusione.....</u> | <u>50</u> |

1 LA STRATEGIA E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA

1.1 Le linee strategiche dell'agenda digitale toscana

Gli utilizzi delle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (ICT) sono una grande occasione per consentire non solo la crescita economica ma anche per migliorare la qualità della vita delle persone, aiutare la crescita sociale e facilitare il rapporto tra pubblica amministrazione, imprese, associazioni, cittadini: sono questi i principi dell'agenda digitale europea (ADE), che propone di sfruttare al meglio il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso.

La Toscana si è già avviata su un percorso che persegue gli obiettivi dell'agenda digitale europea con le iniziative intraprese nell'ambito delle politiche per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Aziende, cittadini, scuole e università chiedono azioni e investimenti per poter essere connessi e per utilizzare i servizi tramite la rete; per questo la Regione Toscana ha investito in infrastrutture digitali materiali e immateriali con l'estensione della copertura in banda larga e ultralarga sul territorio, la disponibilità di infrastrutture abilitanti, lo sviluppo dei servizi on line della PA.

Dotare i territori di connettività, sviluppare e fornire servizi on line a imprese e cittadini, estendere le pratiche di trasparenza e di partecipazione, coinvolgere i cittadini attraverso l'incremento delle competenze digitali e l'uso degli strumenti digitali, favorendo così l'inclusione: questi sono gli obiettivi che la Regione si è posta per rendere più digitale la Toscana.

La Toscana presenta una situazione favorevole al miglior utilizzo delle ICT: i centri di ricerca universitari, le sedi del CNR, le importanti aziende che operano sul territorio, così come gli incubatori per le nuove imprese e le start up, le comunità di innovatori, costituiscono un tessuto di competenze e di opportunità per la crescita basata sul digitale, all'interno della sempre più dura competizione globale, dove c'è spazio e necessità di innovazione nei prodotti, nei processi e nella scelta degli stessi settori produttivi.

Allo stesso tempo le iniziative della PA per le infrastrutture, per le smart cities e per la garanzia dei nuovi diritti digitali possono essere catalizzatori per la crescita sociale tramite l'utilizzo delle tecnologie.

L'innovazione basata sulle tecnologie riveste un ruolo importante anche nell'ambito del riordino dei livelli istituzionali e nell'organizzazione del sistema degli enti locali (ancora di più oggi con la riforma delle province), nell'innovazione normativa e regolamentare per la semplificazione, così come per la comunità, rinnovando la tradizione di partecipazione del territorio toscano e perseguendo le condizioni necessarie per l'inclusione dei cittadini nella cosa pubblica.

Al fine di rendere coerenti e sistemici gli investimenti in tecnologie ed infrastrutture digitali, e per strutturare al meglio le prossime azioni seguendo le indicazioni dell'Unione Europea, nasce l'esigenza di dotarsi di un'agenda digitale, cioè di un documento che disegna politiche e priorità del territorio toscano, tenendo conto delle declinazioni economiche, strutturali, sociali, professionali.

Già il Programma Regionale di Sviluppo - PRS della Toscana, approvato con delibera della Giunta regionale n. 567 del 14 giugno 2016, contiene uno specifico progetto denominato AGENDA DIGITALE, BANDA ULTRA LARGA, SEMPLIFICAZIONE E COLLABORAZIONE (n.6) che pone 8 obiettivi:

1. Dotare la Toscana di infrastrutture tecnologiche adeguate a supportare lo sviluppo e la crescita basate sul digitale, in primo luogo l'infrastrutturazione del territorio in banda larga e ultralarga per cittadini, imprese e PA con velocità di 100 Mbps per il 70% della popolazione e di 30 Mbps per la parte rimanente.
2. Dotare la Toscana di un data center in Cloud capace di accogliere le esigenze della PA di tutto il territorio che garantisca i collegamenti e metta a disposizione le piattaforme abilitanti per lo sviluppo di servizi aprendosi anche alla collaborazione con le imprese private.
3. Aumentare e migliorare, tramite il Cloud e le piattaforma abilitanti, i servizi della PA per i cittadini e le imprese, con l'obiettivo da un lato di innovare la PA migliorandone il livello di digitalizzazione e di efficienza, nonché di semplificazione, dall'altro di garantire i diritti di cittadinanza digitale e di accesso on line ai servizi.
4. Promuovere amministrazione trasparente e partecipazione dei cittadini attraverso il rilascio sistematico di dati in formato aperto e l'attivazione di strumenti partecipativi on line per la formazione delle decisioni.
5. Aiutare le imprese a innovare anche promuovendo progetti di smart cities e mettendo a disposizione i dati della PA secondo il paradigma degli open data, facendone occasione di sviluppo specialmente per le start up e le imprese di giovani in quanto l'innovazione e le TIC sono funzionali anche agli obiettivi di crescita e di competitività.
6. Sviluppare la cultura degli strumenti digitali per utilizzare appieno e sfruttare al meglio le tecnologie aumentando le competenze digitali di base dei cittadini, nonché quelle specialistiche per le imprese e quelle di e-leadership, anche grazie a percorsi formativi in collaborazione con la scuola finalizzati a favorire l'inclusione nel contesto digitale.
7. Semplificare e migliorare l'accessibilità digitale ai servizi regionali per cittadini e imprese proseguendo il processo di integrazione delle procedure e di semplificazione e uniformazione delle modulistiche e dei modelli di raccolta dei dati per garantire una migliore fruibilità dei servizi e per offrire elementi di valutazione e monitoraggio delle azioni e delle misure intraprese più puntuali ed efficaci.
8. Promuovere le pratiche di collaborazione e condivisione attraverso la predisposizione di una vera e propria agenda che potrà assumere la forma di un Libro Verde che indichi nei diversi ambiti di interesse regionale le azioni da incoraggiare e sostenere e i modelli da sperimentare al fine di diffondere il paradigma collaborativo come pratica positiva di relazione tra i diversi attori delle comunità locali (PA, imprese, associazioni e ONG, cittadinanza attiva).

L'agenda digitale toscana contribuirà a definire una strategia di innovazione del territorio toscano nell'era digitale, partendo dallo stato dell'arte, dalle attività in corso e soprattutto dei bisogni, e perseguendo gli obiettivi del PRS.

L'obiettivo dell'agenda è quello di delineare le politiche per supportare il digitale non come un settore a sé, ma come leva di inclusione e crescita sociale ed economica; infatti gli studi sulla crescita ci dicono che i paesi che stanno uscendo prima e meglio dalla crisi economica sono quelli che hanno di più investito in tecnologie digitali e innovazione, mentre sono più in difficoltà quelli che hanno investito meno, come l'Italia. Affrontare anche in Toscana gli obiettivi dell'agenda digitale europea vuol dire mettere a disposizione di una politica di crescita e di sviluppo una serie di risorse di carattere tecnologico, organizzativo, normativo, di comunità; significa non chiudersi alla competizione globale ma offrire alla comunità toscana un posto della frontiera dell'innovazione; significa essere pronti ad intercettare i fondi europei dedicati al digitale ed all'innovazione finalizzati anche alla crescita sociale.

Una strategia per l'innovazione e per la crescita digitale per la Toscana deve tener conto del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale fondo (FESR) che definisce gli obiettivi

tematici per il PON (Programma Operativo Nazionale) ed il POR (Programma Operativo Regionale). Il FESR sostiene alcuni obiettivi tematici del regolamento (UE) n. 1303/2013, in particolare l'ob. 1 (RIS3, Ricerca, sviluppo tecnologico e Innovazione), l'ob. 11 (Capacità istituzionale e amministrativa) e l'ob. 2 (Agenda digitale).

Tenendo conto degli obiettivi del FESR in materia di digitale e innovazione si può mirare a implementare azioni per le imprese, per i cittadini e per il rinnovo della PA, azioni che facciano leva sulle tecnologie abilitanti, o KET (Key Enabling Technologies) come definite dalla UE, in particolare sulla banda larga e ultra larga, sul Cloud, sugli standard di interoperabilità, sulle piattaforme di servizi.

La Toscana dispone già di infrastrutture di collegamento, di piattaforme abilitanti e di un data center della PA che adotta le tecnologie cloud. Tramite questo patrimonio possono essere estese le esperienze di servizi creati per i cittadini e per le imprese, che possono far forza anche sull'espansione della piattaforma open toscana e supportate con azioni specifiche per le competenze digitali, nonché su un miglioramento della piattaforma per la partecipazione. Possono anche essere rese sistematiche le iniziative per le imprese basate su elementi di innovazione, sugli open data, sulle iniziative per la semplificazione.

Tutto questo può essere svolto in collaborazione con il territorio, grazie alla rete di rapporti e di accordi già implementati, basata su protocolli di intesa ed atti convenzionali.

Infine, lo sviluppo delle tecnologie digitali ha favorito lo sviluppo di un fenomeno noto come "sharing economy" o economia della collaborazione, le cui dinamiche, sia in termini di opportunità che di criticità, hanno crescenti riflessi anche nel contesto regionale toscano. Tale fenomeno, accanto al diffondersi di pratiche ed esperienze che valorizzano la collaborazione e la condivisione nell'offerta di servizi e nella cura e valorizzazione dei beni comuni, lascia intravedere da un lato la possibilità di offrire risposte nuove a problemi rispetto ai quali Stato e mercato - nella loro interpretazione più tradizionale - sembrano non riuscire a dare risposte adeguate; dall'altro richiamano la necessità di prestare particolare attenzione ai rischi che le stesse pratiche, se non adeguatamente governate, possono produrre in termini di effetti sul mercato del lavoro e delle tutele dei diritti di lavoratori e consumatori. Al riguardo l'approvazione a fine 2015 del parere del Comitato delle Regioni dell'UE e la recente adozione della Comunicazione UE sull'economia collaborativa suggerisce ai governi locali una possibile "agenda per la sharing economy" finalizzata a promuovere la transizione di territori e città verso il paradigma della condivisione e della collaborazione.

Nell'Agenda Digitale confluirà quindi uno specifico progetto dedicato all'economia della collaborazione in Toscana, che mira a far crescere la conoscenza del fenomeno della sharing economy sul territorio, promuoverne lo sviluppo definendo il possibile ruolo della Regione Toscana sulla materia.

1.2 Il percorso partecipativo

Una nuova strategia digitale per la Toscana dovrà coinvolgere la pubblica amministrazione, i cittadini, le imprese, il mondo dell'Università e della Ricerca, le associazioni e la comunità attraverso un processo aperto.

La Toscana è una regione con altissimo capitale sociale, dispone di una legge regionale dedicata ai processi di partecipazione (L.R. 46/2013), vede la presenza di comunità di innovatori ed ha una popolazione sempre più connessa; facendo forza su queste caratteristiche, la Regione Toscana può strutturare un percorso aperto ad Enti Pubblici e imprese, cittadini e gruppi informali, al fine di definire in modo condiviso l'Agenda Digitale Toscana, che può essere co-disegnata da una molteplicità di soggetti che saranno al tempo stesso attori e fruitori delle politiche per la crescita digitale.

Unendo esigenze civiche, imprenditoriali e istituzionali riguardo alle politiche digitali e

seguendo pratiche partecipative già applicate sul territorio, la Regione Toscana intende alimentare un percorso che non sia autoreferenziale ma tragga il massimo profitto dalla capacità dei singoli e dei gruppi di creare e diffondere idee ed informazioni e metterle a disposizione di un'ampia discussione.

La Regione Toscana intende quindi promuovere la definizione dell'Agenda Digitale attraverso diverse azioni e diversi momenti temporali, secondo i principi di partecipazione e collaborazione e tramite una campagna multicanale e strumenti amministrativi e di coinvolgimento. Il percorso prevede:

1. una delibera iniziale della Giunta Regionale che propone l'adozione di un'agenda digitale e apre il processo di partecipazione strutturato on e offline;

2. la pubblicazione e diffusione di una prima proposta di linee guida dell'agenda digitale toscana, come base di discussione e con l'intento di ricevere proposte di miglioramenti;

3. uno spazio dedicato sulla piattaforma web OpenToscana, dove cittadini, imprese, gruppi informali e associazioni, possono proporre tematiche e attività per migliorare la proposta iniziale dell'agenda digitale;

4. un evento di lancio ed una serie di incontri territoriali con PA, imprese, associazioni, gruppi informali, ed altri soggetti, per condividere le priorità dell'agenda digitale, diffonderne la conoscenza, attivare una comunità di discussione e di collaborazione;

5. l'attivazione di un gruppo di giovani facilitatori dell'innovazione che collaborerà alla diffusione dell'agenda digitale e dei suoi principi presso gli enti locali;

6. organizzazione di momenti formativi e di approfondimento;

7. un evento di chiusura dove si porteranno le risultanze del processo di discussione;

8. un atto in tema di sviluppo dell'agenda digitale toscana approvato dalla Regione Toscana che conclude il processo di partecipazione e fissa gli obiettivi e le azioni per lo sviluppo del digitale nel territorio toscano.

1.3 Gli obiettivi

L'agenda digitale toscana potrà dispiegarsi tramite l'implementazione di varie linee di azione promosse dalla Regione Toscana, la quale ha un ruolo chiave sulle infrastrutture, sia quelle di collegamento in banda larga e ultra larga, che quelle abilitanti; allo stesso tempo è fondante e trasversale il ruolo della pubblica amministrazione quale motore che abilita forze civiche e private, che apre alla collaborazione di tutti gli attori dell'ecosistema toscano, includendo chi rischia di non partecipare al processo di crescita digitale per ragioni economiche e sociali.

Da segnalare l'importante esperienza sviluppata dalla Regione Toscana con Open Toscana: mentre l'agenda digitale è di per sé un documento strategico che definisce gli indirizzi per la crescita digitale e per la crescita sociale tramite l'innovazione e le ICT,

Open Toscana è di fatto la piattaforma tecnologica, di servizio e di apertura della PA verso i cittadini, che contiene le azioni tipiche dell'agenda digitale; infatti su Open Toscana sono già presenti le sezioni riguardanti i servizi on line della PA, gli open data, la piattaforma per la partecipazione, oltre alle iniziative per le start up ed il cloud.

Accanto a questo si rende necessario portare avanti concreti progetti di semplificazione che si affianchino alle azioni riportate *nell'Area 6 – Governance ed efficienza della PA del Programma regionale di Sviluppo 2016-2020*, attraverso l'uso della tecnologia e del digitale. A questo scopo si darà seguito e si implementerà il progetto #semplificatoscana dando continuità ai risultati raggiunti dal progetto alla fine della scorsa legislatura. In particolare si proseguirà con l'integrazione e l'uniformazione delle procedure, a cominciare da quelle che transitano dai SUAP, in quanto azioni indispensabili alla luce del riordino delle funzioni in capo alla Regione e della recente riforma sanitaria.

Di seguito si propongono gli obiettivi che la Regione intende mettere al centro dell'agenda digitale toscana e che dovranno vedere il coinvolgimento di tutti i soggetti nella loro definizione e per il loro raggiungimento.

GARANTIRE LA CONNETTIVITA' SUL TERRITORIO SECONDO GLI OBIETTIVI EUROPEI PER LA BANDA LARGA E ULTRALARGA – La Regione Toscana si pone l'obiettivo di dotare il territorio di infrastrutture tecnologiche adeguate a supportare lo sviluppo e la crescita basate dal digitale, in primo luogo l'infrastrutturazione in banda larga e ultralarga per cittadini, imprese e PA con velocità di 100 Mbps per il 70% della popolazione e di 30 Mbps per la parte rimanente. Le strategie nazionali si stanno rivolgendo verso l'estensione della rete a banda ultralarga (con velocità superiore ai 30 mbps). Tramite un Accordo di programma quadro e una convenzione operativa sottoscritte da MISE (Ministero Sviluppo Economico) e Regione Toscana, il progetto nazionale Banda Ultra Larga è finanziato in Toscana tramite l'utilizzo dei fondi europei ed il cofinanziamento del MISE.

SVILUPPARE LE INFRASTRUTTURE ABILITANTI (KET Key Enabling Technologies) – La Regione Toscana, sempre di più in collaborazione con il territorio, deve mantenere e sviluppare le infrastrutture di Banda Larga e Ultra Larga, nonché le piattaforme abilitanti quali Cloud Toscana presso il TIX, la piattaforma ARPA per l'identificazione e la profilazione già adeguata al sistema nazionale SPID, la piattaforma per i pagamenti on line integrata con il nodo nazionale pagoPA, la piattaforma per la conservazione a norma e la gestione documentale, la piattaforma per la fatturazione elettronica FERT, ecc.

FACILITARE L'UTILIZZO DEI SERVIZI E LA COMUNICAZIONE VERSO I CITTADINI - accesso semplice, servizi concentrati, livello di autenticazione adeguato allo specifico servizio (secondo la logica di SPID), fruibilità da PC e mobile, compresi i pagamenti. L'investimento sulla piattaforma Open Toscana ha rafforzato ed esteso i servizi, con più attività sugli open data, con il rinnovo della piattaforma per la partecipazione, con una estensione delle funzionalità su mobile, ma questo approccio deve diventare strutturato, trasversale, condiviso non solo all'interno della Regione Toscana ma in tutti gli Enti Pubblici o in quelli con alto impatto civico.

SEMPLIFICARE L'ORGANIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - la trasformazione della PA, il riordino e la riorganizzazione dei livelli istituzionali, dalle province, alle Unioni, alle fusioni, alla riorganizzazione sanitaria, implica fare ampio uso delle tecnologie come strumenti di innovazione e ottimizzazione. Una PA più semplice e trasparente costa meno, diminuisce la complessità burocratica e migliora la qualità della

vita di chi usufruisce dei suoi servizi. L'ICT è al servizio di questo processo ma presuppone non solo un front end adeguato ma anche la riprogettazione dei processi interni, il rinnovo dei regolamenti e della normativa.

SEMPLIFICARE E MIGLIORARE L'ACCESSIBILITA' DIGITALE AI SERVIZI REGIONALI PER CITTADINI E IMPRESE – la semplificazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi on line richiede di proseguire il processo di integrazione delle procedure e di semplificazione e uniformazione delle modulistiche e dei modelli di raccolta dei dati per garantire una migliore fruibilità dei servizi e per offrire elementi di valutazione e monitoraggio delle azioni e delle misure intraprese più puntuali ed efficaci.

FORNIRE SUPPORTO ALLE IMPRESE PER FAVORIRE LO SVILUPPO E LA CRESCITA ECONOMICA - grandi imprese, start up e PMI: l'innovazione e l'uso delle tecnologie, con l'adozione e diffusione di standard aperti, l'uso di "Cloud Toscana" e l'utilizzo degli open data della PA, possono essere una occasione di sviluppo e miglioramento non solo per la pubblica amministrazione ma anche per la competitività delle imprese. Potrà essere utile creare un ecosistema in cui la pa possa dialogare con il mondo delle imprese e la ricerca al fine di individuare ed attivare modelli di collaborazione in grado di favorire lo sviluppo di progetti e la creazione di nuove occasioni di impresa. In particolare si favoriranno iniziative per l'innovazione digitale nelle aziende finalizzate all'Industria 4.0; parallelamente si attiveranno iniziative per favorire la nascita e la dinamicità delle start up innovative e per la diffusione delle competenze digitali a favore del management e delle figure tecniche, in particolare nelle PMI, con iniziative per il trasferimento tecnologico e la collaborazione con le Università ed i centri di ricerca. Si attiveranno azioni per la presenza delle imprese toscane sul web, in particolare quelle medie e piccole, finalizzate in particolare all'e-commerce.

ATTIVARE INIZIATIVE PER LE SMART CITIES – deve essere migliorata la capacità di intercettare fondi europei con progetti e programmi che guardano agli obiettivi dell'agenda digitale, in particolare ai progetti per le smart cities ed alle opportunità della città metropolitana quale motore di sviluppo di un intero territorio. E' importante mettere in relazione le strategie del POR con il PON metropolitano. La Toscana può guardare anche al territorio esteso e pensare politiche per la mobilità, per gli spostamenti di lavoro, per il lavoro a distanza, per vivere il territorio come una città diffusa. I progetti delle smart cities possono partire dai progetti già in essere e coinvolgere i soggetti, come le aziende pubbliche di servizio, che dispongono di reti e sensori sul territorio; partendo da questo livello possono essere raccolti dati che, gestiti dalle piattaforme abilitanti ed opportunamente elaborati, sono funzionali ai servizi che potranno essere sviluppati. Inoltre i progetti per le smart cities possono favorire lo sviluppo di nuovi modelli, servizi e prodotti basati sul digitale da attivare con il tessuto produttivo più innovativo della Toscana

SVILUPPARE I SERVIZI ON LINE - proseguire la strada dello sviluppo di servizi on line della PA che trovano allocazione naturale sulla piattaforma open.toscana.it dove possono essere esposti non solo i servizi della Regione Toscana ma anche quelli degli enti locali che sono stati sviluppati in collaborazione con la Regione e con le piattaforme abilitanti messe a disposizione da quest'ultima. Questa azione si dispiega in vari ambiti, dalla semplificazione per le imprese con la rete regionale dei SUAP (Tavolo Tecnico Regionale per lo sviluppo dei servizi), alla la giustizia telematica e la sanità digitale, ai servizi di pagamento elettronico, ecc.

PROMUOVERE I SERVIZI ON LINE PER IL TURISMO E LA CULTURA – il patrimonio culturale e turistico della Toscana possono essere maggiormente resi fruibili e attrattivi

tramite le tecnologie digitali ed in tal senso si promuoveranno azioni per lo sviluppo di servizi on line dedicati a questi settori

PROMUOVERE GLI OPEN DATA PER LA COLLABORAZIONE - gli Open Data devono essere uno strumento importante per la trasparenza, per la responsabilità della PA ma sono anche una grande opportunità per la creazione di nuovi servizi e prodotti e per avviare nuove opportunità di impresa, in particolare per le imprese giovanili e le start up, su temi di grandi interesse per la Toscana quali i beni culturali e paesaggistici ed il turismo.

RINNOVARE GLI STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE - migliorare ed estendere la sezione di Open Toscana per la partecipazione (partecipa.toscana.it) e tutti gli strumenti partecipativi digitali previsti dalla L.R. 46/2013.

IMPLEMENTARE IL MODELLO DI GOVERNANCE PER L'AGENDA DIGITALE - rafforzare ed estendere protocolli di intesa, atti convenzionali e accordi di programma fra le PA per lo sviluppo di azioni congiunte e l'utilizzo cooperativo delle infrastrutture. Sviluppare modelli di coinvolgimento e collaborazione per lo sviluppo di progetti e di azioni per i cittadini. Ridefinire ed aggiornare il ruolo della Rete Telematica Regionale Toscana RTRT. Utilizzare gli accordi con le associazioni rappresentative degli enti locali a partire dal Protocollo di Intesa con ANCI Toscana per l'innovazione.

DEFINIRE UN PIANO PER L'INCLUSIONE E LE COMPETENZE DIGITALI - definire un piano di azioni sistematiche e organiche per la cultura digitale ai vari livelli previsti dall'UE (di base, specialistiche, di leadership), nonché azioni di accompagnamento all'utilizzo delle tecnologie digitali e dei servizi on line e di presenza sul territorio. Sviluppare a tal fine azioni in collaborazione con la scuola.

DEFINIRE UN PIANO PER LA SCUOLA DIGITALE - definire, anche in raccordo con il Piano nazionale per la scuola digitale (fra i vari obiettivi banda larga e reti locali, identità digitale, competenze digitali, ambienti digitali per la didattica e strumenti per gli studenti, contenuti digitali per la nuova didattica), iniziative per una scuola aperta alle comunità con l'obiettivo di aumentare le competenze digitali dei cittadini, per favorire i tirocini e l'alternanza scuola/lavoro sui temi del digitale e dell'innovazione, messa a disposizione delle piattaforme regionali anche per la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi scolastici.

DEFINIRE AZIONI PER I GIOVANI - confermare e aumentare le iniziative di diffusione e facilitazione dei processi di innovazione, dagli hackathon ai contest, ai rapporti con gli incubatori ed i coworking, volte al coinvolgimento delle fasce più giovani.

DEFINIRE AZIONI DI SOCIAL INNOVATION - definire azioni che utilizzano l'ICT e l'innovazione al servizio di azioni ad impatto sociale.

FAVORIRE LA NASCITA' DI UNA COMUNITA' A SUPPORTO DELLE INIZIATIVE DELL'AGENDA DIGITALE - favorire la creazione di una comunità dell'innovazione che usi open toscana come vetrina e luogo di incontro, presentando idee e progetti e creando un luogo di scambio tra pubblico, privato e civico ed altre istituzioni, incubatori, centri di ricerca, coworking, aziende private, comunità che possono offrire spazi di collaborazione, sviluppo e di business.

PROMUOVERE LA SHARING ECONOMY - Promuovere le pratiche di collaborazione e condivisione attraverso la predisposizione di una vera e propria agenda che potrà assumere la forma di un Libro Verde che indichi nei diversi ambiti di interesse regionale le azioni da incoraggiare e sostenere e i modelli da sperimentare al fine di diffondere il paradigma collaborativo come pratica positiva di relazione tra i diversi attori delle

comunità locali (PA, imprese, associazioni e ONG, cittadinanza attiva). Ciò avverrà attraverso un percorso, scientificamente e metodologicamente strutturato.

1.4 Le cose già fatte e la collaborazione con il territorio

La Regione Toscana mette a disposizione della prossima legislatura una esperienza ed una serie di valori di carattere tecnologico, organizzativo, normativo, di comunità, che sono un patrimonio importante, costruito nel tempo ed a disposizione delle strategie per l'innovazione e la crescita che si basa sulle tecnologie digitali.

Le azioni sviluppate sui temi dell'innovazione, e non solo, si sono sempre basate sui principi di partecipazione e di collaborazione.

Esempi ne sono stati il percorso partecipativo sulla semplificazione amministrativa su 9 misure per gli sportelli unici per le attività produttive – SUAP, svoltosi secondo i principi della L.R. 46/2013, così come il percorso partecipativo per la conferenza sul clima World Wide Views on Climate and Energy di Firenze 2015.

La collaborazione con il territorio e gli enti locali per la definizione delle strategie e dei progetti si è costantemente sviluppata nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana TRRT e con un fitto rapporto con i Comuni e le forme associate, che si è sostanziato in protocolli di intesa sul tema dell'innovazione e del digitale con i Comuni capoluogo e numerose convenzioni operative per il dispiegamento di azioni e progetti da portare avanti in forma cooperativa.

Si sono sperimentate anche forme di semplificazione amministrativa innovative per la PA, quali la Conferenza dei servizi per la permissistica, nell'ambito del bando Banda larga, che ha coinvolto la quasi totalità degli Enti toscani accorciando di molto i tempi burocratici.

In conformità con il "Piano Nazionale Banda Larga" la Regione Toscana, in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico, sta attuando due tipologie di intervento per raggiungere gli obiettivi definiti dalla strategia Europa 2020 e dell'Agenda Digitale Europea:

- con il "modello A" si finanzia la realizzazione, nelle aree prive di connessioni in banda larga, delle infrastrutture passive di proprietà pubblica che ospitano fibra ottica;
- con il "modello B", si cofinanzia direttamente il progetto di investimento effettuato dall'operatore affinché questi possa offrire servizi a banda larga nei territori in digital divide.

La realizzazione del "modello A" è in corso e prevede il collegamento in fibra ottica di 239 centrali telefoniche.

Per quanto riguarda l'attuazione del "modello B" a seguito di un Accordo con il MISE, Infratel ha bandito una gara che è stata aggiudicata a Telecom Italia Spa, che dovrà a posare circa 200 km di fibra ottica offrendo il servizio in 1251 frazioni/località ad oggi sprovviste, comprensive di eventuali case sparse, individuate su 190 Comuni toscani.

Per quanto riguarda le azioni per la Banda Ultra Larga, la Regione Toscana ha anticipato, tramite apposito bando in collaborazione con Infratel, le attività di realizzazione della rete per i primi 11 comuni toscani.

Entro giugno il Governo ha previsto, previo assenso dell'Unione Europea, di attivar ei bandi per la realizzazione dell'infrastruttura in fibra nelle zone rimanenti per investimenti che porteranno i 30 Mbps nelle aree del cluster D e i 100 megabit in almeno il 70% delle zone del cluster C (aree bianche a fallimento di mercato).

I risultati della collaborazione si sono sostanziati nell'utilizzo, da parte degli enti toscani, delle piattaforme regionali per lo sviluppo dei servizi on line, in primo luogo con l'utilizzo del TIX come cloud della PA toscana da parte dei Comuni, primo fra tutti Firenze, nonché nell'adesione alle piattaforme per l'autenticazione e la profilazione in ottica SPID, a

quelle per i pagamenti on line e per la conservazione a norma, oltre che a quella per la fatturazione elettronica.

Molto importante anche la disponibilità degli open data tramite l'apposita piattaforma su open toscana, sia per i soggetti che vogliono sviluppare nuovi servizi e che sono stati coinvolti con contest e hackathon, sia con soggetti pubblici quali la Guardia di Finanza ed i Carabinieri tramite appositi protocolli.

Per lo sviluppo degli obiettivi dell'agenda digitale si manterrà questo **modello di governance** basato su partecipazione e collaborazione, rafforzando ed estendendo gli accordi territoriali con protocolli di intesa, atti convenzionali e accordi di programma fra le PA per lo sviluppo di azioni congiunte e l'utilizzo cooperativo delle infrastrutture. Protocolli sono già stati sottoscritti per favorire le azioni nel campo dell'innovazione con il Comune di Firenze, il Comune di Prato, il Comune di Pistoia, il Comune di Lucca, il Comune di Livorno, il Comune di Massa, il Comune di Siena. Le azioni di innovazione sono attive su circa 95 enti toscani regolamentate da apposite convenzioni. Un accordo specifico per l'utilizzo degli open data e per lo sviluppo di servizi per i cittadini è stato definito con Comune di Firenze, Camera di Commercio di Firenze e CISPEL (Protocollo Firenze Digitale).

In questo ambito è importante il ruolo che può svolgere la Rete Telematica Regionale Toscana RTRT, eventualmente rivista ed aggiornata nei suoi principi, nonché quello delle associazioni rappresentative degli enti locali a partire da ANCI Toscana.

Da potenziare anche il rapporto con la comunità ed i cittadini recependo i principi della sharing economy, non solo come modello di nuova economia basata sulle piattaforme digitali ma anche come paradigma di collaborazione e partecipazione

Di seguito sono riepilogate per punti alcune delle esperienze più importanti e disponibili per il percorso dell'Agenda Digitale Toscana.

- **Banda larga: per i cittadini**, con gli interventi per la banda larga e ultra larga, secondo gli obiettivi europei, **e per la PA** con le infrastrutture di RTRT.
- **Cloud Toscana**: il TIX è il data center a disposizione della PA toscana, gestito in modalità cloud ed aperto alla collaborazione con le imprese
- **La normativa di settore**: alla L.R. 1/2004 che definisce la Società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale e disciplina la "Rete telematica regionale toscana, si sono aggiunte la L.R. 40/2009 sulla Semplificazione e la L.R. 54/2009 per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza. Infine la recente L.R. 19/2015 sugli Open Data può creare occasioni di sviluppo e di iniziative, oltre ad essere strumento di trasparenza della PA, mentre la L.R. 48/2015 riguardante il Catasto delle infrastrutture di rete può aiutare a dispiegare e ottimizzare gli interventi sulla banda larga e ultra larga sul territorio regionale.
- **La partecipazione**: non solo la Toscana ha approvato con la L.R. 46/2013 le linee per la partecipazione dei cittadini alle scelte della PA, ma ha anche attivato, come previsto dalla stessa legge, una piattaforma per la partecipazione on line partecipa.toscana.it
- **Piattaforme abilitanti**: sono disponibili per le PA e le imprese le piattaforme abilitanti necessarie per sviluppare servizi on line e per far dialogare sistemi informative e banche dati: ARPA, per l'autenticazione e la profilazione degli utenti già integrata con SPID, IRIS, per il fascicolo delle posizioni debitorie ed i pagamenti on line già integrata con il nodo nazionale pagoPA, DAX, per la conservazione a norma, OSCAT, per mettere a disposizione e condividere progetti open source della PA, FERT per la fatturazione elettronica, oltre alla piattaforma dati.toscana.it per gli open data.

- **Open standard:** un processo aperto che definisce gli standard di utilizzo dei sistemi informativi della PA, al fine di facilitare il dialogo applicativo dei sistemi fra PA e imprese
- Sperimentazione per l'innovazione con i **giovani e le start up:** sono state attivate azioni per favorire l'iniziativa dei giovani, con un hackathon civico sugli open data ed un avviso per le start up e le imprese giovanili. In questo modo si vuol favorire lo sviluppo di idee e di imprese innovative.
- **Comunità dell'innovazione:** costruita nel tempo, con i rapporti intessuti dalla Rete Telematica Regionale Toscana, con le collaborazioni con ANCI e UNCEM, con eventi quali l'Internet Festival ed il rapporto con il mondo dell'Università e della Ricerca, con la rete di rapporti fra persone e soggetti sociali
- **Accordi territoriali:** sono stati stipulati accordi e protocolli con numerose città, capoluoghi, unioni di comuni e comuni della Toscana, a partire da Firenze, Prato, Pistoia, Lucca, Massa, Livorno ed altri. Tali accordi hanno al centro l'attuazione di azioni per la semplificazione, per l'amministrazione digitale, per l'utilizzo congiunto delle infrastrutture regionali, per la diffusione della cultura digitale e dell'innovazione. Questi accordi sono la premessa per una azione collettiva della PA di implementazione dell'Agenda Digitale, del rinnovo della PA, di una politica orientata alla crescita digitale della società.
- **OPEN TOSCANA:** l'esperienza più avanzata in Italia di pubblica amministrazione aperta ed on line, con i suoi canali dedicati ai servizi, agli open data, alla partecipazione, alle start up ed al cloud.

1.5 Agenda digitale italiana ed europea

Le strategie relative all'amministrazione digitale, allo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza, all'e-government e all'open government, risultano disciplinati da un combinato di fonti normative e piani strategici a diversi livelli istituzionali, spesso interessati da modifiche e integrazioni causate anche dalla stessa evoluzione tecnologica.

Parlare quindi di agenda digitale toscana significa interfacciarsi con l'evoluzione giuridica e strategica dei livelli europeo, nazionale e regionale.

Da sempre l'Europa fornisce importanti impulsi al legislatore nazionale e regionale, in considerazione del fatto che la società dell'informazione e della conoscenza, per le sue caratteristiche intrinseche, elimina le barriere spaziali e richiede, per il suo sviluppo, standard comuni in un quadro che, pur nelle differenze, permetta sempre il dialogo fra sistemi informativi per mezzo di interoperabilità e cooperazione.

L'agenda digitale della Regione Toscana nasce all'interno degli obiettivi tracciati dall'agenda digitale europea¹ che dal 2010 e in risposta ai cambiamenti sociali, economici, produttivi, infrastrutturali del territorio, ha l'obiettivo di tracciare le politiche per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Secondo dati riportati da AgID², "la piena attuazione di questa agenda digitale aumenterebbe il PIL europeo del 5% , l'equivalente di 1.500 € a persona, nel corso dei prossimi otto anni. Ciò aumenterebbe di 3,8 milioni i nuovi posti di lavoro in tutti i settori dell'economia, nel lungo periodo". E' la prima di sette iniziative pilota del programma Europa 2020, contiene 101 azioni, raggruppate intorno a sette aree prioritarie intese a promuovere le condizioni per creare crescita e occupazione in Europa:

1. Creare un nuovo e stabile quadro normativo per quanto riguarda la banda larga

¹ Commissione Europea, *Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea*, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010, consultabile al sito web <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

² Fonte consultabile al sito web <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-europea>

2. Nuove infrastrutture per i servizi pubblici digitali attraverso prestiti per collegare l'Europa
3. Avviare una grande coalizione per le competenze digitali e per l'occupazione
4. Proporre una strategia per la sicurezza digitale dell'UE
5. Aggiornare il framework normativo dell'UE sul copyright
6. Accelerare il cloud computing attraverso il potere d'acquisto del settore pubblico
7. Lancio di una nuova strategia industriale sull'elettronica

Da ricordare inoltre la Smart Specialisation Strategy - RIS3 che è così definita: "Ipotizzare strategie di specializzazione intelligente significa puntare ad un modello di crescita sostenibile non solo in termini tecnologici, ma anche sociali ed ambientali oltre che di crescita del capitale umano. Molteplici osservatori economici dipingono futuri economici di forte tensione, nei quali indipendentemente dagli andamenti, si prefigura un ruolo marcatamente differente della pubblica amministrazione, in particolar modo in termini di public spending".

Le agende di ricerca e innovazione nazionali e regionali legate alla RIS3 sono focalizzate su 5 obiettivi:

- Supportare con politiche e investimenti priorità nazionali e regionali, sfide e bisogni di sviluppo basato sulla conoscenza, incluse le misure legate all' ICT;
- Fare leva sui punti di forza, sui vantaggi competitivi e sulle eccellenze del territorio regionale;
- Sostenere l'innovazione tecnologica e organizzativa e puntare a stimolare gli investimenti nel settore privato;
- Coinvolgere gli stakeholders e incoraggiare innovazione e sperimentazione;
- Sottoporre le azioni a verifiche basate sui dati e includere sistemi di monitoraggio e valutazione.

L'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale³, seguendo il quadro tracciato dall'Agenda Digitale Europea, disegnando l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale individuando le priorità e le modalità di intervento.

Di seguito gli ambiti prioritari d'intervento.

1. Identità digitale:

- documento digitale unico (carta di identità elettronica e tessera sanitaria);
- Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR);
- censimento continuo della popolazione e delle abitazioni e archivio nazionale delle strade e dei numeri civici;
- domicilio digitale del cittadino e obbligo della PEC (Posta Elettronica Certificata) per le imprese.

2. Amministrazione digitale e dati di tipo aperto:

- trasmissione di documenti per via telematica, contratti della Pubblica Amministrazione e conservazione degli atti notarili;
- trasmissione telematica delle certificazioni di malattia nel settore pubblico;
- misure per l'innovazione dei sistemi di trasporto;
- dati di tipo aperto e inclusione digitale.

3. Istruzione digitale:

- anagrafe nazionale degli studenti e altre misure in materia scolastica;
- libri e centri scolastici digitali.

³ Fonte consultabile al sito web <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana>

4.Sanità digitale:

- Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e sistemi di sorveglianza nel settore sanitario;

- prescrizione medica e cartella clinica digitale.

5.Azzeramento del divario digitale e moneta elettronica:

- interventi per la diffusione delle tecnologie digitali;

- pagamenti elettronici.

6.Giustizia digitale:

- biglietti di cancelleria, comunicazioni e notificazioni per via telematica.

A queste misure si affiancano ulteriori azioni per promuovere le comunità intelligenti e le start-up innovative (riduzione degli oneri per l'avvio e sostegno all'internazionalizzazione, semplificazione dei processi di liquidazione, certificazione degli incubatori, ecc.). Sono infine previste le seguenti misure: disposizioni per incentivare la realizzazione di nuove infrastrutture; misure urgenti per le attività produttive, le infrastrutture e i trasporti, e i servizi pubblici locali; Desk Italia: lo Sportello Unico Attrazione Investimenti Esteri.

La strategia dell'Agenda Digitale viene gestita dall'Agenzia per l'Italia Digitale, AgID, che viene ricondotta alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, prevedendo la figura del "Commissario del Governo per l'attuazione dell'Agenda Digitale": tale governance, semplificata nel corso degli anni, rilancia gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana.

Di particolare importanza sono i due piani nazionali sinergici predisposti dalla Presidenza del Consiglio insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'AgID e all'Agenzia per la Coesione: "Strategia italiana per la banda ultralarga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020"⁴.

La "Strategia italiana per la banda ultralarga" si pone l'obiettivo di tracciare le attività partendo da un dato allarmante: l'Italia è il Paese europeo con la minor copertura di reti di nuova generazione⁵.

Lo scopo è raggiungere gli obiettivi posti dall'Europa e garantire entro il 2020 una connettività a banda ultralarga (100 mbps) per tutte le sedi delle Amministrazioni Pubbliche e fino all'85% per la popolazione italiana Il Piano. La quota restante, il 15% delle aree più remote, avrà invece una copertura a 30 mbps. L'intervento pubblico rivestirà un ruolo sussidiario, altrimenti verrebbe raggiunto solo il 60% di copertura a 30 mbps, attraverso quattro modalità principali di finanziamento (diretto, partnership pubblico-privato, incentivo, ibrido) applicabili a seconda delle caratteristiche dell'area geografica di competenza.

Oltre alle infrastrutture, è prevista la realizzazione di piattaforme abilitanti per i servizi, in particolare:

- Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR);

- processo civile telematico;

- sistema pagamenti per la Pubblica Amministrazione;

- open e big data;

- sanità elettronica.

Le infrastrutture materiali abilitanti, saranno attuati tre programmi di accelerazione,

⁴ Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 marzo 2015: *Approvazione dei Piani nazionali per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana: "Strategia italiana per la banda ultra larga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020"*.

⁵ Nel 2014 per la copertura a 30 mbps l'Italia si attesta ad un 21% di territorio coperto, contro la media UE del 64%)

che rappresentano un fattore chiave per il raggiungimento di benefici socio- economici e la diffusione della cultura digitale:

- Italia Login: si propone di innovare il rapporto con la Pubblica Amministrazione migliorando l'accesso ai servizi pubblici, offrendo una piattaforma unica, usabile e accessibile in un'ottica user-centered. La piattaforma è pensata come una struttura aperta dove tutti i soggetti della Pubblica Amministrazione contribuiscono per i propri servizi di competenza;

- Smart cities and communities: promuove la trasformazione delle città e dei territori e il loro uso sostenibile ed innovativo da parte di cittadini e imprese. Lo sviluppo sostenibile delle città è perseguito attraverso l'adozione di tecnologie innovative, efficienti e "user friendly", realizzate in partnership pubblico-privato;

- Competenze digitali: ha lo scopo di sviluppare la cultura digitale fra cittadini, la competitività delle imprese e un contesto favorevole alla nascita e allo sviluppo di nuove imprese innovative e giovani talenti. L'alfabetizzazione e gli e-skills sono indispensabili per superare il divario tra la domanda e l'offerta di competenze e per promuovere la cultura digitale.

Per la rilevanza per il contesto regionale, soprattutto a riguardo dell'accesso ai servizi, è doveroso un approfondimento su:

-SPID, "il sistema che permette a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale ai servizi online della PA e dei privati aderenti". Con SPID quindi si procede con la regolamentazione dell'accesso on line dando linee guida chiare a tutte gli enti locali, Regione Toscana compresa.

-L'Anagrafe Unica Digitale. Una banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente a cui fanno riferimento i Comuni, la Pubblica amministrazione e gestori di pubblici servizi. L'Anagrafe Unica Digitale prenderà il posto delle oltre 8.000 anagrafi dei comuni italiani entro il 2016 e consentirà ai cittadini di effettuare cambi di residenza da qualsiasi comune italiano e di richiedere certificati anagrafici anche in comuni diversi da quello di residenza perché consentirà alle PA di acquisire informazioni anagrafiche consultando online una sola banca dati ufficiale, evitando così il mantenimento di onerose banche anagrafiche per l'erogazione dei servizi.

-Pagamenti Elettronici (pagoPA). Il sistema dei pagamenti elettronici pagoPA permette a cittadini ed imprese di effettuare pagamenti in modalità elettronica verso pubbliche amministrazioni e gestori di servizi di pubblica utilità. Consente alle pubbliche amministrazioni di ridurre i costi di gestione degli incassi e agli utenti di scegliere il canale di pagamento preferito, maggiore trasparenza e commissioni potenzialmente più basse.

- Open Data. Gli open data sono dati pubblici che devono essere pubblicati in maniera che sia facile il riutilizzo. A tal fine sono fondamentali aspetti quali: licenze, standardizzazione, qualità, accessibilità anche attraverso applicazioni automatizzate. Ogni amministrazione è tenuta a rilasciare Open data per contribuire alla valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, in linea con le politiche internazionali e nazionali sugli Open data. Adesione delle PA Attraverso apposite linee guida redatte da AgID le amministrazioni ricevono indicazioni specifiche sui dataset da esporre, sulle relative modalità di produzione e di rilascio su scala nazionale che saranno utilizzati per alimentare il catalogo nazionale dei dati aperti dati.gov.it, pienamente interoperabile

con il portale pan-europeo europeandataportal.eu.

-Competenze Digitali. La Coalizione per le competenze digitali è lo strumento principale della Strategia per la crescita digitale per il sostegno alle iniziative di alfabetizzazione digitale del paese. Attraverso la piattaforma Competenze Digitali, AgID promuove e supporta i progetti sulle competenze digitali attivi sul territorio nazionale, creando una rete di condivisione e di valorizzazione per il successo delle iniziative e per l'impostazione di nuovi progetti e di nuove partnership.

-Linee Guida siti web PA Le linee guida dei siti web della PA sono un sistema condiviso di riferimenti visivi relativi al design dei siti. Hanno lo scopo di migliorare e rendere coerente la navigazione e l'esperienza del cittadino online in quanto utente del sito web di una pubblica amministrazione, senza per questo limitare le scelte dei singoli progettisti. Le linee guida vogliono essere la prima tappa in vista della creazione di un ecosistema di informazioni e di servizi nell'ambito del programma di attuazione della piattaforma Italia Login. Come contribuire È possibile contribuire al progetto delle linee guida - attraverso la piattaforma collaborativa Github - inserendo commenti o richieste, segnalando errori, nonché proponendo modifiche ai testi e/o al codice.

1.6 Il quadro normativo

L'Agenda Digitale Europea (Commissione Europea, *Strategia Europa 2020 - Un'Agenda Digitale Europea*, COM(2010) n. 245 del 26 agosto 2010), presentata dalla Commissione Europea nel 2010, si propone di sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso sociale nel suo complesso. Rappresenta una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione da raggiungere entro il 2020.

In coerenza con gli obiettivi e le azioni tracciate a livello europeo, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, individuando le priorità e le modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di indicatori, in linea con gli *scoreboard* individuati dall'Agenda Digitale Europea.

L'Agenda Digitale Italiana rappresenta quindi l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo nazionale delle tecnologie digitali e di rete, dell'innovazione sociale e dell'economia digitale. Ufficializzata a marzo 2012, in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati membri dell'Agenda Digitale Europea.

L'Agenda Digitale Italiana è stata istituita il 1° marzo 2012 con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, il Ministro per la Coesione Territoriale, il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e il Ministro dell'Economia e delle Finanze (L'Agenda Digitale Italiana si è successivamente sostanziata nel Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 convertito con la Legge 17 dicembre 2012, n. 221 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese").

Nel 2013 il cosiddetto "Decreto del fare" (Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69, Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia) rafforza la strategia dell'Agenda Digitale, introducendo una semplificazione della governance dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID - che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana in coerenza con l'Agenda Digitale Europea), che viene ricondotta alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, prevedendo la figura del "Commissario del Governo per l'attuazione dell'Agenda Digitale".

L'attuale legislatura rilancia gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana mediante due piani nazionali sinergici, predisposti nell'ambito dell'Accordo di Partenariato 2014-2020 dalla Presidenza del Consiglio insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'AgID e all'Agenzia per la Coesione: "Strategia italiana per la banda ultralarga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" (Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 marzo 2015: Approvazione dei Piani nazionali per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana: "Strategia italiana per la banda ultra larga" e "Strategia per la crescita digitale 2014-2020").

Il terzo documento strategico nazionale è l'Agenda Nazionale per la Semplificazione 2015-2017 (L'Agenda è prevista dall'articolo 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, recante "*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*"), approvata dal Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, il 1 dicembre 2014, allo scopo di effettuare una sostanziale semplificazione amministrativa per innalzare la competitività dell'intero Paese, recuperando i ritardi accumulati e migliorare, al contempo, la qualità della vita delle persone.

I contributi delle Regioni sull'Agenda Digitale sono stati avanzati al livello nazionale sin dal 2012 (Il primo documento "Agenda Digitale: il contributo delle Regioni e Province Autonome", approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 6 giugno 2012, identificava come priorità di intervento dalle Regioni le seguenti aree: interoperabilità e cooperazione applicativa; Carta Nazionale Servizi e identità digitale online; Circolarità anagrafica e revisione normativa del regolamento INA (Indice Nazionale delle Anagrafi) e SAIA (Sistema di Accesso e di Interscambio Anagrafico); amministrazione digitale senza carta; geo-referenziazione (infrastruttura dati territoriali o catasto del territorio); sanità elettronica; open data; riuso informatico) mediante il coordinamento del Centro Interregionale per i Sistemi Informatici, Geografici e Statistici (CISIS), l'organo tecnico delle Regioni che ha un ruolo di rilievo sulle tematiche digitali.

Il documento più recente prodotto dalle Regioni prende il nome di "Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014- 2020" - approvato dalla Conferenza delle Regioni e Province Autonome il 5 agosto 2014, che fa seguito al "Contributo delle Regioni per un'Agenda Digitale a servizio della crescita del Paese" (in questo documento approvato dalla Conferenza delle Regioni il 24/07/2013, le Regioni affermano una visione dell'Agenda Digitale orientata alla fase di esecuzione e chiedono che vengano loro riconosciute con chiarezza le seguenti missioni: Infrastrutturazione digitale (reti a larga banda e ultralarga, data center, infrastruttura dati, razionalizzazione e consolidamento); Cittadinanza digitale (per una vera amministrazione digitale senza carta, "digital by default" e "open data by default"); Competenze digitali e inclusione digitale (e-skills/e-inclusion); Crescita digitale (sviluppo dell'economia della conoscenza); Intelligenza diffusa nelle città e aree interne (processi smart cities and communities); Salute digitale, in particolare il Fascicolo Sanitario Elettronico).

Nel documento "Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014-2020" – si sottolinea come l'Agenda Digitale non debba essere interpretata come documento programmatico di settore, né come un documento di indirizzo, ma si configuri piuttosto come un vera e propria leva di cambiamento strutturale in grado, di portare a una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva del Paese, in linea con la strategia Europa 2020. In questo quadro, strumenti strategici e operativi essenziali sono costituiti proprio dalle agende digitali regionali, che devono inserirsi in una governance multilivello coordinata, che definisca un'efficacia massima delle azioni intraprese

Per quanto riguarda la Regione Toscana, il quadro normativo si apre con la L.R. 1/2004

Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete telematica regionale Toscana, che definisce i principi di RTTRT e della società dell'informazione e della conoscenza.

Inoltre Regione Toscana ha approvato come legge di settore la L.R. 5 ottobre 2009, N. 54, *Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza.*

In parallelo è stata approvata la L.R. 40 del 23 luglio 2009 *Norme sul procedimento amministrativo, per la semplificazione e la trasparenza amministrativa.*

In merito agli open data è stata approvata la Delibera della Giunta Regionale n. 23 del 21 gennaio 2013 che promuove la realizzazione di una piattaforma open data di livello regionale e approva linee guida recanti criteri generali per gli open data in Regione Toscana.

In seguito è stata approvata la Legge Regionale n. 19 del 18 febbraio 2015 *Disposizioni in materia di dati aperti e loro riutilizzo.*

Importante per la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali è la L.R. 46/2013 *Dibattito pubblico regionale e promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali*, che prevede fra gli altri strumenti una piattaforma per la partecipazione on line realizzata su open.toscana.it. In particolare l'art. 22 della Legge valorizza l'uso delle tecnologie innovative dell'informazione e della comunicazione per favorire la partecipazione democratica dei cittadini e arricchire gli strumenti del confronto pubblico sulle politiche locali e regionali.

Infine è stata approvata la L.R. 48/2015 *Istituzione del sistema informativo del catasto delle infrastrutture di rete.*

E' tutt'ora vigente il Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale del 4 dicembre 2012, n. 104, che di fatto implementa gli obiettivi dell'Agenda Digitale e ne costituisce istanza toscana.

2 LO STATO DI SALUTE DI INTERNET IN TOSCANA

2.1 Lo scenario demografico e socioeconomico

Dal punto di vista demografico la Toscana si caratterizza per la popolazione numericamente stazionaria, relativamente anziana, con una quota di cittadini stranieri residenti di poco sotto la media nazionale.

Al 31 dicembre 2015 in Toscana i residenti erano pari a 3 milioni 744.398: rispetto al 2014 la popolazione è diminuita di 8.256 unità (-0,2%). Le variazioni positive si registrano solo nelle province di Firenze e Prato, con +0,1%. In tutti i territori provinciali della Toscana il tasso di crescita naturale continua ad essere negativo poichè le morti superano le nascite. Aumenta l'incidenza demografica della popolazione anziana: il processo di invecchiamento investe tutte le province e l'indice di vecchiaia regionale (195,4) raggiunge il suo massimo valore dal 2011. Il tasso di crescita totale, che oltre al saldo naturale considera anche quello migratorio, risulta positivo solo nelle province di Firenze (+1,2) e di Prato (+0,5)

Al 31 dicembre 2014 in Toscana la popolazione residente era pari a 3.752.654 unità. Le famiglie anagrafiche erano poco più di 1 milione e 600 mila; il numero medio di componenti per famiglia era al 2,3⁶.

Alla stessa data risiedono in Toscana 395.573 persone di cittadinanza straniera (il 7,9% della popolazione complessiva, un dato leggermente più basso di quella nazionale all'8,2%)⁷.

La popolazione risulta sostanzialmente stabile. Non diversamente da quanto accade a livello nazionale, si può osservare che la popolazione residente in Toscana è in realtà arrivata alla crescita zero e che i flussi migratori riescono a malapena a compensare il calo demografico dovuto alla dinamica naturale.

La popolazione toscana ha una forte componente di persone nelle età più elevate: l'età media è 46,3 anni (quella italiana è di 44,4 anni). La quote di popolazione in età rispettivamente fino a 14 anni e tra i 15 e i 64 (12,8% e 62,4%) sono più basse rispetto all'Italia, mentre è più numeroso il gruppo degli over 64 anni (24,8%). Il tasso di natalità nel 2014 è al 7,8% (all'8,3% quello nazionale). Il profilo della popolazione toscana è, dunque, caratterizzato da un maggiore invecchiamento e dalla compressione sia della popolazione nelle prime fasce di età sia di quella in età lavorativa, che sostiene le politiche di welfare.

Sul versante economico, molti degli indicatori disponibili mostrano che, nell'arco della lunga crisi che va dal 2008 ad oggi, il "modello toscano" sostanzialmente ha tenuto: in Toscana la disuguaglianza del reddito non è aumentata nella stessa misura di quanto accaduto nel resto d'Italia e l'incidenza della povertà assoluta, oltre ad essere tradizionalmente minore che nel resto del paese, è cresciuta, in

⁶ Regione Toscana-Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, *Il Bilancio demografico della Toscana- Anno 2014*, Informazioni Statistiche, agosto 2015.

⁷ Istat, *Bilancio demografico nazionale. Popolazione residente in totale e straniera, natalità, mortalità, migrazioni, stranieri per cittadinanza. Anno 2014*, 15 giugno 2015.

questi anni, in misura molto più contenuta di quanto accaduto altrove. La crisi ha alterato la forma della distribuzione del reddito sia in Italia che in Toscana, ma mentre nel primo caso questo è avvenuto a discapito di quelle fasce che erano già in condizione di difficoltà, nella nostra regione, pur in presenza di un generale impoverimento, vi è stata una maggior attenuazione delle condizioni di estrema difficoltà. Tutto questo ha largamente contribuito a mantenere alta la coesione sociale della regione, da sempre uno dei fattori costitutivi del modello toscano di sviluppo⁸.

Dal 2014 sembrerebbe essersi arrestato il tratto negativo dell'andamento economico della Toscana dal 2008. Si osservava già nel 2014 la migliore tenuta della regione rispetto al resto del paese. Una migliore tenuta che conferma il precedente andamento della Toscana in tutto l'arco della crisi: le cadute del PIL, dell'occupazione, degli investimenti dal 2008 ad oggi, per quanto preoccupanti, sono state in Toscana decisamente inferiori a quelle della maggior parte delle altre regioni.

Nel 2015 la Toscana, dopo anni difficili, è tornata ad espandere il PIL generato dal proprio sistema produttivo. Il risultato (+1,1% per la regione) anche quest'anno caratterizzato da un differenziale positivo rispetto al dato medio nazionale (+0,8%) esso stesso positivo per la prima volta dal 2011.

Si tratta di un esito che, seppur modesto nelle dimensioni, è da accogliere positivamente. La crescita toscana infatti se, da un lato, è il frutto di una ripresa annunciata nel 2014, dall'altro indica la presenza di un sistema economico che è riuscito a sfruttare gli elementi favorevoli vincendo le incertezze e gli ostacoli che hanno comunque caratterizzato anche il 2015. Il risultato dà il segno di un'economia toscana vitale, nonostante il lungo periodo di sofferenza, e di una resilienza che, seppur fiaccata dalla lunga stagione di segni negativi, ancora è presente nella regione⁹.

Nel 2015 è tornato a crescere il numero di imprese, soprattutto per il calo delle cessazioni ed è risultato apprezzabile il dinamismo delle giovani imprese. Nel 2015 le imprese attive in Toscana sono 413.315¹⁰. Più della metà (56,9%) opera nel settore dei servizi. Di queste il 32,7% (135.055) svolge la sua attività nel settore del commercio e turismo e un altro 24,3% in altri tipi di servizi. In totale il settore dei servizi raccoglie il 56,9% delle imprese toscane (235.337). In un contesto produttivo di forte terziarizzazione, rimane significativo l'apporto dell'industria (13,7%), corrispondente a 56.823 imprese.

Nel 2016, se si considera il bilancio degli ultimi 12 mesi (ottobre 2015-settembre 2016), il saldo fra iscrizioni e cessazioni, pur restando positivo per 2.785 unità, scende al di sotto di "quota 3mila": il tasso di crescita imprenditoriale, che alla fine del primo trimestre del 2016 aveva raggiunto il +1%, conosce di conseguenza un nuovo rallentamento, scendendo al +0,7%¹¹.

Nel 2014 si è stabilizzata l'occupazione e sono apparsi i primi segni del calo della

⁸ Irpet, *La situazione economica della Toscana. Consuntivo anno 2014. Previsioni 2015 – 2016*, Firenze, luglio 2015

⁹ Irpet, *La situazione economica della Toscana. Consuntivo anno 2015. Previsioni 2016 – 2017*, Firenze, luglio 2016

¹⁰ Unioncamere, *Movimprese. Il trimestre 2015. Natalità e mortalità delle imprese registrate presso le Camere di Commercio della Toscana*, Firenze, Agosto 2015.

disoccupazione. Nel corso dell'anno l'occupazione ha cessato di contrarsi, anzi vi è stato un leggerissimo aumento nel numero di occupati (520 unità in più) che ha fatto sì che – dal 2008 ad oggi – se ne siano persi “solo” poco meno di 24.000 (-1,5%), assai meno cioè di quanto la gravità della crisi avrebbe suggerito e assai meno di molte altre regioni italiane. Nel 2015 le condizioni del mercato del lavoro sono migliorate in quasi tutti i paesi dell'Ocse, e naturalmente anche in Italia e in Toscana, sebbene la ripresa sia inferiore a quanto servirebbe per chiudere il divario indotto dalla crisi. Rispetto al 2014 si osserva un aumento degli occupati (+23 mila) ed una contestuale diminuzione dei disoccupati (-15 mila). Per effetto di queste dinamiche la popolazione attiva cresce di poco meno di 8 mila unità.

2.2 L'utilizzo di Internet e degli strumenti digitali tra le famiglie e i cittadini

Diffusione dell'Ict e digital divide

Per valutare la diffusione dell'Ict nella popolazione, occorre considerare sia le famiglie, per quanto riguarda la disponibilità di dispositivi e l'accesso ad Internet, sia le competenze informatiche e le modalità di utilizzo da parte dei singoli individui.

I beni tecnologici più diffusi tra le famiglie toscane - oltre al telefono cellulare che è posseduto dalla quasi totalità delle famiglie (96,7%) - sono l'accesso ad Internet (66,1%), il personal computer (64,6%) e il cellulare abilitato alla connessione ad Internet (63,1%).

In particolar modo dal 2014 al 2015 è il cellulare abilitato ad Internet a far registrare un incremento di ben 6 punti percentuali. Meno diffusi risultano invece il lettore Mp3/Mp4 (26%), le console per videogiochi (22,5%) e i lettori e-book (7,2%).

Il trend della dotazione tecnologica nella popolazione toscana è in costante aumento negli anni e sempre su livelli superiori alla media nazionale. Nel 2014 il 65,6% delle famiglie toscane possedeva un personal computer e il 57,3% almeno un cellulare abilitato per la connessione; nel complesso l'accesso a Internet da casa era a disposizione del 66,9%¹².

Nel 2015 risulta pressochè invariata, rispetto all'anno precedente, la quota di famiglie toscane che possiedono un personal computer e un accesso a Internet da casa (rispettivamente dal 65,6% al 64,6% e dal 66,9% al 66,1%). Il 38,6% delle famiglie toscane si collega ad Internet da casa solo con una connessione in banda larga fissa, contro il 34,3% della media nazionale. Il 15,4% possiede solo una connessione mobile a banda larga tramite rete di telefonia mobile e il 10,7% delle famiglie possiede sia una connessione a banda larga fissa che a banda larga mobile ¹³.

La maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indica la

¹¹ Uniocamere, *Movimprese Toscana III trimestre 2016. Natalità e mortalità delle imprese registrate presso le Camere di Commercio della Toscana.*

¹² Regione Toscana, Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni-Ufficio Regionale di Statistica, *La società dell'informazione e della conoscenza in toscana. Rapporto 2015*, ottobre 2015.

¹³ Regione Toscana, Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni-Ufficio Regionale di Statistica, *La società dell'informazione e della conoscenza in toscana. Rapporto 2016*, luglio 2016.

manca di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un quarto non considera Internet uno strumento utile e interessante. Nel 2015 oltre la metà delle persone con almeno 3 anni (57,9%) utilizza il PC e il 60,9% della popolazione di 6 anni e più naviga in Internet. Negli ultimi anni si è registrato, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si è sempre posizionata al di sopra del livello medio nazionale.

La domanda di innovazione e la capacità da parte dei cittadini di accedere alle tecnologie e alle loro applicazioni dipendono in larga parte dalla loro alfabetizzazione informatica e dal livello di competenze acquisito. A tale proposito emerge come i toscani abbiano sviluppato soprattutto delle e-skill di base come copiare o muovere un file o una cartella, o usare copia e incolla per muovere informazioni. Meno sviluppate risultano invece le e-skill avanzate come sapersi connettere ad una periferica o creare presentazioni con l'ausilio di un software.

La Toscana supera la media nazionale in tutte le attività di comunicazione svolte con Internet: nel 2014 quasi 8 internauti su 10 l'hanno utilizzato negli ultimi 3 mesi per spedire o ricevere e-mail, il 61% per partecipare a social network (creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Facebook, Twitter, ecc), il 34% per caricare online contenuti di propria creazione (testi, fotografie, musica, video, software, ecc) e condividerli su siti web. Il 54,5% dei toscani legge quotidiani, giornali e riviste online e il 53,7% gioca ed effettua il download di immagini, film, musica e giochi.

Nel 2015 la percentuale di persone di almeno 15 anni che hanno usato servizi di cloud per l'archiviazione su Internet (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, ecc) sono pari al 25,6% in Toscana e al 29,2% a livello nazionale. Le attività più diffuse sono la consultazione di uno strumento wiki (59,3%), la ricerca di informazioni su merci/servizi (55,9%), l'uso di servizi bancari online (41,4%), la ricerca di informazioni sanitarie (40,6%) e l'uso per servizi relativi ai viaggi (37,2%).

Il digital divide si manifesta in diverse forme, tra cui il non avere a disposizione una connessione ad Internet in casa. Un terzo delle famiglie toscane non possiede un accesso ad internet. Fra le motivazioni del mancato possesso emerge che la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indica la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un quarto non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di carattere economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari, mentre meno del 10% non naviga in Rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo. Residuale è invece la quota di famiglie che indicano tra le motivazioni del non possesso l'insicurezza rispetto alla tutela della propria privacy e la mancanza di disponibilità di una connessione a banda larga nel proprio territorio di residenza.

Stabilmente in crescita è anche l'uso delle Ict e, in particolare di Internet, tra gli individui. Nel 2015 oltre la metà delle persone con almeno tre anni di età (57,9%) utilizza il computer e il 60,9% della popolazione di 6 anni e più naviga in Internet. Negli ultimi anni si è registrato, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si è sempre posizionata al di sopra del livello medio nazionale.

Nel 2014 il 35% dei toscani di 6 anni e più ha dichiarato di non aver mai usato Internet. Di questi il 31% afferma di non essere interessato, il 30% di non saperlo utilizzare, il 29% di non conoscerlo, il 23% di non averne bisogno. Il fattore prezzo incide solo

marginalmente sull'esclusione digitale: la quota di popolazione che non possiede Internet per ragioni di costo degli strumenti tecnologici è infatti pari a 3,6% e quella che pone problemi di costo di collegamento è pari al 2,6%. La non disponibilità della connessione in banda larga nella propria zona di residenza è assolutamente ininfluente (indicata nello 0,4% dei casi).

Volendo delineare il profilo del cittadino toscano fruitore di ICT potremmo dire che questi continua ad essere un individuo (uomo o donna indifferentemente), di età inferiore ai 54 anni (con punte di utilizzo di Internet superiori al 90% fra i 20 ed i 24 anni), con una qualifica di tipo dirigenziale o impiegatizia (quota di possesso di Internet superiore al 90%) ed in possesso di un titolo di studio medio-alto (quota di utilizzo di Internet intorno al 90% rispettivamente per gli ultraquindicenni che hanno un diploma di scuola superiore e una laurea).

Persiste fra i cittadini un divario nell'uso delle ICT. Tuttavia tale squilibrio dipende da diversi fattori discriminanti che nel corso del tempo si sono evoluti e in un certo senso mutati. In particolare il genere non è più un elemento discriminante- uomini e donne accedono ad Internet in misura simile -, mentre permane una netta divisione fra nuove e vecchie generazioni e tra ceti sociali.

Cambiano, però, i luoghi in cui le persone accedono ad Internet. Rimane preferenziale l'accesso da casa, ma il dato nuovo, che va sottolineato, è il mutamento che interessa la fruizione in luoghi pubblici o aperti al pubblico, come piazze, altri luoghi all'aperto, ristoranti e bar, ecc...: nel 2014 più di un quarto delle persone che hanno navigato online negli ultimi tre mesi l'hanno fatto in uno di questi luoghi – solo due anni prima, nel 2012, il dato era fermo al 20%. Questo cambiamento delle abitudini deriva sia dalla diffusione di dispositivi portatili, in particolare di smartphone e tablet, sia, probabilmente dalle finalità della navigazione, che si vanno ampliando in direzioni nuove, legate ad esigenze di lavoro (mail, chat, ecc...) ma anche all'uso del tempo libero (p.e.: ricerca di informazioni turistiche, acquisti online di ticket, condivisione in tempo reale di esperienze nei social, chat...).

L'uso di Internet: comunicazione e ricerca di informazione

Internet si connota come un importante strumento di comunicazione e interazione sociale. La Toscana anche nel 2015 supera la media nazionale su tutte le attività di comunicazione svolte con Internet: quasi 8 internauti su 10 l'hanno utilizzato negli ultimi 3 mesi per spedire o ricevere e-mail, il 61% per partecipare a social network (per es. creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Facebook, Twitter, ecc), il 34% per caricare online contenuti di propria creazione (per es. testi, fotografie, musica, video, software, ecc) e per condividerli su siti web.

Poco meno del 20% coloro che hanno usato il web per esprimere opinioni su temi sociali o politici (19,4%). Più contenuta è la quota di coloro che usano internet per partecipare a network professionali (12,4%) o per partecipare a consultazioni o votazioni on-line su temi politico-sociali come per es. La pianificazione urbana o l'adesione a una petizione (8,4%).

Con riferimento all'uso di Internet per la partecipazione a social network in Toscana emerge che la percentuale di internauti che usa la Rete per svolgere questa attività supera la media nazionale di circa 5 punti percentuali.

L'uso di Internet nelle attività economiche

Il 45% dei toscani di 14 anni e più che hanno navigato in Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista ha effettuato, nello stesso periodo di riferimento, transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato. A questi si può poi aggiungere una quota, pari all'11% che ha ordinato e/o comprato merci e/o servizi più di un anno prima dell'intervista. Si evidenzia una maggior propensione degli internauti all'e-commerce rispetto alla media italiana.

Analizzando la gamma di beni e/o servizi acquistati online dai cittadini toscani, al vertice della graduatoria si collocano le spese per l'acquisto di abiti e articoli sportivi (37,1%), i pernottamenti per vacanze (28,6%) e le spese per viaggi comprendenti i biglietti ferroviari, aerei, ecc. (28,4%). Seguono con circa il 26% le spese per libri inclusi gli e-book e quelle per articoli per la casa (27%).

Si segnalano poi gli acquisti per le attrezzature elettroniche e quelli per i biglietti di spettacoli circa 18% e 19% rispettivamente sia in Toscana che in Italia. Al di sotto del 10% gli acquisti online per hardware per PC, per software per PC, per videogiochi, prodotti alimentari e servizi di telecomunicazione

I rapporti tra cittadini e PA online

Nel 2014 circa 784.000 cittadini toscani con almeno 14 anni, pari al 39,4% del totale degli utilizzatori di internet, hanno utilizzato Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per uso privato o con i gestori dei servizi pubblici. Tale valore è superiore a quello medio nazionale (35,1%) e in crescita rispetto all'anno precedente (35,2%), dentro un trend di costante aumento negli ultimi anni. Se rapportiamo questo numero all'intera popolazione residente ultraquattordicenne, emerge che un toscano su quattro è entrato in contatto con la PA, usando internet.

Nel 2014 in Toscana tutte le forme di "relazioni telematiche" fra cittadini e PA hanno subito un incremento consistente, ancor più se confrontato con la media nazionale:

- Circa 700.000 toscani ultraquattordicenni (34,9% degli utenti di Internet) hanno usato il web negli ultimi 12 mesi per acquisire informazioni dai siti della PA (+ 4 punti percentuali rispetto al 2013, +7 punti percentuali rispetto al 2012).

- Circa 550.000 toscani (27,7%) si sono avvalsi dei servizi online per scaricare moduli da siti di enti della PA; in questo caso la crescita si ha rispetto al 2012 (+7,7 punti percentuali) ma non rispetto al 2013.

- Circa 350.000 toscani (17,9%) hanno usato il canale online per inviare alla PA moduli compilati; anche qui si registra un balzo in avanti rispetto al 2012 (+6,9 punti percentuali) ma solo una lieve crescita rispetto al 2013 (+1,9).

Cosa fanno i toscani quando usano Internet nei rapporti con la PA? I contatti avvengono per:

- pagamento delle tasse (20,8% di coloro che hanno usato Internet per relazionarsi con la PA)
- iscrizione alle scuole medie o all'università (20,2%)
- accesso alle biblioteche pubbliche (19,8%)
- prenotazione di visite mediche e accertamenti diagnostici (13% e 8,2%)
- richiedere documenti personali o certificati (11% e 9,3%)

- accedere al fascicolo sanitario e richiedere prestazioni di previdenza sociale (9,7%)
- cambiare residenza (3,2%).

La Toscana si caratterizza rispetto alla situazione nazionale per:

- una minore percentuale di persone che hanno contatti per il pagamento delle tasse, le iscrizioni scolastiche, richiedere prestazioni di previdenza sociale, prenotare visite mediche o accertamenti diagnostici;

- una maggiore percentuale di persone che hanno svolto le seguenti attività: accedere al fascicolo sanitario, richiedere documenti personali o certificati, accedere a biblioteche pubbliche, fare il cambio di residenza.

Nel 2013 la maggior parte degli utenti si era dichiarato soddisfatto delle informazioni disponibili online nei siti della PA. Tuttavia si presenta un'area di criticità che raccoglie una persona su tre: il 37,2% degli utenti toscani ritiene poco chiare, insufficienti o non aggiornate le informazioni presenti sui siti della PA. Il 24,3%, invece, denuncia i problemi tecnici dei siti e un utente su cinque lamenta l'indisponibilità di un servizio di assistenza (online o offline).

Nel 2015 il 37% delle persone ultraquattordicenni ha usato Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Tale valore è superiore a quello medio nazionale (34,5%) anche se in diminuzione rispetto all'anno precedente. Analizzando poi le macro-attività svolte nella relazione con la Pubblica Amministrazione risulta che il 31,4% degli utenti di Internet ha usato il web negli ultimi 12 mesi per acquisire informazioni dai siti della PA, il 26,1% si è avvalso dei servizi online per scaricare moduli da siti di enti della PA e il 18,5% per inviare moduli compilati.

Sono percentuali maggiori rispetto ai valori medi nazionali, soprattutto per ciò che riguarda la ricerca di informazioni e il download di moduli compilati. Inoltre i dati di trend mettono in evidenza una progressiva crescita dal 2013 al 2015, soprattutto per quel che riguarda lo scarico dei moduli della PA e l'invio dei moduli compilati alla PA.

Le criticità

L'utilizzo delle tecnologie: i cittadini usano poco il personal computer e poco il collegamento Internet; basso è l'accesso per utilizzare i servizi on line della PA. C'è un maggior utilizzo degli strumenti mobile ma principalmente come client per i social e le app di comunicazione.

La cultura digitale è scarsa, sia a livello di base che a livello di leadership; questo comporta da un lato la difficoltà e la diffidenza nell'utilizzo dei servizi on line e dall'altro una difficoltà a definire strategie di innovazione basate sull'ICT, sia a livello di imprese che di PA.

2.3. Ict e imprese con almeno 10 addetti

Connessione a Internet e banda larga

La quota di imprese con almeno 10 addetti che dispongono di connessione ad Internet si mantiene, nel 2015, intorno a quota 98%, sia in Italia che in Toscana. La connessione in

banda larga fissa coinvolge il 90,7% delle imprese toscane e il 91,8% di quelle italiane mentre la connessione in banda larga mobile, in progressiva crescita negli ultimi anni, è utilizzata dal 62,3% delle imprese toscane e dal 63,3% di quelle nazionali. Circa il 60% delle imprese utilizza sia connessioni in banda larga fissa che connessioni in banda larga mobile. La connessione in banda larga fissa e/o mobile coinvolge, quindi, il 94% delle imprese sia toscane che di livello nazionale.

L'evoluzione temporale delle diverse tipologie di connessione evidenzia soprattutto la rapida crescita della connessione mobile in banda larga che in Toscana passa dal 52,2% del 2013 al 62,3% nel 2015.

Quasi sei imprese su 10 (Toscana: 56%; Italia: 57,0%) hanno fornito, per scopi lavorativi, ad almeno il 5% del proprio personale dispositivi portatili (tablet, notebook, smartphone) dotati di connessioni mobili ad Internet tramite la rete di telefonia mobile. Gli addetti coinvolti rappresentano il 15,0% del totale a livello nazionale e il 13,5% a livello toscano. Le connessioni più lente (fino a 10 Mbit/sec), infatti, pur diminuendo, continuano a riguardare un'ampia maggioranza delle imprese (il 61,9% delle imprese sia nazionali che toscane), mentre le connessioni più veloci (con velocità superiore a 30 Mbit/sec) faticano a crescere (passano dal 9,7% al 10,0% in Toscana e dal 12,8% al 13,5% in Italia) mantenendo una situazione minoritaria. La lenta penetrazione nel tessuto produttivo delle connessioni a maggiore velocità risulta correlata alla dimensione di impresa: i dati di livello nazionale infatti mostrano che la velocità massima di connessione aumenta all'aumentare del numero di addetti senza significative differenze di natura territoriale. Si tratta di una indicazione importante, specie per le regioni come la Toscana caratterizzate da una struttura produttiva fatta per lo più di piccole e medie imprese, di cui tener conto nel definire gli sforzi necessari per diffondere il più possibile le connessioni veloci e superveloci essenziali per utilizzare servizi digitali evoluti.

Siti web aziendali e presenza sui social media

Nel 2015 il sito web aziendale è utilizzato dal 69,2% delle imprese toscane con almeno 10 addetti e dal 70,7% di quelle italiane.

I dati dell'ultimo quinquennio mostrano come, al di là del dato anomalo del 2014, si stia registrando un trend di crescita, che peraltro risulta piuttosto lento ed incerto.

Inoltre, se 7 imprese su 10 dispongono di un sito web aziendale, sono ancora poche quelle che lo utilizzano per offrire servizi avanzati e interattivi capaci di generare business, di creare, sviluppare e mantenere contatti con la clientela come per esempio la possibilità di effettuare ordini o prenotazioni online, la tracciabilità delle ordinazioni o la possibilità di personalizzare contenuti o prodotti. Il solo elemento di novità su questo fronte riguarda la rapida affermazione, nei siti aziendali, dei link ai profili dell'impresa sui social media: aspetto che coinvolge, sia a livello italiano che toscano, un'impresa su quattro. In effetti i social network sono percepiti come uno strumento efficace e facilmente utilizzabile nel contatto diretto con la clientela.

I servizi presenti nei siti aziendali, tuttavia, sono poco interattivi e caratterizzati da una comunicazione monodirezionale: la comunicazione di informazioni sulla privacy e sulla sicurezza del sito e la possibilità di consultare cataloghi o listini prezzi coinvolgevano nel 2014 il 29,1% e il 25,9% del totale delle imprese (in Italia tali valori sono rispettivamente pari a: 36,6% e 33,0%). Il servizio interattivo maggiormente diffuso era

quello connesso alla possibilità di effettuare ordini o prenotazioni online attraverso il sito (per es. carrello della spesa online): tale possibilità è offerta da circa il 10% delle imprese (Toscana: 10,1%; Italia: 11,5%). Tutti gli altri servizi e soprattutto la possibilità di personalizzare i contenuti del sito e la possibilità di personalizzare o progettare prodotti, risultano decisamente poco diffusi.

Aumenta l'interesse delle imprese con almeno 10 addetti per gli strumenti social. Le tipologie di social media più note e diffuse, e per questo rilevate da qualche anno dall'indagine Istat, sono:

- i social network (come Facebook, LinkedIn, Xing, My Space),
- i blog o microblog (come Twitter, Present.ly),
- i siti web di condivisione di contenuti multimediali (come YouTube, Flickr, Slide Share);
- e · gli strumenti wiki di condivisione delle conoscenze.

In effetti i dati mostrano che in Toscana le imprese che utilizzano almeno un social media sono passate dal 23,5% del 2013 al 35,5% del 2015 mentre in Italia sono aumentate dal 24,7% al 37,3%; anche se coloro che ne utilizzano due o più, pur in crescita, sono solo il 14% circa.

I social media che si stanno diffondendo in misura maggiore di altri e che si attestano tra i più importanti e presenti sono i social network (Facebook, LinkedIn, My Space, Google+, Xing, Viadeo, Yammer): nel 2015 hanno coinvolto il 33,7% delle imprese della Toscana e il 35,0% di quelle italiane. Seguono a distanza i siti web di condivisione multimediale che hanno registrato incrementi minori attestandosi a quota 13% sia per le imprese toscane che per quelle italiane. Modesta la performance dei blog e microblog dell'impresa e in arretramento gli strumenti di tipo Wiki.

La principale ragione dell'uso dei social media è dovuta alla possibilità che questi strumenti offrono di sviluppare l'immagine dell'impresa attraverso la pubblicizzazione del proprio brand e dei propri prodotti, attività che si realizza con un percorso di "socializzazione e interazione" con un'ampia platea di soggetti. In seconda posizione si trova la finalità legata alla possibilità di costruzione di una relazione positiva di conoscenza, ascolto e interazione diretta con la clientela, attraverso l'attività di raccolta di opinioni, recensioni, reclami, domande. In quest'ottica rientra anche la finalità che si trova in terza posizione: la possibilità di coinvolgere i clienti nella personalizzazione di beni e servizi. Le altre finalità come quelle relative allo scambio di conoscenze ed opinioni all'interno dell'impresa o tra imprese partner sono invece meno diffuse

L'e-commerce

Il commercio elettronico e il libero accesso ad un mercato unico digitale rappresentano una priorità

della Strategia 2020 dell'Unione europea. Lo strumento dell'e-commerce rappresenta per le imprese uno strumento importante per accrescere le possibilità di raggiungere nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela e per riuscire a competere meglio sui mercati internazionali.

Le imprese toscane sono più propense ad acquistare on line piuttosto che a vendere i propri prodotti. Nel 2013 il percorso di diffusione del commercio elettronico tra le aziende ha incontrato qualche difficoltà, specie per le vendite, che rimanda al più generale raffreddamento del mercato dei beni e servizi, piuttosto che a difficoltà insite

nello strumento dell'e-commerce. Le imprese toscane che hanno effettuato acquisti online sono risultate pari al 33,% (quasi 10 punti percentuali in meno dell'anno precedente) mentre quelle che hanno realizzato vendite online sono state pari al 6,7% (3 punti in meno).

Nel 2015 il ricorso al commercio elettronico visto nel suo insieme (acquisti e/ o vendite) ha coinvolto circa 4 imprese su 10 (il 38,5% in Toscana e il 41,6% a livello nazionale) con una marcata differenza tra gli acquisti e le vendite: la quota di imprese toscane e italiane che hanno effettuato acquisti online si attesta intorno al 33-38% mentre quelle che hanno realizzato vendite online si posiziona intorno al 10%.

I dati di trend inoltre mostrano come il commercio elettronico stia incontrando delle difficoltà nel suo percorso di diffusione, sia a livello nazionale dove si registra una flessione (dal 44,4% del 2013 al 41,6% del 2015) sia in Toscana dove si rileva un andamento altalenante.

L'analisi dei dati di livello nazionale mette in evidenza il divario tra piccole e grandi imprese e la connessione tra diffusione dell'e-commerce e dimensione aziendale: al crescere del numero degli addetti dell'impresa crescono sia gli acquisti che le vendite online. Le imprese di maggiori dimensioni che effettuano vendite online sono più del triplo rispetto quelle di minori dimensioni (29,6% tra le imprese con 250 e più addetti contro il 9% tra le imprese con 10-49 addetti). Correlazione analoga sia pur meno marcata riguarda le imprese che effettuano acquisti online (58,8% tra le imprese con 250 e più addetti e 36,2 tra le imprese con 10-49 addetti)

La quota di imprese italiane che vendono online è aumentata passando dal 7,6% del 2013 all'8,2% del 2014, fino al 10,0% del 2015. La scarsa diffusione delle vendite online riguarda tutto il territorio nazionale; nessuna regione italiana supera la soglia del 15% e solo il Trentino Alto Adige la sfiora, mentre la Toscana - con un valore del 10,6% - si colloca vicina al valore medio nazionale. La Toscana, dopo il calo nel 2014, ha registrato un buon incremento (+3,9%) lasciando intravedere una ripresa nella diffusione tra le nostre imprese di questo canale di vendita. In particolare crescono le imprese che vendono via web (Toscana: 8,3%; Italia: 7,9% contro Toscana: 5,2%; Italia: 6,3% del 2014) un canale che risulta preferito rispetto ad altri (ad es. vendite tramite sistemi/messaggi di tipo EDI).

Il fenomeno dell'e-commerce visto nell'ottica degli acquisti è maggiormente diffuso rispetto a quello delle vendite: più di tre imprese su dieci sono attive nel commercio elettronico in acquisto sia a livello nazionale che toscano (Italia: 38%; Toscana: 33,5%). L'andamento nel triennio 2013-2015 mostra una leggera flessione negli ultimi anni: le imprese toscane e italiane con almeno 10 addetti che hanno effettuato acquisti online sono passate rispettivamente dal 40,8% e dal 41,7% del 2013 al 33,5% e al 38% del 2015. La Toscana si colloca in quattordicesima posizione al di sotto del valore medio nazionale.

Si segnala comunque che, nonostante oltre un terzo delle imprese toscane e nazionali con almeno 10 addetti abbia fatto acquisti online, il valore degli acquisti online sul totale del valore degli acquisti è molto limitato: il 15,5% delle imprese toscane con almeno 10 addetti acquista attraverso la rete meno dell'1% e solo il 18,0% fa acquisti per valori almeno pari o superiori al 5%.

In media, il 94,7% e il 97,5% delle imprese italiane e toscane ha fatto acquisti elettronici all'interno del proprio paese, mentre il 49,2% e il 48,8% rispettivamente ha acquistato in

un altro Stato membro dell'UE e il 19,9% e il 19,3% rispettivamente da fornitori al di fuori dell'UE.

Le competenze digitali degli addetti

Nel 2014 in Toscana il 10,6% delle imprese con almeno 10 addetti ha impiegato personale con competenze specialistiche in ambito informatico e circa il 2,5% ha cercato di assumere tali figure nel corso dell'anno precedente; si tratta di valori più bassi rispetto a quelli medi nazionali pari rispettivamente al 15,2% e al 4,2% e in calo rispetto al 2012. Questa sottodotazione di competenze informative almeno in parte rimanda all'elevata presenza di piccole imprese nel tessuto produttivo toscano.

A fronte della modesta presenza di competenze Ict all'interno dell'impresa, risulta elevato, sia a livello nazionale che toscano, il ricorso a competenze specialistiche esterne rispetto all'impresa, sia quelle esterne all'impresa ma interne al gruppo aziendale al quale l'impresa appartiene, che quelle esterne sia all'impresa che al gruppo cui questa afferisce. Le attività di formazione del personale in ambito informatico hanno interessato il 6,8% delle aziende, un valore in calo rispetto a quello rilevato nel 2012 e inferiore a quello medio nazionale pari al 10,0%. Nel complesso, da questi dati emerge la riduzione sia della presenza di competenze digitali interne sia dell'attività di formazione del personale.

Nel 2015 lo scenario consiste di vari elementi:

- sono piuttosto poche le imprese che impiegano tra i loro addetti specialisti in materie Ict (Toscana: 14,0%; Italia: 16,7%) e ancor meno (rispettivamente: 4,4% e 4,9%) quelle che, nell'anno precedente, hanno assunto o provato ad assumere tali profili professionali. Inoltre quasi il 40,6% delle imprese toscane che hanno assunto o provato ad assumere personale Ict ha incontrato delle difficoltà a reclutare questa tipologia di personale;
- le imprese che hanno organizzato corsi di formazione in ambito informatico per sviluppare o aggiornare le competenze dei propri addetti risultano in Toscana pari all'11,2%, mentre a livello nazionale arrivano a 12,3%;
- la situazione di modesto investimento sulle competenze digitali da parte delle imprese toscane, riguarda sia la formazione di base rivolta al personale non esperto, che quella avanzata pensata per il personale già in possesso di competenze Ict: in particolare, l'8,8% delle imprese con almeno 10 addetti ha organizzato corsi destinati al personale senza competenze; mentre il 6,0% di esse ha organizzato corsi di formazione per addetti con pregresse conoscenze.

La Toscana registra valori più bassi rispetto a quelli medi nazionali, ma in crescita rispetto al valore rilevato nel 2014. Emerge una carenza rispetto alla dotazione di competenze digitali che colloca il nostro Paese al 24° posto tra i Paesi europei (media EU28: 20%). Si tratta di una carenza in parte dovuta a scelte aziendali o a resistenze culturali ancora presenti all'interno di molte imprese e in parte spiegata dalle ridotte dimensioni delle nostre imprese.

L'indagine 2015 ha poi chiesto alle imprese di indicare, con riferimento a sette tra le principali attività e funzioni Ict, se sono state svolte in prevalenza da personale interno all'impresa o da consulenti esterni. I risultati mostrano come la maggioranza delle imprese sia italiane che toscane ricorre a personale esterno sostanzialmente per tutte le attività e funzioni Ict.

Scendendo nel dettaglio delle diverse attività considerate e tenendo conto anche del

fatto che non tutte le attività vengono svolte nella stessa misura, si può segnalare che in Toscana l'attività per la quale vi è il maggior ricorso all'outsourcing è la manutenzione delle infrastrutture informatiche (Toscana: 78,0%; Italia: 71,6%) mentre la funzione che viene maggiormente svolta utilizzando prevalentemente competenze interne è quella connessa al supporto per i software di ufficio (Toscana: 30,5%; Italia: 34,7%).

Nel complesso da questi dati emerge un quadro di scarsa presenza di competenze digitali all'interno delle imprese e di modesta attività di formazione del personale: si tratta di un elemento di fragilità che sollecita il nostro sistema produttivo a sviluppare percorsi di potenziamento degli e-skill affinché le imprese italiane e toscane possano essere realmente attrezzate nel confronto con il mondo sempre più digitalizzato che hanno di fronte.

Cloud Computing e altri strumenti Ict

Circa quattro imprese su dieci, sia a livello toscano che nazionale, utilizzano servizi di Cloud Computing. Tra i molti servizi di questo genere oggi disponibili sul mercato, il servizio di posta elettronica risulta essere quello di gran lunga più acquistato dalle imprese (Toscana: 35,2%; Italia: 34,5%). Seguono poi, con percentuali più contenute ma non trascurabili - comprese tra il 16% e il 10%-, i software per ufficio, le applicazioni software per la finanza e la contabilità, i servizi di archiviazione di file, l'hosting di database dell'impresa. Meno diffusi sono invece le applicazioni software CRM e l'acquisizione di potenza di calcolo.

Le imprese che segnalano benefici di livello medio-alto, relativamente a: riduzione dei costi, flessibilità connessa alla cosiddetta scalabilità dei servizi e facilità/velocità di implementazione delle soluzioni basate sul Cloud, sono pari al 16% a livello toscano e circa il 26% a livello nazionale.

In generale i fattori che più ostacolano l'uso dei servizi di Cloud da parte delle imprese - sia quelle che già usano tali servizi sia quelle che non li hanno mai usati - sono la non adeguata conoscenza di tali servizi e la preoccupazione per il rischio di violazione della sicurezza; seguono la difficoltà di trasferire i dati in caso di cambiamento del fornitore e l'incertezza del quadro legislativo di riferimento; mentre le imprese che non usano i servizi di Cloud segnalano l'incertezza dell'ubicazione dei dati e i costi elevati di acquisto dei servizi.

Dagli anni '90 le imprese hanno cominciato a dotarsi di specifici strumenti e tecnologie (sistemi informativi, software e applicazioni, ecc.) con l'obiettivo da un lato di integrare e condividere per via elettronica database e informazioni di aree organizzative diverse presenti all'interno dell'impresa e dall'altro di condividere e scambiare per via elettronica, in modo efficiente e sicuro, dati e informazioni che riguardano sia l'impresa che soggetti esterni ad essa, per es. clienti, fornitori, istituti finanziari, pubbliche amministrazioni.

Tra i diversi strumenti disponibili, nel 2014 è stata esaminata la diffusione di quattro in particolare: il software ERP- Enterprise Resource Planning; le applicazioni CRM - Customer Relationship Management; il sistema SCM - Supply Chain Management per la gestione della catena distributiva; i sistemi EDI - Electronic Data Interchange ossia i sistemi di scambio elettronico di dati espressi in un formato adatto ad essere trattato in modo automatico.

Nel 2014 in Toscana le imprese che utilizzano sistemi ERP sono risultate pari al 32,4%, mentre quelle che utilizzano applicazioni di CRM operativo e CRM analitico sono state rispettivamente pari al 26,9% e al 19,1%. Lo scambio elettronico di dati espressi in un formato adatto ad essere trattato in modo automatico coinvolge il 24,7% delle imprese toscane quando gli scambi riguardano gli istituti finanziari e il 33% quando gli scambi riguardano la Pubblica Amministrazione. La condivisione per via elettronica con clienti e/o fornitori di informazioni sulla gestione della catena distributiva (SCM- Supply Chain Management) coinvolge, infine, circa il 15% delle imprese toscane.

I dati del 2015 hanno evidenziato che in Toscana le imprese che hanno utilizzato sistemi ERP sono risultate pari al 30,8%, quelle che hanno utilizzato applicazioni di CRM operativo e CRM analitico sono state rispettivamente pari al 30,0% e al 20,0% mentre quelle che hanno usato sistemi SCM per la gestione della catena distributiva sono state circa il 15%. I dati di livello nazionale sono abbastanza simili a quelli toscani, con l'eccezione dell'ERP che risulta maggiormente presente tra le imprese italiane (Toscana: 30,8%; Italia: 35,9%).

I dati di trend mostrano come, negli ultimi anni, le applicazioni CRM siano cresciute progressivamente con incrementi contenuti ma continui, mentre i sistemi ERP dopo un incremento importante registrato negli anni passati abbiano registrato una battuta d'arresto nel 2015.

La fatturazione elettronica

La fatturazione elettronica è un tema caldo e in piena evoluzione anche per effetto delle linee di azione indicate dall'Unione Europea in materia di e-government e in ragione dei provvedimenti normativi di livello nazionale e regionale che stanno andando in questa direzione.

Nel 2014 sia in Toscana che a livello nazionale sono meno del 10% le imprese che dichiarano di fatturare esclusivamente in forma cartacea, ma è comunque ancora molto bassa la percentuale di imprese che inviano fatture elettroniche in un formato adatto all'elaborazione automatica (circa il 5-6%).

E' invece molto diffuso l'invio di fatture che hanno la forma di documenti informatici archiviabili digitalmente ma che non possono essere trattati in modo automatico (come per esempio files pdf trasmessi come allegati a messaggi e-mail), invio che coinvolge circa il 57% delle imprese.

Nel 2015 le imprese che utilizzano solo fatture cartacee si sono ridotte, scendendo sia in Toscana che a livello nazionale intorno al 5% (Toscana: 5,3%; Italia: 5,7%). Le imprese che inviano fatture elettroniche in un formato adatto all'elaborazione automatica dei dati sono quasi triplicate nel biennio 2014-2015, passando in Toscana dal 5,8% al 16,1% e in Italia dal 5,4% al 15,5%; crescono peraltro anche le imprese che inviano fatture elettroniche in un formato non processabile (ad es esempio files pdf trasmessi come allegati a messaggi e-mail) (Toscana: dal 57,8% al 60,7%; Italia: 56,7% al 63,8%). Infine, le imprese in grado di ricevere fatture elettroniche in un formato adatto all'elaborazione automatica dei dati sono circa il 18% sia in Toscana che in Italia, ma hanno registrato un incremento più contenuto.

Ict e microimprese fino a 9 addetti

L'universo delle microimprese non è compreso nelle rilevazioni statistiche correnti che ogni anno rilevano la diffusione dell'ICT nelle imprese con almeno 10 addetti. Le uniche informazioni di cui disponiamo allo stato attuale per valutare lo stato dell'Ict in questo particolare segmento del sistema produttivo, particolarmente rilevante in Toscana, è il Censimento dell'industria e dei servizi del 2011. Per quanto i dati non siano, quindi, recentissimi, rappresentano l'unica "fotografia" disponibile, che ci aiuta comunque a valutare il posizionamento relativo delle piccolissime imprese rispetto alle altre, e che ha comunque il merito di aver mappato tutte le micro-aziende. Dai dati esce confermata l'attesa minore diffusione delle ICT tra le microimprese rispetto alle imprese di maggiori dimensioni. Tuttavia si registra un buon livello di informatizzazione di base – che si presume ad oggi sia ulteriormente rafforzata: l'accesso ad Internet e la connessione con banda larga fissa nel 2011 coinvolgevano un'ampia maggioranza di microimprese (78% e 67,6%), valori che collocano la Toscana tra le regioni più avanzate nella diffusione delle Ict nelle microimprese.

Le microimprese toscane utilizzano la rete soprattutto per accedere ai servizi bancari e finanziari (61,4%) o per ottenere informazioni (41,5%) ma anche per svolgere procedure amministrative interamente per via elettronica (26,4%).

Tra gli strumenti tecnologici utilizzati per comunicare, scambiare e condividere informazioni risulta diffusa la posta elettronica (72,8%) mentre il sito web coinvolge solo il 33,5% delle microimprese. Una impresa su 10 (11,6%) è presente sul web; e per far questo utilizza almeno un social media tra quelli più diffusi (social network, blog, strumenti wiki, siti di condivisione).

Per quanto riguarda l'impatto dell'e-commerce, un'impresa su quattro (24,7%) effettua acquisti online; un numero più ridotto - il 6,9%- vende i propri prodotti/servizi online.

Imprese e PA online

Negli ultimi anni si è assistito al progressivo ampliamento dei servizi online offerti dalle Pubbliche Amministrazioni e degli adempimenti amministrativi che possono, e in alcuni casi debbono, essere assolti online. I servizi sono i più diversi: da quelli fiscali a quelli previdenziali, da quelli inerenti la registrazione delle imprese a quelli connessi alle autorizzazioni o comunicazioni in materia di salute, ambiente e molto altro. La realizzazione di nuove politiche di semplificazione amministrativa propone ulteriori e ampie possibilità di sviluppo e diffusione. Ai fini della rilevazione svolta dall'Istat, l'impresa si relaziona online con la PA quando nel corso dell'anno precedente ha scelto di utilizzare direttamente almeno una delle seguenti opportunità offerte dai siti web della PA:

- ottenere informazioni;
- scaricare moduli;
- inoltrare elettronicamente moduli compilati;
- effettuare dichiarazioni IVA interamente per via elettronica, incluso il pagamento;
- effettuare dichiarazioni dei contributi sociali per i dipendenti interamente per via elettronica, incluso il pagamento.

Nel 2013 l'85,8% delle imprese toscane è entrata in contatto online con la PA; questa percentuale colloca la Toscana in posizione intermedia nella graduatoria delle regioni.

La tendenza è verso un aumento progressivo: nel 2011 la quota di aziende si fermava al 71,1%.

I servizi più utilizzati dalle imprese sono di tipo informativo (ottenere informazioni: 79,2%; scaricare moduli: 75,4%), ma anche l'invio elettronico di moduli compilati coinvolge ormai la maggioranza delle imprese (54,7%).

I dati ci dicono che i servizi di tipo informativo che consentono alle imprese di ottenere informazioni e di scaricare moduli sono entrati ormai nell'uso corrente della grande maggioranza delle imprese, coinvolgendo circa il 75-79% delle aziende toscane e nazionali. Tuttavia questo tipo di servizi è stato ed è importante ma rimane nell'ambito di una tradizionale comunicazione monodirezionale – dalla PA alle imprese. E' per questo che risulta maggiormente interessante analizzare la situazione relativa all'invio elettronico di moduli compilati (moduli per le dogane, dichiarazioni fi scali, domande di autorizzazione, certificati, questionari, ecc.): le imprese che utilizzano questa possibilità sono aumentate, arrivando a coinvolgere più della metà delle imprese con almeno 10 addetti (Toscana: circa il 55%; Italia: 58%). La Toscana, su questo fronte, si posiziona in coda nella graduatoria delle regioni italiane. Se poi l'indicatore viene costruito, come da indicazioni di livello europeo, in modo che tra i moduli compilati e inviati online sia compresa almeno una tra le due dichiarazioni principali – IVA e contributi sociali per i dipendenti – la quota di imprese che dichiarano tale utilizzo si attesta intorno al 30%. Va, però, precisato la complessità delle pratiche spinge molte imprese al ricorso ad intermediari - consulenti, commercialisti, centri di assistenza, imprese di servizi ecc. - che provvedono ad espletare anche l'invio telematico per conto dell'impresa.

Nel 2015 sia in Toscana che in Italia l'utilizzo dell'e-government coinvolge quasi 7 imprese su 10 (Toscana: 67,2%; Italia: 69,2%).

2.4. Le pubbliche amministrazioni locali online

I primi dati provvisori del 2015

La situazione delle pubbliche amministrazioni è stata fotografata dall'Istat nel 2012 e nel 2015. In questo paragrafo si presentano le prime informazioni derivanti dall'indagine del 2015. Nei paragrafi successivi di approfondimento saranno usate le informazioni raccolte nel 2012.

Le principali tendenze nel 2015¹⁴:

- incremento generalizzato nell'adozione di infrastrutture innovative;
- arresto nella pratica del riuso;
- interoperabilità dei sistemi in crescita;
- aumento del livello massimo di disponibilità dei servizi on-line;
- crescente presenza sui "social media";
- mancanza di risorse finanziarie, carenza di staff qualificato e mancanza di formazione adeguata costituiscono i limiti più comunemente riferiti dagli "addetti

¹⁴ Regione Toscana, Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni-Ufficio Regionale di Statistica, Le ICT nella Pubblica Amministrazione Locale secondo i dati provvisori Istat, novembre 2016

ai lavori” alla diffusione delle Ict.

Nel corso degli ultimi anni, in Toscana, sono stati fatti molti sforzi per incentivare lo sviluppo dei sistemi informativi e dell'ICT, garantendo una diffusione pressoché completa delle tecnologie di base e degli strumenti più comuni di sicurezza informatica. Ad oggi, tutti i Comuni toscani utilizzano PC Desktop e/o portatili e in tutti i casi l'Amministrazione si assicura una connessione Internet; firewall, protocolli sicuri, procedure di back-up o procedure di cifratura dati sono utilizzati dalla totalità dei Comuni ed il 62% delle Amministrazioni con oltre 5 mila abitanti dispone di data center (CED) per la sicurezza dei dati e delle informazioni.

Rispetto al 2012 sono aumentate le percentuali di Enti dotati di strumenti di videoconferenza e servizi di cloud computing. In quest'ultimo caso, la quota dei Comuni che utilizza servizi di cloud è quasi triplicata e raggiunge il 46% nei comuni con oltre 10 mila abitanti.

Rimane costante la percentuale dei Comuni con banda larga; cresce di quasi 10 punti percentuali la proporzione di coloro che hanno un collegamento Internet via radio, ma più contenuta si rivela la crescita di coloro che utilizzano la fibra ottica.

A parte poche realtà (il 3,5%) in cui persiste e si riconferma un certo ritardo nell'adozione di tecnologie più avanzate, l'evidente avanzamento rispetto al 2012 è generalizzato su tutto il territorio regionale. Se nel 2012, la quota di Comuni senza alcuna delle dotazioni considerate corrispondeva al 18,5%, nel 2015 non raggiunge il 9%; al contrario cresce dal 2% circa al 7,5% la percentuale di Comuni che possiede tutte e quattro le dotazioni in esame.

Con riferimento alla riduzione dei costi, i dati 2015 rivelano una sostanziale stabilità rispetto alla quota dei Comuni che utilizza soluzioni Open Source e che si attesta intorno all'81% (82% circa è il dato 2012). Nella maggior parte dei casi, tali soluzioni sono impiegate nell'ambito di browser web (91%) e software di office automation (84%). La scelta di software gratuiti, che cresce all'aumentare dell'ampiezza demografica, interessa tutti i Comuni con oltre 20 mila abitanti e, nell'83% dei casi, sostituisce software a pagamento. Si osserva, però, un arresto importante nella pratica del riuso: passano dal 44% del 2012 al 19% del 2015, infatti, i Comuni utilizzatori di applicativi che impiegano componenti già esistenti eventualmente modificati e/o personalizzati. Stessa tendenza per quei pochi Enti che cedono software (1%) e che diminuiscono rispetto alla rilevazione precedente di 3 punti percentuali.

Qualità dell'azione amministrativa e trasparenza dei rapporti tra Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese sono spesso misurate anche attraverso la possibilità di scambio e protocollazione di documentazione digitale. Nel 2015, il 71% dei Comuni toscani è in grado di garantire il trattamento automatico da parte di un sistema di protocollo ricevente, delle informazioni trasmesse da un sistema di protocollo mittente, allo scopo di automatizzare le attività ed i processi amministrativi conseguenti; tale interoperabilità⁵ dei sistemi di protocollo caratterizzava, nel 2012, solo il 42,5% dei Comuni.

E' dematerializzazione anche la gestione informatizzata dei pagamenti, alla quale si affidano 95 Comuni su 100, la stragrande maggioranza dei quali (88%) utilizza basi dati e/o applicazioni specifiche condivise in rete.

Da un 68% rilevato nel 2012, sono cresciuti all'83% i Comuni che dispongono, per la

gestione di incassi e pagamenti, di un collegamento telematico col proprio tesoriere bancario. La percentuale aumenta con l'aumentare dell'ampiezza demografica, ma nel confronto col 2012 sono gli enti più piccoli (fino a 5 mila abitanti) a fare registrare l'incremento maggiore.

Nello specifico dei pagamenti, e secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, dal 2012 è attiva, a livello nazionale, una piattaforma, denominata Nodo dei Pagamenti e finalizzata all'interoperabilità fra Pubbliche Amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento. In Toscana, il 70% dei Comuni sopra i 5 mila abitanti aderisce a tale piattaforma. Non si rileva una particolare relazione fra ampiezza demografica e adesione al Nodo. Infine, fra chi non ha aderito, la mancanza di una piattaforma tecnologica adeguata e un ritardo nei processi decisionali interni costituiscono le principali criticità.

L'acquisto di beni e servizi per via telematica risulta una modalità sempre più comune: a fronte di una quota che, nel 2012, non raggiungeva il 52% delle Amministrazioni Comunali, sono adesso ben 85 su 100 quelli che effettuano acquisti on-line. Superano la media regionale i Comuni mediograndi (oltre i 10 mila abitanti), ma risulta considerevole (79%) anche la percentuale calcolata per i Comuni sotto i 5 mila abitanti. La modalità di acquisto più consueta rimane quella del mercato elettronico, scelto dal 95% degli Enti, anche se, rispetto alla rilevazione precedente, l'incremento maggiore si riscontra per il ricorso alla gara on-line, che passa dal 37% del 2012 al 77% del 2015.

Con la legge regionale 54/2009, la Toscana definisce il diritto di cittadinanza in rete, creando le premesse per un nuovo modo di relazionare fra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione. L'obiettivo è aumentare la disponibilità di servizi on-line, al fine anche di una maggiore partecipazione.

I Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi on-line, detti PAAS, svolgono un ruolo fondamentale nella riduzione della "distanza" fra cittadini e Pubblica Amministrazione. In totale i PAAS costituiti dai Comuni toscani sono quasi 700. Contro un valore del 46% rilevato nel 2012, sono saliti al 69% gli enti che, nel 2015, hanno offerto ai propri cittadini punti di accesso gratuiti sul territorio di propria competenza. Tale quota, che si attesta sul 57% nei Comuni con meno di 5 mila abitanti, raggiunge l'81% in quelli dove l'ampiezza demografica supera i 20 mila residenti.

E' ormai diffusa fra tutti i Comuni in esame la possibilità di erogare servizi tramite il proprio sito istituzionale o tramite siti esterni, comunque accessibili dal sito web dell'Amministrazione. Aumenta anche il livello massimo di disponibilità on-line: se nel 2012, la maggioranza degli enti permetteva al massimo l'acquisizione di informazioni, nel 2015, la percentuale più elevata (quasi 90%) corrisponde ai Comuni che consentono lo scarico della modulistica relativa ad un determinato servizio. La possibilità di concludere pratiche on-line riguarda quasi il 44% dei Comuni toscani e raggiunge il 60,5% per quelli di maggiori dimensioni (oltre 10 mila abitanti).

Informazioni relative a ICI/IMU, bandi di gara, permessi per costruire e tasse sui rifiuti popolano oltre l'85% dei siti istituzionali, ma è anche vero che per questi servizi la disponibilità di avvio e conclusione dell'intero iter burocratico varia dal 2% del servizio ICI/IMU all'8% dei bandi di gara. Fra coloro che offrono il servizio di DIAP (Dichiarazione inizio attività produttiva), e che sono il 74% dei Comuni non capoluogo, il 22% consente il livello massimo di disponibilità on-line; tale livello caratterizza, inoltre, il 18% degli enti che dispone di uno spazio per il pagamento delle contravvenzioni (e che si attesta al

40% circa).

Con riferimento alla totalità degli Enti comunali toscani e sempre nell'ottica di una maggiore facilità di accesso all'informazione tramite le tecnologie informatiche, rendere disponibili all'utenza dati pubblici, in formato aperto e riutilizzabile, è prerogativa di 31 Comuni su 100; il 95% di questi pubblica gli open data sul proprio sito istituzionale, il 23% su altri portali web ed il 13% sul portale della Regione.

In termini di servizi, che accorciano la "distanza" fra Pubblica Amministrazione e cittadini, rivelando la capacità della PA stessa di utilizzare le tecnologie informatiche per garantire efficienza, uno sguardo attento va allo Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP)⁷, che di fatto rappresenta l'unico punto di contatto fra chi fa impresa e la P.A. Con riferimento ai Comuni toscani, non Capoluogo di Provincia, corrisponde al 96% la quota di coloro che consente di acquisire, attraverso il proprio sito istituzionale, informazioni sul servizio SUAP (erano circa il 93% nel 2012). Nella maggioranza dei casi (36%), si garantisce un livello di disponibilità on-line, che permette da parte dell'utente l'acquisizione delle informazioni, lo scarico della modulistica e l'inoltro della documentazione necessaria. La disponibilità on-line del servizio varia in base anche alla dimensione demografica del Comune: a fronte di una media regionale del 29%, nelle realtà con oltre 10 mila abitanti, infatti, raggiunge il 36% la percentuale di Enti che garantisce agli imprenditori l'avvio e la conclusione dell'iter burocratico necessario per le attività di cui sopra. La disponibilità massima del servizio, inoltre, è aumentata nel tempo: nel 2012, i Comuni che garantivano la conclusione del servizio per via telematica erano solo 13 su 100.

Oltre all'erogazione di prestazioni agli utenti finali, la relazione fra tecnologie informatiche e semplificazione si palesa anche attraverso la possibilità di garantire una maggiore accessibilità, partecipazione e condivisione a cittadini e imprese, mediante canali di comunicazione diversi dai consueti sportelli. Se nel 2012, corrispondeva al 37% circa la quota di Amministrazioni comunali che utilizzavano strumenti di partecipazione e discussione web 2.0⁸, nel 2015, queste sono quasi il doppio (61% circa). La predisposizione verso i social media aumenta all'aumentare della dimensione demografica, fino a caratterizzare l'83,5% dei Comuni di grosse dimensioni (oltre i 10 mila abitanti).

Con riferimento ai Comuni "social" di più piccole dimensioni, i dati provvisori rivelano una predisposizione molto alta (78%) per i social network (es. Facebook, LinkedIn, MySpace, ecc...).

Cresce di 3 punti percentuali (dal 52% del 2012 al 55% del 2015) la porzione di Enti che si interfaccia con l'utenza attraverso uno dei seguenti canali: Call center, tecnologia mobile, chiosco telematico, Televisione Digitale Terrestre o Web TV. In particolare, l'uso della tecnologia mobile, che comprende l'invio di SMS, è praticato dal 40,5% dei Comuni, in crescita rispetto al 2012 di 7 punti percentuali; stabile la percentuale di chi utilizza Call center (28% circa), mentre cresce di ben 12 punti l'uso della Web TV, che però si attesta su un modesto 16%. Si conferma la relazione positiva fra ampiezza demografica e ricorso a canali alternativi per il rapporto con l'utenza.

Mancanza di risorse finanziarie (74%), carenza di staff qualificato in materia (52%) e mancanza di adeguata formazione (44%), sono gli ostacoli più comunemente percepiti dai rispondenti alla rilevazione 2015. L'analisi delle risposte rivela alcune

peculiarità: mentre nei comuni medio piccoli assieme ai tre principali ostacoli, peraltro molto sentiti, si rileva spesso una mancanza di integrazione fra le applicazioni (87%), nei Comuni con oltre 10 mila abitanti la mancanza di una leadership adeguata e la mancanza di coordinamento fra i settori coinvolti sono criticità percepite, rispettivamente dal 93% e dal 94% dei referenti rispondenti.

Il sistema pubblico di e-procurement

In Italia a partire dal 2000 vi sono stati diversi interventi normativi che hanno cercato di promuovere la diffusione dei sistemi pubblici di e-procurement. Il ricorso all'e-procurement comporta numerosi vantaggi che vanno dalla riorganizzazione e semplificazione delle procedure di acquisto alla maggiore celerità nell'espletamento degli appalti, dall'ampliamento dei fornitori al miglioramento della qualità delle offerte pervenute, dalla maggiore trasparenza e imparzialità alla maggiore concorrenza tra i soggetti economici; e quindi in definitiva ad una significativa riduzione dei costi, vantaggio quanto mai importante in un tempo nel quale la carenza di risorse pubbliche impone processi di reale ottimizzazione.

La partecipazione a gare d'appalto in modalità online nel 2012 riguarda il 7,6% delle imprese toscane, a fronte dell'8,9% a livello nazionale.

L'innovazione tecnologica nella PA locale

Dalla rilevazione Istat., che ha raccolto nel 2012 i dati della Pubblica amministrazione locale sulla dotazione di tecnologie utili per la riduzione dei costi,¹⁵ emerge un quadro della PA locale in Toscana con alcune evidenze:

- la Toscana eccelle nella connessione a banda larga dei Comuni, conquistando il secondo posto a livello nazionale;
- la diffusione delle Ict nella PA toscana continua a crescere più della media nazionale, in particolare nelle tecnologie Voip, nell'e-procurement e nell'open source;
- buona l'informatizzazione delle attività amministrative degli enti locali della PA, i quali hanno adottato protocolli di interoperabilità in misura più che doppia (45%) rispetto alla media nazionale (15%);
- la Toscana è al quinto posto nella graduatoria delle amministrazioni comunali che offrono servizi al livello massimo di disponibilità online;

¹⁵ L'indagine Istat sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali nel 2012, inclusa nel Programma statistico nazionale (cod. IST 02082), ha interessato, in Toscana, tutte le amministrazioni pubbliche locali: 287 Comuni, 10 Province e 18 Unioni dei Comuni montani. I dati raccolti riguardano la struttura dell'ente, la sua dotazione tecnologica, il livello di informatizzazione dei principali servizi offerti, i rapporti con l'utenza e, per la prima volta, gli effetti migliorativi dell'investimento tecnologico ed i principali ostacoli alla diffusione delle ICT. Ad integrazione dei risultati dell'indagine, nell'edizione 2012, Istat ha messo a disposizione i dati del Sistema Informativo sulle Operazioni degli Enti Pubblici (Siope); tale sistema, nato dalla collaborazione fra Ragioneria Generale dello Stato, Banca d'Italia ed Istat, rappresenta uno strumento di rilevazione telematica degli incassi e dei pagamenti dei tesoriери delle Amministrazioni pubbliche, secondo specifiche voci di spesa.

La rilevazione si è svolta a partire dal mese di giugno 2012 e le informazioni si riferiscono per la maggior parte all'anno 2012; sono invece riferiti al 2011 i dati relativi al personale in servizio effettivo, ai dipendenti che hanno partecipato a corsi di formazione, alla ricezione di fatture elettroniche e all'acquisto di beni e servizi in modalità e-Procurement.

●in linea con la tendenza che emerge nel resto d'Italia, i risultati sugli ostacoli nella diffusione delle ICT nei Comuni: carenza di staff qualificato in materia e spesa troppo elevata sono le barriere principali all'uso delle ICT nei comuni toscani.

●la Toscana è la regione italiana con la più alta percentuale di e-procurement (52%);

●nell'ambito degli strumenti volti al contenimento dei costi, il 58% degli enti pubblici (la totalità delle aziende/enti del SSN) adotta soluzioni open source, contro un 41% osservato a livello nazionale;

●il dato relativo alle amministrazioni che possiedono smart card e altri dispositivi per la gestione di firme elettroniche conferma la posizione di vantaggio della Toscana (77,5%), rispetto all'Italia (58% circa);

●a fronte di una media nazionale del 18%, col suo 41%, la nostra regione risulta inoltre la prima regione italiana nella graduatoria delle amministrazioni dotate di strumenti di videoconferenza.

●la presenza della rete Intranet non si discosta dalla media nazionale, anche se la Toscana è caratterizzata da un più ampio bacino d'utenza fra i dipendenti: nel 63,5% delle istituzioni pubbliche toscane, oltre il 95% dei dipendenti accede alla rete intranet, superando di 7 punti percentuali la stessa quota osservata in ambito nazionale;

●oltre la metà delle istituzioni toscane risulta ancora priva di un collegamento con altre istituzioni;

●il sito web è il canale prevalente per la comunicazione con l'utenza, ma fra le aziende/enti del SSN è comune (70%) anche l'utilizzo degli sms, con una quota che supera di oltre 20 punti percentuali il dato Italia;

●la Toscana è la regione italiana in cui si utilizzano più frequentemente i social network per raggiungere gli utenti e ciò avviene nel 51% dei comuni regionali, contro il 28% di quelli nazionali¹⁶.

In Toscana l'orizzonte della dematerializzazione appare abbastanza vicino. La quasi totalità delle PA presenti nella nostra regione è dotata di protocollo informatico: si tratta per lo più di Enti che hanno adottato il nucleo minimo e al più la gestione documentale, ma è d'interesse anche il 25,6% di coloro che adottano il workflow documentale, se si pensa che la stessa quota raggiungeva appena l'8% nel 2009.

E' rilevante anche la percentuale di Amministrazioni (45%) che sono dotate di applicativi e servizi tecnologici in grado di comunicare e scambiare informazioni secondo standard condivisi (interoperabilità).

Gli Enti con firma digitale, una delle condizioni di base per digitalizzare i flussi documentali, sono il 94,5% ed è alta anche la diffusione della Posta Elettronica Certificata (PEC), strumento essenziale nel rapporto telematico tra PA, cittadini e imprese. La quota di Enti che permette a cittadini e imprese di effettuare pagamenti on-line si attesta intorno al 16%.

La propensione ad effettuare acquisti di beni e servizi on-line, interessa nel 2011 il 54% degli enti e cresce di circa 9 punti percentuali rispetto al 2009. La modalità più diffusa, che peraltro è indicata da tutte le Unioni dei Comuni Montani, è il mercato elettronico (77%), seguono il negozio elettronico, scelto dal 52% delle Amministrazioni toscane, e la gara online, indicata dal 38% degli Enti e unica modalità in crescita rispetto a quanto

¹⁶ Regione Toscana - Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni Ufficio Regionale di Statistica, *La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2013*, gennaio 2014.

emerge dal confronto con i dati 2009.

Questi risultati sono raggiunti anche grazie al ruolo avuto dalla piattaforma regionale sviluppata per rendere più agevole l'accesso al e-procurement da parte delle PA locali. Sempre in termini di informatizzazione delle attività, è interessante notare che il 40% delle amministrazioni locali toscane, nel 2011, riceve fatture elettroniche, con quote massime nel caso di Unioni dei Comuni montani (55,5%) e Province (50%). Di queste ultime il 40% è caratterizzato dal livello di informatizzazione più elevato, dal momento che tutte le fasi del processo di gestione sono informatizzate. La gestione di fatture elettroniche in entrata è svolta dal 38% degli Enti comunali, ma solo il 12% dei Comuni che riceve fatture elettroniche gestisce in maniera informatizzata anche l'approvazione e la contabilizzazione delle fatture stesse.

La connessione in banda larga

Il traguardo della banda larga è sostanzialmente raggiunto: se nel 2009, la quota dei Comuni che si connetteva alla rete Internet con questa modalità era pari all'88,5%, nel 2011 sono solo 2 gli Enti (Comuni) che ancora non la utilizzano.

Come nel 2009, la tipologia di connessione in banda larga più diffusa risulta quella ADSL (77%), immediatamente seguita dalla fibra ottica (26%, di 6 punti percentuali sopra la media nazionale). La fibra ottica, peraltro in crescita rispetto al 22% del 2009, interessa ben il 70% delle Province. Un'analisi più approfondita per classe di ampiezza demografica del Comune rivela che accede ad internet tramite fibra ottica quasi l'82% dei Comuni con più di 60 mila abitanti e che la quota diminuisce al diminuire della classe demografica; lo scarto maggiore rispetto ai dati nazionali lo si riscontra nella penultima classe, dove la quota di Comuni con fibra ottica (58% circa) è quasi il doppio di quella calcolata a livello nazionale.

Nonostante l'utilizzo capillare di tecnologie in banda larga, non tutte le Amministrazioni che vi accedono usufruiscono di una velocità considerata adeguata: queste sono circa il 12%, ma diventano il 22% tra le Unioni dei Comuni montani. Con riferimento ai Comuni, la velocità di connessione non sembra essere influenzata dall'ampiezza demografica del Comune stesso: sebbene la totalità dei grandi Comuni (oltre 60 mila abitanti) abbia indicato una velocità contrattuale di connessione superiore ai 2 Mbps, fra i piccoli Comuni (quelli fino a 5 mila abitanti) la stessa quota è dell'86%.

La dotazione Ict e il personale dedicato

Nelle amministrazioni locali toscane al 2012, 98 dipendenti su 100 dispongono di pc (desktop e/o portatili); il dato sale, superando il 100% nelle Unioni dei Comuni montani (118%) e nelle Province (103%).

Con riferimento alle dotazioni tecnologiche più sofisticate la Toscana supera la media italiana per tutti gli strumenti presi in esame, ma soprattutto nel caso di:

lettori smart card (96,5%, + 33 punti percentuali rispetto alla media nazionale);

strumenti di videoconferenza (46% delle amministrazioni toscane; tutte le Unioni dei Comuni Montani; contro un valore nazionale che è di poco maggiore del 13%;

strumentazioni GIS (60% degli enti toscani, contro un valore nazionale del 30%),

reti locali senza fili (wireless) (62%; 83% per le Unioni dei Comuni montani e 70% per le Province).

L'utilizzo della posta elettronica certificata è ormai consolidato per il 99% delle amministrazioni toscane.

Quasi sugli stessi livelli è il ricorso a soluzioni open source, che riguarda l'83% circa delle amministrazioni locali toscane (la totalità delle Province e l'82% dei Comuni) ed il 52% di quelle italiane, con una crescita rispetto al 2009 di circa 6 punti percentuali (sia per quanto riguarda l'ambito regionale che quello nazionale); le soluzioni adottate sono soprattutto per browser web (nel 92% dei casi) e software di office automazioni (nell'82% dei casi).

La tecnologia voip, che consente di effettuare e ricevere telefonate utilizzando la rete internet anziché quella telefonica pubblica, con conseguente abbattimento dei costi, è utilizzata, nella nostra regione, dal 58,5% degli enti (24% è il dato italiano) ed il suo ricorso è più che raddoppiato, rispetto al 2009 (26%), soprattutto grazie all'incremento osservato per le Unioni di Comuni montani (+ 66 punti percentuali); la stessa tendenza, sebbene non di uguale entità, si osserva a livello nazionale, dove il dato medio è aumentato in tre anni di soli 8 punti percentuali.

La possibilità di acquisire beni e servizi per via telematica risulta essere sfruttata da più della metà delle amministrazioni toscane (54%); solo i Comuni si attestano al di sotto della media regionale, ma è anche vero che laddove l'ampiezza del comune supera i 5mila abitanti le percentuali relative all'e-procurement sono superiori al 62,5%, per arrivare al 91% nella classe "oltre 60mila". La modalità di acquisto più consueta rimane quella del mercato elettronico, scelto dal 77% degli enti, anche se, rispetto alla rilevazione precedente, l'incremento maggiore si riscontra per il ricorso alla gara on line, che passa dal 23% del 2009, al 38% del 2012.

Stenta a decollare l'utilizzo di sistemi di e-learning come strumento per la formazione del personale: sono meno del 20% gli enti toscani che li hanno utilizzati nel corso del 2011 (il 12% a livello nazionale), con una percentuale che non raggiunge il 6% per le Unioni dei Comuni montani.

Il riuso dei software applicativi è una consuetudine per il 48% delle amministrazioni della nostra regione: nello specifico si tratta dell'80% delle Province, il 78% delle Unioni dei Comuni montani ed il 45% dei Comuni, con una chiara relazione con l'ampiezza demografica di questi ultimi, nel senso che il ricorso al riuso è maggiore (76%) quando il comune supera i 20mila abitanti. Nella maggioranza dei casi (47%) si tratta di amministrazioni che fanno ricorso al riuso come enti utilizzatori e solo nel 5% come enti che cedono il proprio software (la stessa quota sale al 50% per le Province).

Il costo delle licenze software e delle strutture informatiche può essere ridotto anche tramite l'impiego di servizi di cloud computing che, rilevati per la prima volta nel 2012, sono utilizzati dal 12% degli enti locali toscani.

A fronte di una media nazionale dell'1,5%, la quota di impiegati nelle Amministrazioni locali toscane che si occupa in maniera prevalente o esclusiva di materie relative all'informatica è prossima, nel 2012, al 2,5% (stesso valore si riscontra per il 2009) e scende al 2% nei Comuni, superando comunque la media nazionale (1,3%).

Il maggiore impiego di risorse umane è ovviamente connesso alla maggior presenza di strutture autonome che si occupano di informatica: sono il 39% le Amministrazioni toscane dotate di uffici autonomi e solo il 17% a livello nazionale.

Nel corso del 2011, il 33% degli enti toscani ha attività formative in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione e la stessa percentuale è del 20% a

livello nazionale. In linea con le tendenze osservate a livello nazionale, nella maggioranza dei casi (75%) si tratta di corsi che hanno come oggetto applicazioni e software specifici (lo stesso dato è dell'80 per l'Italia) o, nel 44% dei casi (36% a livello nazionale), il web, ma anche sistemi informativi e gestione basi dati (30%) o strumenti per la protezione della riservatezza e l'integrità delle informazioni a fronte di eventi dannosi (29%, contro un valore nazionale del 23%).

Nella maggioranza dei casi le amministrazioni locali toscane, come del resto quelle italiane, si affidano a soggetti esterni, pubblici o più frequentemente privati, per la gestione delle funzioni relative alle ICT, eccezion fatta per le funzioni di studio, analisi e progettazione e supporto tecnologico e assistenza ad utenti interni, che nel 40% e 60% dei casi, rispettivamente, sono gestite da personale interno.

Le attività per cui gli enti toscani fanno più frequentemente ricorso alla gestione tramite personale esterno sono quelle relative alla gestione e manutenzione software (92% delle amministrazioni) ed hardware (82%); al contrario quella per cui, rispetto alla media nazionale, si impiegano più raramente fornitori esterni è la redazione e gestione web (-17 punti percentuali rispetto alla media nazionale).

Il livello di informatizzazione degli enti locali come indicatore di dematerializzazione

Se si considera il livello di informatizzazione come uno dei presupposti fondamentali per la semplificazione dell'attività interna, i risultati dell'indagine Istat, su un set di 16 attività normalmente condotte all'interno degli enti locali, rivelano un buon livello di dematerializzazione. La gestione del provveditorato, che fra tutte risulta essere la meno informatizzata, viene svolta in maniera automatizzata nel 51% delle amministrazioni; al contrario, la gestione del protocollo e la gestione delle attività economiche e finanziarie, risultano informatizzate nella totalità delle amministrazioni locali toscane, ma superano il 90% anche le percentuali relative alle amministrazioni toscane che adottano una gestione informatizzata delle attività di anagrafe e stato civile (90,5%), gestione tributi (92%), pagamenti (93%) e personale (quasi 97%).

Uno zoom sulle modalità di gestione rivela che, rispetto alle medie nazionali, in Toscana l'informatizzazione in rete è più diffusa, soprattutto per attività quali la gestione del personale, per cui la differenza rispetto al dato italiano si aggira intorno ai 22 punti percentuali. L'utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database senza la condivisione in rete telematica di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati (in locale), invece, appare meno diffuso nella nostra regione, nel confronto con i dati italiani: per la gestione di pagamenti e tributi e anagrafe e stato civile il dato nazionale eccede quello regionale di circa 10 punti percentuali.

Applicazioni comuni di office automation caratterizzano maggiormente la Toscana nel confronto con l'Italia, per quel che attiene al controllo di gestione: tale attività è svolta in office automation dal 27% circa delle amministrazioni locali toscane e dal 16% di quelle nazionali.

Rispetto al resto dell'Italia, laddove l'attività è svolta in maniera automatizzata, è frequente che le applicazioni utilizzate prevedano l'integrazione di dati/informazioni provenienti da altre attività, con particolare riferimento alla gestione contabilità economica e finanziaria, con l'80% delle amministrazioni che attuano l'integrazione, la

gestione tributi, col 79%, e l'anagrafe e stato civile, col 74,5% dei Comuni. A fare la differenza con la media nazionale sono la gestione del provveditorato, quella del personale e l'Urp: nel primo caso, infatti, la percentuale di amministrazioni regionali che svolge l'attività integrando dati da altre attività gestionali (39,5%) supera la media nazionale di 25 punti percentuali, nel secondo caso (65%) di 13 e nell'ultimo caso (24%) di 11 punti. Rispetto al passato vi è una maggiore tendenza all'utilizzo di sistemi informativi integrati, soprattutto per quanto riguarda la gestione della contabilità economica e finanziaria e l'anagrafe e stato civile.

Oltre ai collegamenti interni, il grado di dematerializzazione delle amministrazioni può essere valutato anche osservando gli scambi con sistemi informativi di altre pubbliche amministrazioni. In Toscana il 97% degli enti è collegato con sistemi informativi di altre pubbliche amministrazioni (la stessa quota, a livello nazionale, corrisponde al 95%); di questi, l'81% sono soliti scambiare dati on line (quasi l'87% nel resto d'Italia), il 61% tramite cooperazione applicativa (non sono nemmeno il 45% a livello nazionale) ed il 46% off line, contro una media nazionale del 42%. I sistemi informativi di altre Regioni, Ministeri e Presidenza del Consiglio dei Ministri ed Enti nazionali di previdenza e assicurazione, sono quelli maggiormente consultati, dal momento che vi accede rispettivamente l'84,5%, l'84% e l'83,5% degli enti locali toscani.

La quota di amministrazioni locali toscane che nel 2011 ha ricevuto fatture elettroniche dai fornitori rappresenta il 40% circa. La sua distribuzione per tipologia di ente non è omogenea, poiché raggiunge il 61% nelle Unioni dei Comuni montani ed il 50% nelle Province, quasi raddoppiando, in entrambi i casi, le medie nazionali; la percentuale scende al 38% quando si concentra l'analisi sui Comuni, ma anche qui il dato regionale supera di circa 8 punti percentuali quello nazionale. Nella maggioranza dei casi (63%) gli enti hanno ricevuto tali fatture al fine di conservarne copia in formato elettronico; solo nel 13,5% dei casi tale ricezione è parte integrante di un processo acquisito dall'ente, che prevede informatizzazione dell'intero processo di gestione delle fatture.

A più di dieci anni dalla sua introduzione, in quasi il 99% delle amministrazioni toscane è operativo il protocollo informatico e, come previsto dal DPR 445/00, tutte queste hanno adottato almeno il primo livello o nucleo minimo di funzionalità¹⁵; gli stati più avanzati del protocollo informatico, come ad esempio l'interoperabilità, risultano realizzati dal 45% degli enti toscani (solo il 15,5% a livello nazionale), con particolare riferimento alle Province che detengono il 70%.

I rapporti con cittadini e imprese: i servizi offerti

La disponibilità dei servizi on-line è l'elemento fondamentale per conoscere il livello di semplificazione raggiunto dalle PA nel rapporto con i cittadini e le imprese; le informazioni raccolte che permettono di esaminare la tipologia di servizi e il livello di interattività offerti, evidenziano uno scenario variegato con alcuni elementi di criticità.

In termini di servizi offerti all'utenza il sito web rappresenta lo strumento più utilizzato. Delle 316 Amministrazioni considerate, il 99% possiede un proprio sito web ed il 96,5% di queste lo utilizza per i rapporti con l'utenza, ma è ancora ferma al 15% la quota di Amministrazioni che offre almeno un servizio a livello di interattività maggiore, ossia permette a cittadini e imprese l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto.

Nei Comuni, che rappresentano il front office privilegiato dell'e-government locale, un'analisi più approfondita sul livello di disponibilità on-line dei servizi appartenenti alle 3 aree tematiche più rilevanti (anagrafe e stato civile, servizi alle imprese, tributi locali), evidenzia che, nella maggioranza dei casi (oltre il 79,5%), il sito web costituisce principalmente una fonte informativa.

Gli strumenti di tecnologia mobile e i call center sono utilizzati rispettivamente dal 34% e dal 30% delle amministrazioni locali toscane, ma il canale più comune per i rapporti con l'utenza è senza dubbio il sito web: su 316 enti locali indagati, 315 sono visibili ed accessibili su internet mediante sito web.

La aree più presenti on line risultano quella dei tributi locali (nel 91% dei siti web) e quella dei servizi alle imprese (nell'88%), mentre solo nel 36% dei siti l'utente accede ai servizi dell'area sanitaria.

Per quanto riguarda la disponibilità on line delle aree e dei servizi analizzati nel 2012, l'84% delle amministrazioni con sito web consente agli utenti l'accesso ai servizi di visualizzazione e/o acquisizione delle informazioni, l'82% il download della modulistica, il 39% la possibilità di inoltrarla on line ed il 26% indica la possibilità di avviare e concludere l'intero iter relativo ad uno specifico servizio tramite il proprio sito.

Il livello di offerta dei servizi on line varia in base alla tipologia di ente: con riferimento al livello più basso, quello relativo all'acquisizione delle informazioni, l'86% dei Comuni offrono questo servizio, mentre con riferimento a quello più alto, relativo all'iter telematico del servizio, il primato è assegnato alle Province, che detengono il 50%; in questo caso, è anche vero che, a prescindere dalla tipologia di ente, le percentuali relative alla nostra regione eccedono sempre quelle italiane. Inoltre, con particolare riferimento ai Comuni, i dati 2012 rilevano che ben il 64% di quelli con più di 60 mila abitanti consentono ai propri utenti di avviare e concludere un iter di richiesta tramite il proprio sito e che la stessa quota è prossima al 50% (per l'esattezza si tratta del 46%) per i Comuni appartenenti alla classe demografica 'da 20.001 a 60.000' abitanti.

Rispetto al 2009 e con riferimento ad alcuni servizi, risulta una maggiore disponibilità on line ed un aumento delle quote relative alle amministrazioni locali che permettono, tramite sito web istituzionale, l'avvio e la conclusione dell'iter relativo al servizio richiesto: ad esempio, se nel 2009 meno dell'1% degli enti permetteva di accedere on line allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) per l'attivazione del servizio, nel 2012 la percentuale raggiunge quasi il 15%. Stessa tendenza risulta per il servizio relativo alla Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP), che cresce al 9,5% dall'1% del 2009.

Nel confronto con la media nazionale è evidente una maggiore presenza on line sui siti degli enti locali toscani. Gli scarti maggiori si rilevano per lo Sportello Unico per le Attività Produttive e la DIAP, servizi per i quali la differenza fra media regionale e nazionale è prossima rispettivamente a 40 e 37 punti, a favore della nostra regione.

In linea con le tendenze osservate a livello nazionale e in lieve aumento rispetto a quanto rilevato nel 2009 (15%), il 16% delle amministrazioni toscane con sito consente ai propri utenti di effettuare pagamenti on line. Con riferimento ai singoli Comuni, tale quota cresce leggermente, ma si colloca abbondantemente al di sotto delle medie osservate per Provincia Autonoma di Bolzano (37%), Emilia Romagna (29%) e Valle d'Aosta (28%). Un'analisi per classe di ampiezza demografica rivela, inoltre, che, ad eccezione dei Comuni piccoli (sotto i 5.000 abitanti), per i quali la percentuale di chi

offre agli utenti la possibilità di effettuare pagamenti on line tramite il proprio sito (9%) è inferiore a quella nazionale (15,5%), nelle classi successive i Comuni toscani superano le medie nazionali: in particolare, per i Comuni compresi nella classe 'da 20.001 a 60.000', dove la percentuale in questione è del 46%, la differenza appare considerevole (si tratta, infatti, di 24 punti percentuali) in favore della Toscana.

Solo il 18% delle amministrazioni locali effettua il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti che accedono al sito, ma è anche vero che il 46% degli enti ha sulle proprie pagine web delle aree dedicate a risolvere problematiche o reclami segnalati dagli utenti stessi; la stessa percentuale raggiunge il 56% per le Unioni dei Comuni montani ed è del 29,5% a livello nazionale.

Nell'ottica di migliorare e rendere più immediata la relazione con l'utenza, in Toscana si utilizzano piuttosto frequentemente strumenti web 2.0 (blog, forum, facebook, RSS): se la media nazionale di chi gestisce i rapporti con cittadini e imprese attraverso il web si aggira attorno al 17%, la stessa quota è del 39% nella nostra regione, con una punta del 70% per quel che attiene le Province (54% è il dato nazionale).

Per colmare eventuali carenze sulle reti di prossimità diverse da quelle della P.A. stessa, il 13% degli enti locali toscani ha stipulato accordi con soggetti terzi (banche, poste, reti commerciali, Lottomatica, ecc.) per l'erogazione di servizi on line. Al calcolo della media regionale, che supera di 5 punti percentuali quella nazionale, concorre il 13,5% dei Comuni e l'11% delle Unioni dei Comuni montani, mentre la stipula di accordi con soggetti terzi non è una pratica in uso fra le nostre Province. Più grande è il comune più frequenti sono gli accordi con soggetti terzi: tale modalità, infatti, riguarda il 54,5% dei grandi Comuni toscani ed il 4% di quelli piccoli.

Fra i servizi all'utenza, è interessante ricordare i punti di accesso Wi-fi gratuiti che i Comuni mettono a disposizione negli spazi pubblici, per permettere il collegamento ad Internet. I PAAS (Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi on-line), finalizzati alla rimozione del digital divide e alla diffusione delle opportunità di partecipazione e di accesso per tutti nella società regionale dell'informazione e della conoscenza, risultano presenti nel 46% dei Comuni toscani. Sono 46 su 100 le amministrazioni toscane che garantiscono punti di accesso gratuiti sul proprio territorio, mentre corrisponde a 27 la media nazionale. I punti di accesso wi-fi risultano presenti nell'81% dei Comuni toscani sopra i 20.000 abitanti e nel 41% di quelli al di sotto della soglia considerata. Si osserva, inoltre, che nei Comuni medio - piccoli il dato regionale supera sempre quello nazionale: per i Comuni con una popolazione compresa fra i 5.001 ed i 10.000 abitanti, la differenza è di 18 punti percentuali in favore della Toscana, con il suo 50%.

I servizi alle imprese sono caratterizzati da un buon livello di disponibilità: il 18% dei Comuni che offrono servizi alle imprese tramite sito web permette l'inoltro on-line della modulistica per l'attivazione o meno del servizio; la stessa percentuale cresce al 31% con specifico riferimento ai Suap (Sportello Unico Attività Produttive). Il servizio, strumento di semplificazione amministrativa nel rapporto con le imprese, risulta informatizzato nel 94% dei Comuni toscani, contro un valore del 57% del 2009; nel 15% dei Comuni (era appena lo 0,6% nel 2009), consente alle imprese di attivare il servizio tramite web, ma anche di concludere l'iter procedurale.

Gli effetti positivi dell'Ict nella percezione degli enti locali

La rilevazione Istat 2012 permette, per la prima volta, di indagare sulla percezione degli addetti ai lavori sugli aspetti migliorativi indotti dalle ICT in alcuni ambiti di interesse, secondo una scala costituita da "molto", "abbastanza", "di poco", "per niente". In generale, in Toscana, la quota di amministrazioni locali che valuta migliorati, anche se di poco, alcuni ambiti di lavoro è inferiore rispetto alla media nazionale, soprattutto per quel che riguarda l'incremento delle informazioni a disposizione degli uffici per lo svolgimento delle proprie attività: infatti, se la media di coloro che percepiscono un miglioramento in questo ambito corrisponde al 94% a livello nazionale, è inferiore al 63% per la Toscana. Quest'ultima detiene la più elevata quota di addetti che percepisce un miglioramento (91%) nell'ambito delle competenze del personale, quota che comunque non eccede la media nazionale (quasi 94%) e che è costituita per il 62% da coloro che reputano questo miglioramento modesto ("di poco").

Iter e durata dei procedimenti sono, invece, gli ambiti per cui risultano i miglioramenti maggiori ("molto o abbastanza") secondo gli addetti ai lavori toscani: sono infatti 31% e 44% rispettivamente le quote di enti che individuano in questi aspetti un miglioramento, anche se in maniera inferiore rispetto al resto d'Italia, dove le stesse quote sono, nell'ordine, del 69% e 62%. Sempre con riferimento alla nostra regione, sale al 55,5% la quota di Unioni dei Comuni montani che individua nella durata dei procedimenti un miglioramento apportato dalle ICT.

Gli effetti migliorativi derivanti dall'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono percepiti soprattutto dai piccoli Comuni: con riferimento all'iter dei procedimenti, ad esempio, la quota di coloro che non percepiscono miglioramenti è del 36% nei Comuni oltre i 60.000 abitanti e si abbassa al 15% in quelli sotto i 5.000. Stessa cosa accade per quel che riguarda l'integrazione tra i settori: in questo caso il 36% dei grandi Comuni non ha percepito miglioramenti e la stessa quota è dell'11% nei piccoli Comuni.

Gli ostacoli alla diffusione delle ICT: fattori economici, organizzativi e strutturali

Per la prima volta l'indagine Istat permette di indagare anche sull'impatto delle ICT e sulle barriere all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno dell'Ente, attraverso le valutazioni degli addetti ai lavori.

I principali ostacoli che le amministrazioni locali incontrano nell'utilizzo delle ICT sono la carenza di staff qualificato in materia (45%), la spesa troppo elevata (43%) e la mancanza di integrazione fra le applicazioni (40,5%). Si tratta per lo più di fattori economici, organizzativi e strutturali che poco hanno a che vedere con le ICT direttamente o con la mancanza di fiducia da parte dei dipendenti nella capacità di garantire la protezione dei dati all'interno di sistemi informatizzati (ostacolo riconosciuto solo dal 2,5% delle Amministrazioni).

Il 30% delle amministrazioni non ha percepito alcun miglioramento derivante dall'uso delle ICT, mentre è prossima al 70% la quota di coloro che hanno avvertito un cambiamento positivo in almeno uno degli aspetti inerenti l'organizzazione dell'Ente, quali l'integrazione fra i settori, la gestione finanziaria e quella dei procedimenti. In particolare, risulta che nel 45% degli Enti toscani la diffusione delle tecnologie ha

apportato miglioramenti nella durata dei procedimenti amministrativi, mentre in solo il 13% dei casi ha incrementato la disponibilità delle informazioni utili ai vari uffici.

La carenza di uno staff qualificato e la spesa troppo elevata sono segnalate meno spesso rispetto alla media nazionale; al contrario gli enti locali toscani si preoccupano più di quanto non accada a livello nazionale della mancanza di integrazione fra le applicazioni e della rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici.

Uno zoom all'interno delle tre tipologie di ente nel confronto con la media nazionale permette inoltre qualche considerazione interessante.

Nelle Province toscane la spesa troppo elevata è indicata dal 20% degli operatori, ma lo stesso dato a livello nazionale raggiunge il 41,5%. Nelle Unioni dei Comuni montani, invece, è la carenza di staff qualificato in materia ad essere avvertita in maniera meno considerevole: se la media nazionale corrisponde al 55%, quella regionale è prossima al 33%. Sempre con riferimento alle Unioni dei Comuni montani, si evidenziano altre tendenze con verso opposto a quello finora analizzato: rispetto alla media nazionale (39% circa), in Toscana, la mancanza di integrazione fra le applicazioni è avvertita da ben il 72% delle Unioni e prossime ai 25 punti percentuali sono le differenze osservate quando gli ostacoli sono la rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici (44% Toscana, 19% Italia) e nelle mansioni svolte dagli operatori (39% Toscana, 14% Italia).

Il quadro rimane sostanzialmente invariato se analizziamo le valutazioni dei Comuni distinguendoli in base all'ampiezza demografica, anche se per quelli con più di 5 mila abitanti, la classifica degli ostacoli cambia leggermente e la spesa elevata pare essere la difficoltà prevalente, indicata peraltro da quasi il 27% delle Amministrazioni; a seguire la carenza di staff qualificato, ma anche la rigidità al cambiamento da parte dell'Ente, motivazioni addotte dal 21% dei Comuni.

Tra i Comuni con meno di 5 mila abitanti, invece, è considerevole la quota (13%) di coloro che imputano alla difficoltà di trovare e trattenere staff qualificato un ostacolo importante alla diffusione dell'innovazione tecnologica all'interno del proprio Ente.

Focalizzando l'attenzione sui Comuni più grandi (oltre 60.000 abitanti) la graduatoria degli ostacoli cambia: la rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici è l'impedimento più frequente alla diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (46%), immediatamente seguita dalla mancanza di una leadership adeguata in materia (44%) e da una spesa per ICT troppo elevata (36%). Si evidenzia infine che, mentre la mancanza di una leadership adeguata è un ostacolo riconosciuto dal 19% degli operatori italiani, nella nostra regione arriva al 45,5% la percentuale di chi lo cita come ostacolo prevalente alla diffusione delle ICT nel proprio ente.

La spesa per Ict negli enti locali

Il rapporto percentuale fra le spese per ICT (che in valore assoluto sono circa 101 milioni) e il totale delle spese sostenute dalle Amministrazioni locali toscane è perfettamente in linea con quello emerso a livello nazionale e si attesta attorno allo 0,7%. Sono i Comuni a sostenere il 42% della spesa, mentre Province e Unioni dei Comuni montani partecipano all'importo per quote pari all'11% e all'1%.

Nella maggioranza dei casi (53%) si tratta di spese correnti ed il restante 47% è costituito dalle spese in conto capitale. In particolare, la ripartizione delle spese sostenute nel 2011, per categoria gestionale, rileva che il 26% è imputabile a spese

correnti per assistenza e manutenzione software (sono il 48% a livello nazionale) e che circa la stessa quota è attribuibile a spese in conto capitale per l'acquisto e manutenzione di hardware; quasi il 23% della spesa per ICT è relativa a utenze e canoni di telefonia fissa e sistemi di trasmissione dei dati ed un 16% (è il 18% a livello nazionale) è relativa all'acquisizione di software.

Spese correnti relative a utenze e assistenza raggiungono rispettivamente il 39% ed il 33%, se si restringe il campo d'osservazione sui Comuni, mentre nelle Province è maggiore rispetto alla media regionale (4%), la quota di spesa ICT relativa all'acquisizione, la realizzazione e la manutenzione straordinaria di infrastrutture telematiche (21%).

A fronte di una spesa media pro-capite di 28 euro a livello nazionale, quella toscana è di 30 euro circa, ed è cresciuta del 22% rispetto al 2010. Uno zoom sulle spese sostenute dagli Enti comunali rileva che la classe di spesa più popolata (37%) è quella compresa fra 9 e 15 euro e che sono l'11% i Comuni toscani in cui la spesa pro-capite supera la media regionale. Nella maggioranza dei casi si tratta di piccoli comuni.

3 LE AREE DI INTERVENTO DELL'AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE TOSCANA

In merito alle azioni di dettaglio di implementazione dell'Agenda Digitale Toscana, esse possono essere raggruppate in quattro macro-aree di seguito dettagliate.

- α. Infrastrutture, piattaforme abilitanti e cloud
- β. Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione
- χ. Innovazione per la competitività
- δ. Competenze digitali, formazione e inclusione

3.1 Infrastrutture, piattaforme abilitanti e Cloud,

- Azioni per l'abbattimento del digital divide con interventi per la banda larga e ultralarga
- Azioni per il collegamento ad alta velocità di tutti gli enti pubblici e dei presidi sanitari
- Azioni per la realizzazione del Catasto delle infrastrutture di rete (L.R. 48/2015)
- Gestione e sviluppo del data center in cloud TIX, a disposizione non solo della Regione ma di tutta la PA Toscana
- Gestione e sviluppo del sistema di autenticazione e profilazione per l'implementazione di SPID e la sua diffusione sugli enti toscani tramite ARPA
- Gestione e sviluppo del sistema per la conservazione a norma per Regione Toscana e gli enti del territorio
- Gestione e sviluppo della piattaforma per gli open data
- Azioni per la definizione e la diffusione degli standard tecnologici e per l'open source ed il riuso, tramite e piattaforme OSCAT, e-toscana compliance, piattaforma per il riuso
- Gestione e sviluppo della piattaforma di cooperazione applicativa CART
- Gestione e sviluppo delle piattaforme di telefonia VoIP interoperabili e servizi di multi-videoconferenza

3.2 Servizi per la cittadinanza digitale e partecipazione

- Interventi volti a raccogliere e a promuovere il rilascio di dati aperti come strumento fondamentale di amministrazione aperta e trasparente e come chiave per la promozione di azioni di governance collaborativa.
- Interventi per favorire e promuovere anche l'uso degli strumenti digitali per la partecipazione dei cittadini alle decisioni.
- Gestione e sviluppo della piattaforma open toscana, come piattaforma che raccoglie i servizi della PA ed espone la piattaforma degli open data, la piattaforma per la partecipazione on line, oltre ai canali per le start up e per i servizi per mobile; in questo ambito gestione dell'accesso sicuro secondo lo standard SPID e le notifiche al cittadino
- Interventi per la semplificazione delle procedure e dell'accessibilità ai servizi e alle misure regionali a sostegno delle imprese e dei cittadini proseguendo il progetto #semplificatoscana: si proseguirà con l'uniformazione delle modulistiche, delle procedure e degli strumenti di raccolta dei dati degli utenti dei servizi e dei beneficiari delle misure regionali, l'integrazione e l'utilizzo reciproco

dei database, la definitiva costruzione (già in corso) di una “agenda dei controlli” utilizzabile da tutti i soggetti abilitati interni ed esterni all’amministrazione, la creazione di una piattaforma unica di dati e di accesso per gli utenti dei servizi e delle misure riferite al progetto Giovanisì.

- Gestione della piattaforma FERT per la gestione delle fatture elettroniche
- Gestione e sviluppo il sistema TOSCA per la lotta all’evasione, rivolto in particolare ai Comuni, e per il fascicolo tributario
- Gestione e sviluppo del sistema per la comunicazione con la PA Ap@ci e Interpro
- Gestione e sviluppo del sistema di Punto di Accesso per la giustizia on line
- Gestione e sviluppo del sistema dei pagamenti on line IRIS
- Supporto alla gestione e sviluppo del fascicolo sanitario elettronico
- Gestione e sviluppo del sistema per le gare on line START
- Supporto allo sviluppo e gestione dei servizi per la sanità ed il sociale
- Supporto allo sviluppo e gestione dei Servizi per la cultura
- Supporto allo sviluppo e gestione dei Servizi per la scuola e la didattica
- Supporto allo sviluppo e gestione dei Servizi per l’infomobilità
- Gestione e sviluppo del sistema dei servizi per il lavoro
- Supporto allo sviluppo e gestione dei Servizi per il turismo e commercio
- Supporto allo sviluppo e gestione dei servizi per i beni paesaggistici e del territorio
- Azioni per la fruizione dei servizi della PA su mobile
- Azioni per l’integrazione dei servizi e loro diffusione per favorire la diffusione delle smart cities
- Interventi per favorire la diffusione di processi di governance collaborativa come parte integrante del modello di open government toscano. In particolare a questo scopo è stato avviato un percorso denominato “CollaboraToscana”, con il quale la Regione Toscana assume – attraverso la redazione di un Libro verde sull’economia della condivisione e della collaborazione - un ruolo di facilitatore e guida dei processi complessi e innovativi afferenti alla sharing economy. Il percorso Collaboratoscana è finalizzato a individuare gli obiettivi fondamentali di una policy regionale sul tema e a suggerire formule o soluzioni per mettere in sinergia o coordinare le regolazioni e politiche pubbliche rilevanti. Tale intervento contribuisce anche agli obiettivi del Progetto regionale 17 “GiovaniSì” sui progetti di aggregazione giovanile per la creatività ed inclusività economica.
- Interventi per sostenere i Comuni che intendono sviluppare pratiche di governance collaborativa come declinazione innovativa della partecipazione dei cittadini e dei corpi intermedi al governo locale.
- Interventi per favorire modelli collaborativi orientati all’economia della condivisione da parte di imprese e startup innovative.
- Interventi per incoraggiare la sperimentazione di forme di gestione ibrida e collaborativa di spazi e servizi da parte di attori diversi (amministrazioni, imprese innovative, organizzazioni del terzo settore, scuole, Università, cittadinanza attiva).

3.3 Innovazione per la competitività delle imprese

- Azioni per le start up e le imprese giovanili
- Creazione di una comunità dell’innovazione che usa open toscana come vetrina e luogo di incontro fra giovani e start up che presentano le loro idee e progetti e

player (incubatori, centri di ricerca, coworking, aziende private) che possono offrire spazi di sviluppo e di business.

- Gestione e sviluppo dei servizi per le imprese relativi alla rete dei SUAP, compreso l'accettatore unico regionale delle pratiche

3.4 Competenze, partecipazione e inclusione

- Gestione e sviluppo della piattaforma per i processi di partecipazione
- Azioni per migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale, con iniziative per aumentare le competenze digitali di base, specialistiche e di e-leadership
- Centro regionale per la cultura e le competenze digitali
- Supporto alla piattaforma di formazione a distanza TRIO
- Azioni di governance e di supporto alla diffusione delle politiche di innovazione verso i comuni tramite le associazioni di rappresentanza (ANCI)
- Diffusione dei principi dell'innovazione tramite azioni con i giovani e le start up, nella forma di Hackathon e contest
- Azioni per la diffusione delle conoscenze, dei dati e quadri conoscitivi di livello regionale
- Gestione di punti di accesso assistito