

## 2. Intervista confronto

### L'IT e l'ITC nel sistema paese: parlano i presidenti delle Regioni

#### 2.2 Intervista al Presidente della Regione Toscana, On. Claudio Martini

di Elisabetta Zuanelli\*

**ESTRATTO:** *L'innovazione tecnologica è una leva centrale per l'internazionalizzazione e per la creazione di un modello di rete di solidarietà tra le zone più sviluppate e i piccoli comuni. Il Piano e.Toscana, il Progetto Centro Servizi Territoriali della Toscana, il Progetto Banda Larga nelle aree rurali e, in tema di sicurezza, l'infrastruttura Tuscany Internet Exchange sono i principali strumenti innovativi a sostegno degli obiettivi di sviluppo.*

#### ***Presidente Martini, può darci un quadro sintetico dei dati della Toscana relativi all'innovazione IT e ICT per le Piccole e Medie Imprese?***

Nel Programma regionale di sviluppo assume una forte centralità il tema dell'innovazione tecnologica per il sistema delle imprese regionali. È una leva centrale per **internazionalizzare** il nostro sistema produttivo e per attivare il processo virtuoso di efficienza e liberalizzazione, voluto dal Piano e sollecitato dalle PMI e dai soggetti pubblici e privati del territorio.

L'attivazione di un processo significativo e di portata nel campo dell'innovazione tecnologica consentirà alle imprese toscane e alle loro associazioni di categoria di potersi interfacciare in modo più rapido con la pubblica amministrazione statale, regionale e locale, riducendo o eliminando gli oneri burocratici posti a carico delle imprese e degli altri soggetti pubblici e privati che operano sul territorio della Toscana.

Per promuovere la modernizzazione delle PMI del territorio, la Regione Toscana ha individuato e finanziato interventi nel campo della ricerca e della innovazione di prodotto e di processo ([www.innovazione.toscana.it](http://www.innovazione.toscana.it)), sviluppando un **modello di rete e di solidarietà** tra le zone maggiormente sviluppate e le aree sotto utilizzate. Questo impegno ha consentito di raggiungere negli scorsi anni importanti risultati.

L'indagine promossa a livello europeo nel 2005 per analizzare lo stato della società dell'informazione nei sistemi regionali (Progetto *Understand*) ha poi consentito di comprendere alcune dinamiche attualmente esistenti nei settori dell'ICT, della meccanica, del turismo e del tessile e abbigliamento. Dalle risposte pervenute emerge che, sulla diffusione delle infrastrutture,

sono stati raggiunti dalle imprese toscane valori rispondenti a quelli **massimi** registrati a livello europeo, per quanto riguarda la dotazione di computer (99,9%) e la connessione a Internet (99,8%, nel quale emerge anche un dato positivo sull'utilizzo della banda larga superiore a 2Mbit/s: 63,1%). Interessanti sono le percentuali di imprese toscane rispondenti che hanno rapporti con la Pubblica Amministrazione via Internet (54,2%) e che fanno acquisti *on line* (56%), mentre, confermando una tendenza media diffusa a livello europeo, è ancora bassa la percentuale di imprese che vendono *on line* (19,4%). Particolarmente alto è poi l'utilizzo del *banking on line* (89,7%), di poco sotto il valore massimo registrato a livello europeo (90,2%).

Un aspetto su cui si è investito molto è certamente quello della **sicurezza**. Il 99,3% di imprese toscane rispondenti sono dotate di *software* antivirus, dato in linea con il valore medio europeo. Cresce anche l'attenzione verso la **formazione a distanza**, anche se ci troviamo ancora in una fase iniziale di diffusione. Negli ultimi due anni il 25,6% delle imprese toscane rispondenti, che rappresenta il secondo miglior risultato a livello europeo, ha sperimentato, seppur in modo occasionale, la modalità di formazione *e-learning*.

### ***Questo è lo stato dell'arte. Quali programmi avete per l'immediato futuro?***

È chiaro che molti percorsi attivati in questi anni, sia presso le singole realtà produttive (mediante DOCUP, il piano straordinario degli investimenti, l'utilizzazione dei fondi per le aree sotto utilizzate e così via), sia presso le associazioni di categoria (mediante il Piano *e.Toscana*) dovranno essere proseguiti e potenziati nel prossimo PRS e nel Programma di sviluppo della società dell'informazione, in corso di stesura. A quest'ultimo proposito è importante sottolineare che nel Programma vi è una specifica azione indirizzata alla **e-competitività**, ossia alla crescita del valore d'innovazione nei comparti produttivi (anche più tradizionali), realizzando così un più efficace sistema d'offerta dei prodotti toscani e un rapporto "continuativo e pro-attivo" nei confronti del cliente attraverso l'uso delle tecnologie di rete.

È inoltre obiettivo del Programma la costruzione di un sistema affidabile di **commercio elettronico** che proietti l'identità regionale sia sul mercato globale, sia su quello locale, nonché lo sviluppo di reti di imprese in filiere, con adeguati strumenti di comunicazione e cooperazione con la P.A., al fine di favorire la ristrutturazione necessaria delle PMI e dei distretti produttivi toscani.

Tali azioni verranno implementate sulla base delle indicazioni della **Rete Telematica Regionale Toscana** ([www.rtrt.it](http://www.rtrt.it)), soggetto cui partecipano gli enti locali del territorio e che costituisce uno dei modelli più significativi di *governance* nel campo della società dell'informazione.

Voglio ancora sottolineare che, per raggiungere gli obiettivi che ci siamo prefissati e vincere le nuove sfide nel campo dell'innovazione, il PRS ha previsto investimenti per **92 milioni di Euro** sostenuti dalla Regione Toscana, dalla Unione Europea, dallo Stato e dagli altri soggetti pubblici e privati del territorio regionale.

### ***Come vengono concretamente attuati i piani di e-government dalla Regione Toscana?***

Il Programma regionale sui temi dell'*e-government* è stato avviato nel 2002 tramite il **Piano e.Toscana**, un'azione che ha dato una scala regionale alle dinamiche della società dell'informazione e della conoscenza. Tale Piano è partito dalle esperienze ed esigenze maturate in sede di RTRT e ha inteso migliorare la cooperazione e la comunicazione fra le organizzazioni pubbliche e private della Regione nei loro rapporti con l'utenza, attraverso interventi che hanno consentito di raggiungere gli obiettivi fissati dal Piano europeo *e-Europe* 2005, in termini di:

1. diffusione di moderni servizi pubblici *on-line* "*e-government*" (Amministrazioni);
2. accrescimento dei servizi di *e-learning* (istruzione);
3. potenziamento delle infrastrutture di rete e telematiche;
4. ampia disponibilità di accesso a banda larga a prezzi concorrenziali;
5. creazione di un ambiente dinamico di *e-business* e per le Amministrazioni;
6. gestione in rete delle gare e degli acquisti (*e-procurement, marketplace*).

Mediante la prima linea di *e.Toscana*, il sistema regionale ha dato vita ad una azione organica sui temi dell'*e-government*, che ha dimostrato di avere anche l'ampio respiro programmatico, previsto e auspicato dalla Legge Regionale 1/2004 sulla società dell'informazione in Toscana. L'*e-government* rimane una politica centrale che verrà sostenuta dalla Regione, perché consente di **semplificare** l'azione pubblica, consolidando al contempo la rete delle istituzioni locali e il rapporto con il livello nazionale ed europeo. L'*e-government* consente altresì di sostenere i processi locali di **riforma amministrativa e organizzativa** degli enti e concorre alla finalità di fare della pubblica amministrazione un corpo unitario, percepito dai cittadini come un motore di sviluppo del territorio, capace di rispondere in tempi brevi e con procedure trasparenti alle richieste dell'utenza. I quattro anni di lavoro trascorsi hanno prodotto notevoli soluzioni in termini di infrastrutture e servizi, un complesso di risultati che, in taluni casi, sono difficilmente misurabili con indicatori di carattere quantitativo. La modificazione della cultura organizzativa degli enti, la capacità di includere i **piccoli comuni** nei processi di innovazione tecnologica, l'affermarsi progressivo delle

politiche di *e-government* all'interno delle amministrazioni locali, la costituzione di uno "spirito di squadra" e di una rete tra le amministrazioni, con riferimento ai temi della società dell'informazione, sono traguardi di rilievo raggiunti in questi anni, che difficilmente possono trovare riscontro all'interno di una misurazione statistica. Tali risultati sono però l'*humus* nel quale operano le amministrazioni pubbliche toscane.

È solo grazie a tali presupposti che si sono potuti concludere i venti progetti di *e-government* presenti in *e-Toscana* (che hanno mobilitato risorse per **70 milioni di Euro**), soluzioni realizzate dalla Regione e dagli enti locali e che oggi sono una realtà viva e una testimonianza dell'eccellenza toscana nel settore.

### ***In quali direzioni vi siete mossi per ottenere questi risultati?***

La Regione, oltre ad assicurare la gestione delle infrastrutture di rete, ha in questo ambito operato per definire gli **standard di cooperazione** sui temi dell'anagrafe, del protocollo informatico, dello Sportello Unico per le attività produttive e degli sportelli informativi al cittadino. Gli enti locali consentiranno di offrire all'utenza, mediante soluzioni *on-line*, pressoché tutti i servizi attualmente erogati tramite sportello. Si avrà così modo di avviare l'importante processo di innovazione tecnico-organizzativa richiesta dalla cittadinanza toscana, azione che verrà diffusa presso tutte le amministrazioni toscane, tramite specifiche politiche sul riuso promosse con l'Accordo di Programma "Innovazione e semplificazione nella PA - Diffusione e riuso dei progetti per lo sviluppo della società dell'informazione in Toscana".

Per sostenere la diffusione dell'*e-government* presso i piccoli comuni e le realtà svantaggiate, è stato poi promosso un **piano di interventi mirati**, tramite i quali sono state sviluppate le capacità programmatiche e progettuali delle piccole realtà del territorio regionale. Tale impegno ha visto l'attivazione di specifiche linee di intervento e di flussi finanziari dedicati ai comuni montani e, più in generale, alle amministrazioni collocate in aree sotto utilizzate. I risultati delle progettualità attivate stanno consentendo di diminuire il divario tra le aree a forte urbanizzazione e i territori marginali, anche grazie al ruolo delle gestioni associate (Legge Regionale 40/2001) e alla capacità di coinvolgimento degli enti esercitata dall'ANCI Toscana, dall'UNCCEM toscana e URPT.

Tra le iniziative di maggior rilievo per supportare i piccoli comuni nel processo di diffusione dell'*e-government*, vi è certamente il **Progetto Centro Servizi Territoriale** della Toscana (CSTT), intervento con cui si intende supportare ed assistere le amministrazioni locali tramite la messa a disposizione di personale e strutture ad alta specializzazione e competenza.

Sempre per proseguire nell'azione di armonizzazione del territorio, la Regione Toscana ha avviato un programma di interventi per ridurre il divario digitale presente nelle aree che risultano meno favorite dalle politiche di investimento in atto da parte degli operatori pubblici di comunicazione (OPC), zone che dunque rischiano di essere emarginate dalle possibilità offerte dalla società dell'informazione e della conoscenza. Tale politica pubblica è particolarmente urgente, considerati alcuni dati di contesto assai significativi: nel medio periodo, sono infatti ben 400.000 gli abitanti e 30.000 le imprese in Toscana che sono (e saranno) di fatto esclusi dai servizi sviluppati nel campo dell'*e-government*, dell'*e-learning*, dell'*e-business*, dell'*e-health*, dell'*e-commerce*.

Con il Progetto "**Banda larga nelle aree rurali della Toscana**" la Regione Toscana si propone di abbattere significativamente, nel periodo 2006-2010, il *digital divide* presente sul territorio regionale. Una prima azione prevede, entro il 2007, il potenziamento e la diffusione delle infrastrutture in banda larga, così da assicurare i servizi di connettività erogati da OPC ad almeno il 50% della popolazione e delle imprese che oggi ne sono privi. L'azione interesserà almeno 200.000 cittadini e 15.000 imprese. Durante il periodo successivo, verrà diffusa la banda larga presso le ulteriori aree non servite.

Infine merita di essere sottolineato che in questi anni le azioni di *e-government* attivate con *e.Toscana* hanno consentito di attivare importanti collaborazioni con lo Stato e con le regioni concretatesi in progetti interregionali e in azioni di *benchmarking* condivise, tramite le quali sarà possibile monitorare e confrontare lo stato di avanzamento della società dell'informazione nelle regioni italiane.

***Parliamo ora di formazione del personale della Regione Toscana. Sono previste iniziative per conseguire l'ECDL?***

In base ai risultati dell'Indagine sperimentale Istat sulle ICT nelle PAL, il numero di dipendenti addetti alle ICT formalmente assegnati agli uffici di informatica è, al 31/12/2004, 261 su un totale di 2.913. Nel corso del 2004 l'Amministrazione ha organizzato, utilizzando anche sistemi di *e-learning* presenti sul **Progetto Trio** ([www.progettotrio.it](http://www.progettotrio.it)), attività formative rivolte al personale in materia di ICT, alle quali hanno partecipato 613 dipendenti. I corsi più seguiti sono stati quelli su *privacy* (349 dipendenti), applicazioni e software specifici (149 dipendenti), sistemi operativi (84 dipendenti). Il numero dei dipendenti in possesso di formazione certificata analoga al certificato ECDL start è 2.000.

### *Come viene utilizzata la posta elettronica come strumento di lavoro?*

Per procedere speditamente verso l'utilizzazione degli strumenti telematici come mezzi di comunicazione sostitutivi dalla carta e validi a tutti gli effetti di legge (così come previsto dal c.d. Codice della Pubblica Amministrazione digitale), la Regione Toscana ha attivato e realizzato uno specifico progetto (denominato "**Progetto B2** - Invio telematico di comunicazioni da parte di cittadini ed imprese al sistema della Pubblica Amministrazione Toscana e fra organizzazioni pubbliche e private"), che consente l'invio telematico di comunicazioni da parte di cittadini e imprese al sistema della Pubblica Amministrazione Toscana e tra Pubbliche Amministrazioni della Regione Toscana. La trasmissione telematica di documenti informatici ha dunque la stessa efficacia della trasmissione per mezzo della posta tradizionale. Questo progetto verrà potenziato grazie alla attivazione dell'intervento che consentirà agli enti aderenti di conservare in modalità sicura la documentazione elettronica in possesso, riducendo così progressivamente il carico degli archivi di deposito.

Nell'Amministrazione regionale sono attive 4.400 caselle di posta elettronica, di cui 2.900 assegnate individualmente ai dipendenti e 1.500 agli uffici dell'Amministrazione. Il numero di dipendenti dotati di Certificato di Firma elettronica è 2.680, di cui 220 di Certificato di Firma digitale (firma forte). Sul territorio l'Amministrazione ha distribuito circa 2200 CNS (Carta Nazionale Servizi), per consentire agli amministratori, ai dirigenti e ai funzionari di servizio di poter accedere ai servizi presenti sulla rete, utilizzandoli in modalità sicura.

L'Amministrazione è connessa alla Internet tramite rete pubblica (RTRT); il numero di PC desktop e portatili connessi a Internet è pari a 3.400. Nell'Amministrazione è poi operativo il Protocollo Informatico, secondo quanto previsto dal Codice della P.A. digitale.

### *La Regione Toscana è presente su Internet con un proprio sito. Come è stato realizzato? Come viene gestito?*

La Regione ha attivato da molti anni un sito Web istituzionale e siti Web tematici e di servizio che coprono a vari livelli tutte le attività regionali. Tutto ciò ha permesso alla Regione di mantenere un'azione più trasparente, di comunicare le proprie attività e di promuoverne l'immagine e i servizi. Gli utenti Internet stanno diventando più esigenti e richiedono che questo patrimonio sia reso più fruibile sia per accessibilità che per organizzazione dei contenuti.

La Regione ha pertanto intrapreso un'attività di ristrutturazione dei siti Internet finalizzata a razionalizzare i contenuti diffusi un'ottica di completa fruibilità da parte di tutti gli utenti.

In questo modo la Regione potrà avvicinarsi ai cittadini razionalizzando l'uso delle risorse impiegate.

Sempre per ottimizzare le risorse telematiche presenti sulla rete e presentate tramite i propri siti e quelli degli enti locali, la Regione Toscana ha attivato una linea progettuale e finanziaria per rendere accessibili i siti della Regione e degli enti collocati in aree sotto utilizzate, per abbattere il divario digitale che impedisce ai soggetti diversamente abili di accedere alle risorse e ai servizi offerti dal sistema pubblico, in osservanza di quanto indicato dalla RTRT e dalla Legge Regionale 1/2004.

### ***L'ultima domanda riguarda la sicurezza dei sistemi informativi. Come si sta organizzando la Regione Toscana?***

La Regione Toscana ha da tempo avviato un'attenta politica di sviluppo e di potenziamento del sistema di sicurezza centrale e locale della Rete Telematica Regionale, per elevare gli standard e i livelli di servizio, soprattutto in considerazione e in previsione della diffusione dei servizi di *e-government* e della società dell'informazione. Ciò è urgente perché i sistemi informativi sono soggetti a continui attacchi informatici e perché negli ultimi anni essi sono cresciuti di circa il 50% l'anno, creando danni economici sempre più pesanti.

In Regione Toscana, contro la pirateria informatica, è stato già attivato un ampio ventaglio di misure; se per la sicurezza e la protezione dei dati e dei sistemi il governo regionale ha già speso circa 772 mila euro a partire dal 2003, altri 845 mila euro sono stati messi in conto per ulteriori interventi, per una spesa complessiva di oltre 1 milione e 600 mila euro. È un impegno senz'altro oneroso, che va inteso più come un investimento in sicurezza che come un costo. Esso non è svolto solo a suo vantaggio, ma a beneficio di tutti i soggetti che fanno parte della Rete telematica toscana. In questo modo enti locali, aziende sanitarie, università, uffici delle amministrazioni statali in Toscana, aziende di promozione turistica e gli altri soggetti della Rete hanno a disposizione la cosiddetta ***Tuscany Internet Exchange***, cioè l'infrastruttura che garantisce lo scambio sicuro di informazioni tra le pubbliche amministrazioni. Così pure possono accedere ai servizi di sicurezza basati sui certificati digitali, primo tra tutti le caselle di posta elettronica certificata.

Tra gli interventi realizzati, di particolare importanza sono quelli che riguardano l'adozione di tecniche di cifratura o di separazione dei dati sensibili dai dati identificativi, un intervento che, con un investimento di 200 mila euro è stato già realizzato in ambito sanitario per mettere al sicuro i dati in grado di rivelare lo stato di salute dei cittadini. Altri 350 mila euro sono stati investiti in sistemi

di trasmissione sicura tramite crittografia dei dati. Diversi interventi hanno riguardato l'adozione di sistemi di autenticazione con certificati digitali e l'aggiornamento degli antivirus.

In linea con tale impostazione e riconoscendo che il tema della "sicurezza" è una priorità del sistema regionale, la Regione Toscana, oltre ad attivare le azioni di cui abbiamo parlato, ha previsto nell'Accordo di Programma Quadro sottoscritto il 2 aprile 2004 con il Ministero delle Economia e delle Finanze e con il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, alcune azioni che intervengono sul potenziamento del sistema di sicurezza centrale e locale della RTRT, per rendere la Toscana in linea con gli standard regionali e nazionali.

*\* Professore ordinario di Comunicazione istituzionale, Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze (Roma) e Professore straordinario di Comunicazione digitale, Università di Roma Tor Vergata*