



EMILIA ROMAGNA ← DIGITAL →

PRIMO RAPPORTO 2006:

LO STATO

BENCHMARKING DELLA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE IN EMILIA-ROMAGNA  
DELL' E-GOVERNMENT IN EMILIA-ROMAGNA  
anno di riferimento duemilacinque

10<sup>1</sup>

EMILIA ROMAGNA ← DIGITALE ©

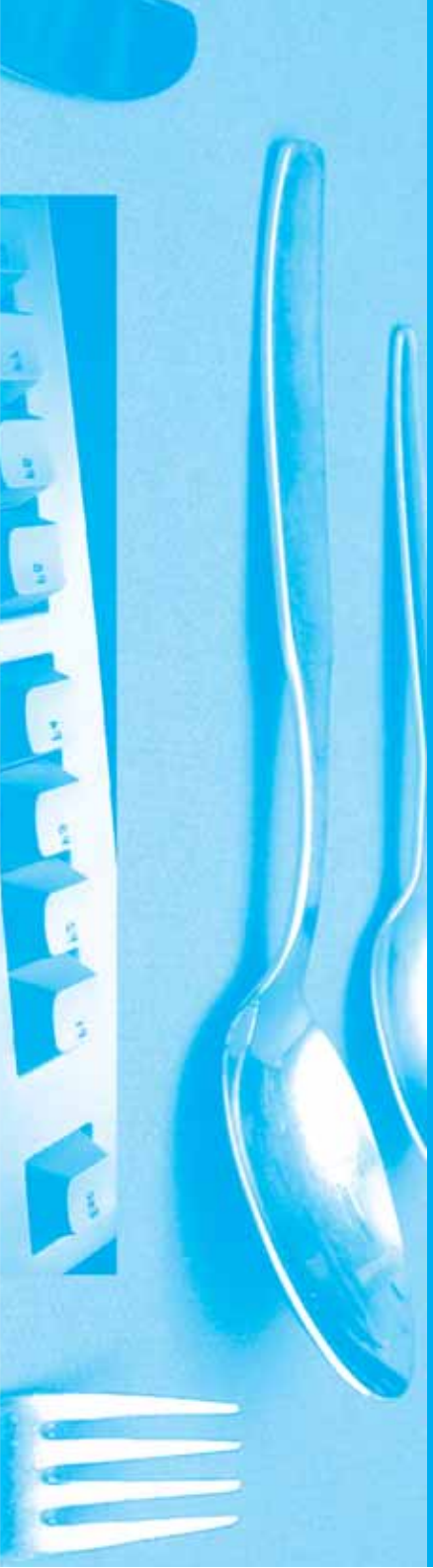
PRIMO RAPPORTO 2006:

LO STATO

DELL'E-GOVERNMENT

IN EMILIA-ROMAGNA

BENCHMARKING  
DELLA SOCIETÀ  
DELL'INFORMAZIONE  
IN EMILIA-ROMAGNA  
anno di riferimento due  
millecinque





SINTESI DEL RAPPORTO	5
SUMMARY REPORT	19

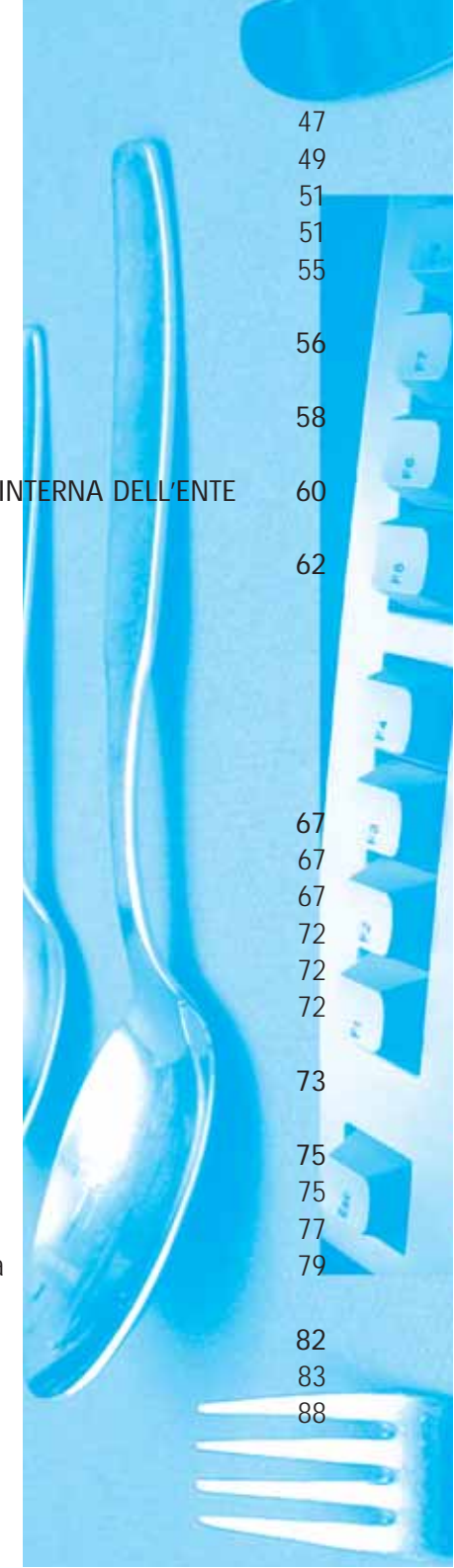
## PRIMA PARTE L'INFORMATIZZAZIONE INTERNA

1. NOTA METODOLOGICA	33
2. APPROCCIO STRATEGICO IN MATERIA ICT	35
3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	37
3.1. Risorse umane ICT	37
3.2. Modalità di gestione delle funzioni ICT	39
3.3. Formazione informatica	41
3.4. Lavoro a distanza	42
4. CONNESSIONE A INTERNET	44
5. LE DOTAZIONI TECNOLOGICHE	47
5.1. PC	47
5.2. Intranet	47

5.3. Sistemi di sicurezza	47
5.4. Protocollo informatico	49
5.5. Firma digitale	51
5.6. <i>Software open source</i>	51
5.7. Informatizzazione delle attività dell'Ente	55
6. SPESA IN ICT	56
7. OSTACOLI	58
8. UN INDICE SINTETICO PER L'INFORMATIZZAZIONE INTERNA DELL'ENTE	60
9. UNO SGUARDO ALLE PROVINCE	62

## SECONDA PARTE IL FRONT-OFFICE

1. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE	67
1.1. Universo di riferimento	67
1.2. Linee di misurazione e siti analizzati	67
1.3. I risultati	72
1.4. Classi demografiche e tipologie di Enti	72
1.5. Periodo di rilevazione	72
2. PRESENZA ON LINE	73
3. QUALITÀ	75
3.1. Medie regionali di qualità	75
3.2. Analisi per tipologia di ente	77
3.3. Approfondimento su alcuni indicatori di qualità	79
4. INTERATTIVITÀ	82
4.1. Dimensione regionale	83
4.2. Dimensione provinciale	88



4.3. Dimensione comunale	89
4.4. L'osservatorio SOL	93
4.5. Conclusioni	94
5. LA MULTICANALITÀ E I PUNTI DI ACCESSO PUBBLICO AD INTERNET	95
5.1. La multicanalità	95
5.2. I PIAP	96
6. DIRETTIVA SULLA QUALITÀ (OTTOBRE 2005) E RISPOSTA EMILIANO-ROMAGNOLA	98
7. ALLEGATO: RISULTATO SUI SINGOLI SERVIZI ON LINE	103
7.1. Cambio di residenza	103
7.2. Rilascio della carta d'identità	104
7.3. Permesso a costruire	105
7.4. Autorizzazione unica per nuovi impianti produttivi (SUAP)	106
7.5. Accertamento e pagamento ICI	108
7.6. Accertamento e pagamento della tassa rifiuti solidi urbani	110
7.7. Pagamento delle contravvenzioni	111
7.8. Iscrizione all'asilo nido	113
7.9. Prestito dei libri nelle biblioteche	114
7.10. Scelta del medico di base	115
7.11. Prenotazione di analisi e visite mediche	117
7.12. Carburante agevolato per utenti macchine agricole – U.M.A.	118
7.13. Ricerca delle offerte di lavoro	120
7.14. Ricerca dei corsi di formazione	120
7.15. Immatricolazione all'università	121
7.16. Iscrizione nel Registro delle Imprese	122
7.17. Gli altri servizi rilevati (IRAP, comunicazione assunzioni, visure catastali)	123

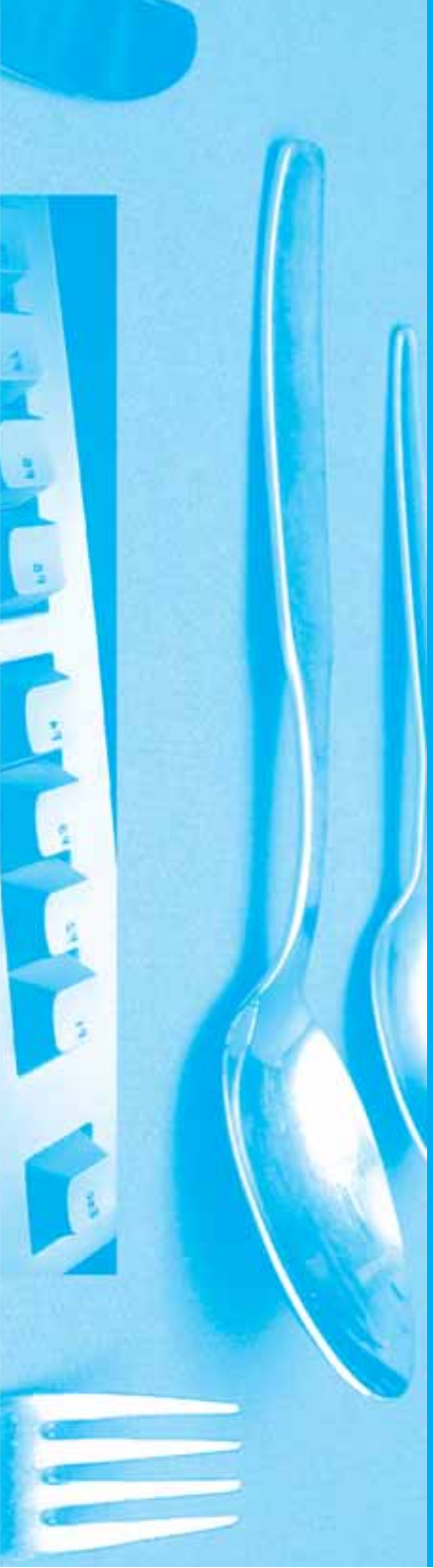
TERZA PARTE INCROCIO TRA INFORMATIZZAZIONE INTERNA E FRONT-OFFICE	125
---	-----

QUARTA PARTE  
L'UTILIZZO DEI SERVIZI A DISTANZA  
DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

1. MONITORAGGIO DEI SERVIZI DEL SITO	133
2. L'USO DEI SERVIZI ON LINE DA PARTE DEI CITTADINI	135
2.1. Il profilo dell'utente dell'e-government	136
2.2. L'uso di altri servizi pubblici locali via Internet	138
2.3. L'uso dei punti di accesso pubblico a Internet (PIAP)	139
3. L'USO DEI SERVIZI ON LINE DA PARTE DELLE IMPRESE	139

S I N T E S I D E L R A P P O R T O





Il presente rapporto presenta i dati di *benchmarking* raccolti nell'ambito del progetto europeo Understand ([www.understand-eu.net](http://www.understand-eu.net)) in materia di *e-government* fra settembre e dicembre 2005. Nel quadro del progetto, 10 regioni europee hanno definito una metodologia comune di *benchmarking* della società dell'informazione, raccolto dati comparabili ed effettuato analisi comparative.

Questo rapporto, analogamente a quello dell'anno precedente, affronta i temi dell'informatizzazione interna dei Comuni dell'Emilia-Romagna (parte prima), l'offerta dei servizi *on line* erogati dagli Enti Locali emiliano-romagnoli via web all'utenza finale (parte seconda), l'utilizzo da parte di cittadini ed imprese dei servizi a distanza della Pubblica Amministrazione (parte quarta). La struttura è quindi del tutto simile a quella del rapporto dello scorso anno, anche se elementi di novità inseriti nel 2005 per coprire alcuni temi rimasti scoperti precedentemente sono presenti all'interno di ogni capitolo. In aggiunta si è cercato di incrociare i risultati ottenuti dalla rilevazione sull'informatizzazione interna con quelli relativi allo sviluppo del *front-office* (se ne dà riscontro nella parte terza).

Tutti i dati fanno riferimento all'autunno 2005.

La prima parte come detto riguarda il grado di informatizzazione interna, e presenta dati raccolti tramite questionario inviato a tutti i Comuni dell'Emilia-Romagna. Sono stati scelti i Comuni perché rappresentano l'unità amministrativa più facilmente comparabile a livello europeo. Le tematiche trattate sono l'approccio strategico in materia ICT e di *e-government*, l'organizzazione e le competenze informatiche interne, le infrastrutture di connessione ad Internet, le dotazioni informatiche, la spesa in ICT, gli ostacoli all'uso diffuso delle tecnologie informatiche nei Comuni.

Quest'anno è presente un approfondimento sull'utilizzo di *software open source* con focalizzazione soprattutto sull'intensità dell'utilizzo di questo. Inoltre nel 2005 è stato creato un indice sintetico di informatizzazione interna che riassume la maggior parte delle informazioni raccolte ed in grado, con un unico valore per Comune, di offrire un'idea generale dello stato di questi sul tema di interesse di questa sezione. Un'ulteriore novità riguarda lo sguardo all'informatizzazione delle nove Amministrazioni Provinciali dell'Emilia-Romagna, con dati raccolti dall'ISTAT in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna che ha svolto il ruolo di organo intermedio di rilevazione.

La seconda parte riguarda il *front-office*, ed è stata realizzata tramite un'indagine sui servizi *on line* rilevati sui siti web delle Pubbliche Amministrazioni della regione Emilia-Romagna, secondo una metodologia comparabile con l'indagine eEurope - CapGemini Ernst&Young. Sono inoltre presentati i risultati del questionario sull'informatizzazione dei Comuni in materia di erogazione multicanale di servizi di *e-government*.

La parte terza è invece dedicata ad un primo tentativo di analisi congiunta sui temi trattati nella prima e nella seconda sezione al fine di esaminare in che misura siano legati il grado di informatizzazione interna e l'erogazio-

ne interattiva di servizi via web e di rilevare l'eventuale presenza di modelli comuni di adozione ed uso delle tecnologie nell'organizzazione interna e nelle fasi di offerta di servizi all'utenza.

La quarta parte riguarda l'utilizzo dei servizi *on line* da parte di cittadini e imprese, sulla base dei risultati delle indagini realizzate nel quadro del progetto Understand. Per l'indagine sui cittadini sono stati intervistati telefonicamente 1200 emiliano-romagnoli di età superiore ai 15 anni. L'indagine telefonica sulle imprese ha coperto invece un campione di 570 aziende dei settori ICT, turismo e meccanica.



## L'INFORMATIZZAZIONE INTERNA



La rilevazione sull'informatizzazione interna dei Comuni (indagine Understand) ha coinvolto tutti i 341 Comuni della regione Emilia-Romagna. I questionari sono stati inviati sia via posta cartacea sia via posta elettronica, a novembre 2005. Ove possibile le e-mail sono state spedite direttamente ai referenti dei sistemi informativi, negli altri casi ad un indirizzo generico del Comune (spesso al segretario comunale o all'URP) con la richiesta che il questionario fosse girato al referente dei sistemi informativi oppure, ove questa figura non fosse stata formalmente nominata, alla persona che si occupava di informatica all'interno dell'Ente.

Le risposte pervenute sono state 268, ovvero il 79%. Tale tasso di risposta è piuttosto omogeneo se si considera la distribuzione provinciale, la distribuzione per dimensione comunale, la distribuzione per montanità.

La Pubblica Amministrazione Locale appare come uno dei punti di forza della regione Emilia-Romagna, sia rispetto alle altre regioni italiane che a quelle europee. Dalla rilevazione emerge una discreta consapevolezza del valore strategico dell'ICT, superiore a quella delle altre regioni europee, ma certamente migliorabile anche considerando che è stabile rispetto all'anno precedente. Il 16% dei Comuni possiede una strategia ICT, il 21%

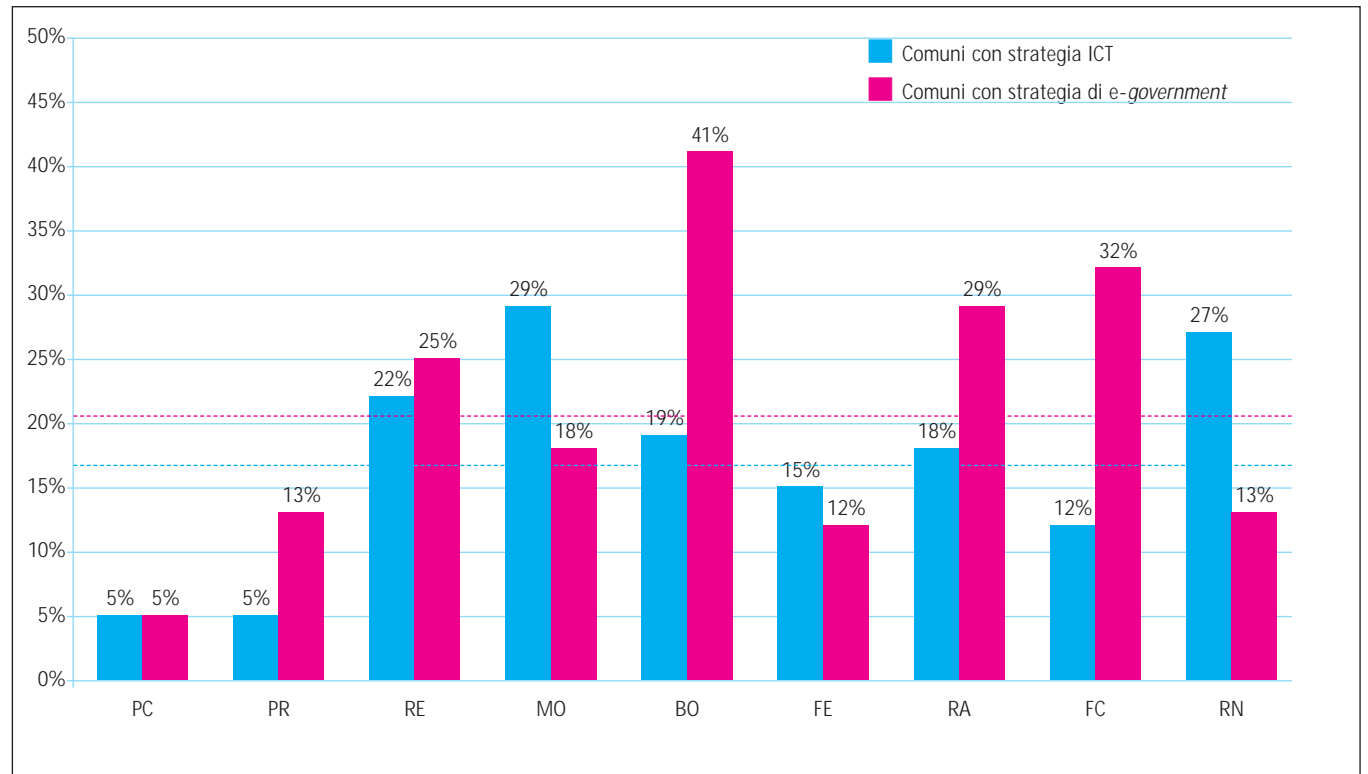


Grafico 1 – Approccio strategico in materia ICT (linea tratteggiata = media regionale)

una strategia di *e-government*.

L'adozione di una strategia di *e-government* è più frequente rispetto a quella di una strategia ICT ed in alcuni casi i territori provinciali esprimono "compatti" questa particolare necessità: è il caso della realtà bolognese in cui il 41% dei Comuni della provincia si è dotato di strategie di *e-government*. Dati molto inferiori (5%) invece si rilevano nel territorio di Piacenza che non sembra portato a formalizzare strategie infrastrutturali o di erogazione di servizi (Grafico 1).

La crescente rilevanza delle tematiche inerenti allo sviluppo della Società dell'Informazione si evidenzia anche dal numero di Comuni che assegnano una delega speci-

fica per l'informatica: 81 sui 341 della regione (Fonte: Regione Emilia-Romagna – Portale Autonomie Locali – Marzo 2006).

D'altra parte, sembra esserci una carenza di competenze tecniche e di investimento nella formazione ICT rispetto alle sfide che attendono la Pubblica Amministrazione su questi temi. Il problema non è legato tanto alla gestione dei problemi tecnici, ma al governo complessivo delle ICT nei Comuni, che diventa particolarmente arduo in mancanza di visione strategica, chiare responsabilità organizzative e personale qualificato. In questo senso, già i Comuni sotto i 15.000 abitanti appaiono in difficoltà (Grafico 2).



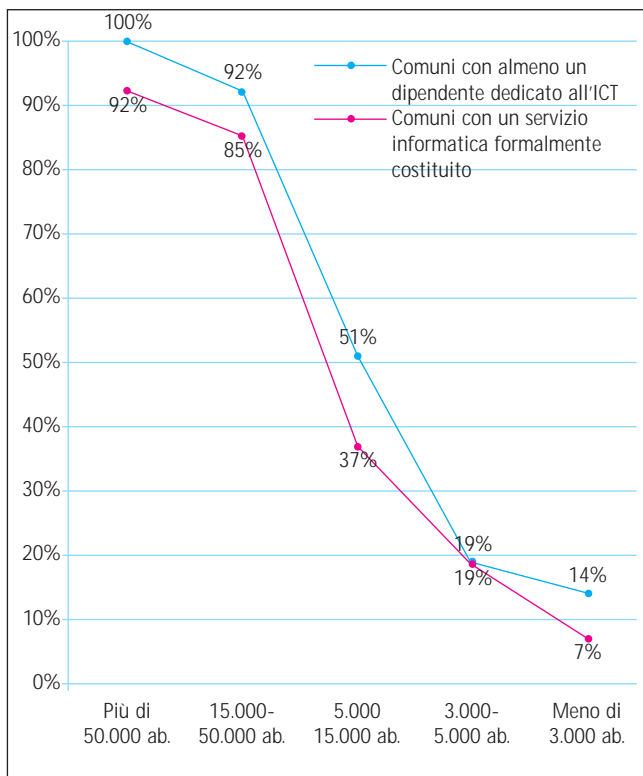


Grafico 2 – Organizzazione ICT e risorse umane ICT

In generale il 39% dei Comuni ha almeno un informati- co o comunque un addetto alle funzioni di supporto ICT tra i suoi impiegati; il 32% dei Comuni ha costituito una unità organizzativa dedicata all'informatica. La situazio- ne è stabile rispetto al 2004.

La mancanza di specialisti informatici interni all'Ente non implica ovviamente che le funzioni ICT non vengano svolte: molto diffuso è infatti il ricorso a fornitori esterni, soprattutto per quanto riguarda la gestione e la manutenzione di hardware (77% dei Comuni), software (76%) e reti (60%). D'altra parte su queste attività intensa è anche la cooperazione fra Enti Pubblici, soprattutto per quanto riguarda l'acquisizione o lo svi-

luppo di applicazioni (51%) o infrastrutture ICT (43%). Il 35% dei Comuni ha organizzato direttamente o indi- rettamente corsi informatici (così come nel 2004): risul- ta quindi abbastanza delicata la situazione riguardante la formazione ICT, verso la quale l'attenzione dei Comuni dell'Emilia-Romagna risulta bassa in senso assoluto, ma solo leggermente inferiore al livello delle altre regioni europee, evidenziando in generale una carenza dell'in- vestimento di risorse volte a qualificare il capitale umano a disposizione.

Inoltre incrociando i dati sulla presenza di dipendenti ICT e di dipendenti formati in ICT nell'ultimo anno si rileva che i Comuni che non organizzano attività forma- tive sono per lo più quelli in cui manca personale inter- no specialistico: si tratta quindi di Comuni contrasse- gnati da una carenza di competenze informatiche.

Il ricorso all'*e-learning* risulta assolutamente episodico visto che vi ricorre meno di un sesto dei Comuni, con un andamento negativo di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente (si parla di formazione in *e-learning* su tutti i temi, non solo sulla formazione informatica). Analogamente solo il 13% dei Comuni facilita il lavoro a distanza.

Tutti i Comuni sono connessi ad Internet. Meno del 15% sono quelli che si affidano solamente ad un *provider* pri- vato nell'assicurarsi la connettività ad Internet, con un calo di 7 punti percentuali rispetto al 2004. Ne deriva l'importanza sempre crescente del ruolo svolto dalle reti pubbliche. Il 9% dei Comuni mantiene entrambe le modalità di connessione (Tabella 1).

Sono ormai più di tre quarti i Comuni con una connes- sione di tipo a banda larga. La crescita dei Comuni con banda larga è il trend positivo più chiaro rilevato tra il 2004 e il 2005 con un aumento di 15 punti percentuali dal 64% dell'anno 2004. Tale risultato ci pone in linea con le altre regioni europee analizzate. Crescono soprat-

Tabella 1 – Come il Comune si assicura la connettività a Internet

	Numero Comuni	% Comuni
Tramite rete pubblica (territoriale o di settore)	227	84,70
Tramite <i>provider</i> privato	64	23,88
Non sa	0	0,00
Non risponde	1	0,37

tutto le connessioni molto veloci e in particolare le con- nessioni in fibra ottica: ora la maggior parte dei Comuni possiede connessioni DSL a velocità superiore o uguale ai 2Mbps o in fibra ottica (54% contro il 34% dell'anno scorso) per le quali la nostra regione emerge nel conte- sto nazionale ed europeo. Infine 34 Comuni indicano una connessione di tipo "senza fili", o satellitare o wire- less.

I PC connessi ad Internet sono in media circa 88 per Comune e 74 per 100 dipendenti. Poco più della metà dei Comuni ha attivato una Intranet con un aumento di 4 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

Sul tema della sicurezza informatica quasi tutti i Comuni hanno un antivirus aggiornato e hanno imple- mentato procedure standardizzate di protezione dei dati (*backup*). L'80% è dotato di firewalls, mentre sono quasi la metà i Comuni che possiedono un generatore elettrici di emergenza e che limitano l'accesso alla strumen- tazione ICT critica. Meno di un terzo possiede *server* sicuri. Le due voci sulla sicurezza informatica che impli- cano più una pianificazione di procedure e attività che il semplice possesso di una strumentazione, ovvero la definizione di piani di *disaster recovery* e di corsi sulla sicurezza nelle ICT, sono le meno indicate dai Comuni della regione (meno del 30%). Quasi tutti i sistemi di sicurezza presentati sia nel 2004 che nel 2005 sono in aumento rispetto allo scorso anno.

In un confronto europeo e nazionale buona è la diffusione di strumenti evoluti di gestione dei processi interni dell'Ente come il protocollo informatico e la firma digitale, che costituiscono le infrastrutture essenziali dell'e-government in quanto contribuiscono allo svolgimento completamente informatizzato di molte delle attività del Comune. Il protocollo informatico in Italia è obbligatorio per legge almeno nella soluzione base del "Nucleo minimo", che prevede la protocollazione dei documenti cartacei tramite software; tuttavia in Emilia-Romagna ancora circa l'8% dei Comuni ne è sprovvisto (nel 2004 erano il 9%). D'altra parte circa un terzo dei Comuni è dotato di sistemi più avanzati, ossia di gestione o di workflow documentale: questi permettono anche la digitalizzazione dei documenti che non vengono quindi più gestiti in formato cartaceo. Rispetto al 2004 si è avuto un incremento di solo un punto percentuale nell'utilizzo di queste due soluzioni più evolute.

Per la gestione elettronica degli atti e dei procedimenti è strumento fondamentale la firma digitale. In Emilia-Romagna, più della metà dei Comuni ha personale dotato di questa tecnologia (7 punti percentuali in più rispetto al 2004) e circa il 4% dei dipendenti dei Comuni della regione possiede una firma digitale.

Per quanto riguarda gli strumenti di protocollo informatico (in particolare per il "nucleo minimo") e ancor più per quelli di firma digitale la regione Emilia-Romagna si colloca in ottima posizione in un confronto europeo (Grafico 3). Il 38% dei Comuni utilizza software open source. I 101 Comuni che nella nostra regione dichiarano di utilizzare tale tipo di software non lo fanno certo in modo esclusivo: nella maggior parte dei casi, infatti, hanno introdotto o affiancato tale tipologia di software a quello "tradizionale" proprietario di cui già disponevano. Importante è allora dare una misura di quale sia l'intensità di utilizzo del software "aperto" attraverso un indi-

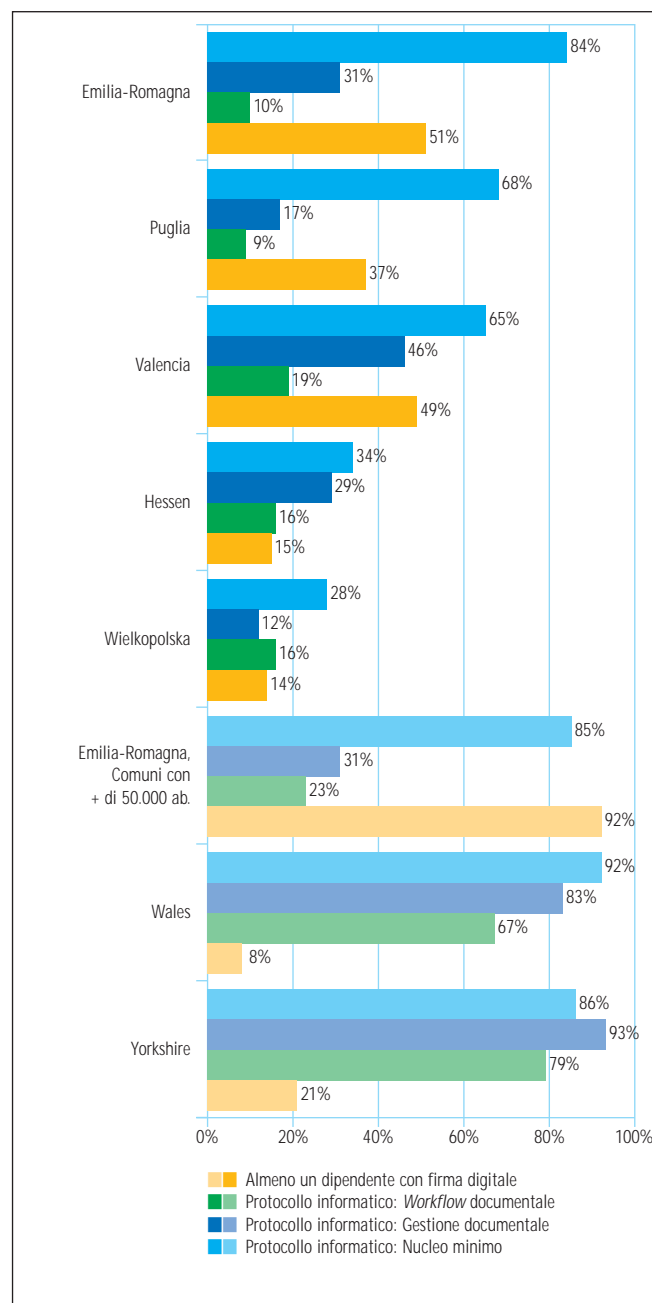


Grafico 3 – Sistemi di protocollo e informatico e di firma digitale nei Comuni

catore che descrive in termini percentuali il numero di installazioni di programmi di tipo open source rispetto al totale per ogni singolo Comune e per ambito di utilizzo. L'adozione di software open source risulta più praticabile in ambito server (caratterizzato da un numero limitato di macchine su cui agire e dal ridotto impatto sugli utenti finali) piuttosto che lato client (dove la migrazione da sistemi di office automation e di posta elettronica possono risultare molto complesse e coinvolgere un elevato numero di macchine ed utenti). Per esempio, nonostante la considerevole percentuale di Comuni che ha realizzato esperienze di tipo open nel campo della office automation sono ancora pochi quegli Enti Locali che hanno migrato completamente abbandonando sistemi proprietari, come Microsoft Office, affidandosi completamente alla versione open. D'altra parte, nel caso dei web server esiste un più deciso utilizzo di programmi "aperti": alcuni Comuni gestiscono i propri server utilizzando in modo esclusivo software open source. La maggior parte dei Comuni utilizza applicazioni informatiche specifiche per le attività tipiche di un Ente Pubblico; molto frequentemente procedure, strumenti tecnologici e basi di dati sono condivise in rete telematica fra le varie postazioni di lavoro. Il ricorso ad applicazioni di Office è abbastanza raro e in molti casi questo è di supporto ad applicazioni specifiche: sono infatti pochissimi i Comuni che utilizzano solamente Office per l'informatizzazione delle attività in Tabella 2 e presumiamo che questo sia considerato come sistema per condividere informazioni e dati con utenti e colleghi che non hanno le conoscenze necessarie di questi software specifici o non hanno accesso a questi.

Sui 268 Comuni intervistati dalla Regione nell'ambito dell'indagine sull'informatizzazione interna dei Comuni si nota come quelli che monitorano almeno un canale di erogazione di servizi a cittadini e imprese sono solo 55,

**Tabella 2** – Comuni che utilizzano applicazioni specifiche nelle attività

	N. Comuni	%
Gestione personale	234	87,31
Gestione contabilità	263	98,13
Gestione provveditorato	98	36,57
Controllo di gestione	132	49,25
Gestione pagamenti	228	85,07
Gestione atti amministrativi e delibere	230	85,82
Gestione protocollo	261	97,39
Gestione tributi	258	96,27
Anagrafe e stato civile	263	98,13

**Tabella 3** – Canali per i servizi a cittadini e imprese monitorati dai Comuni

	N. Comuni	%
Sito web	51	19,03
Telefono	13	4,85
Operatore fisico coadiuvato da un supporto ICT	11	4,10
e-mail	13	4,85
Internet call-center	1	0,37
WAP	0	0,00
PDA (palmare)	1	0,37
Fax	7	2,61
Messaggi da telefono cellulare (SMS)	6	2,24
Almeno un canale monitorato	55	20,52
Nessun canale monitorato	192	71,64
Non so	12	4,48
Non risponde	9	3,36

**Tabella 4** – Spesa ICT nei Comuni, 2004

Previsione di spesa ICT su previsione di spesa totale (in percentuale)	0,73%
Spesa media sostenuta in ICT per abitante (in euro)	12,47
Spesa media sostenuta in ICT per dipendente comunale (in euro)	1378,56

ovvero il 21%, così come nel 2004. Il monitoraggio dell'accesso ai servizi è stato definito come misura ed eventualmente analisi degli accessi ai diversi canali.

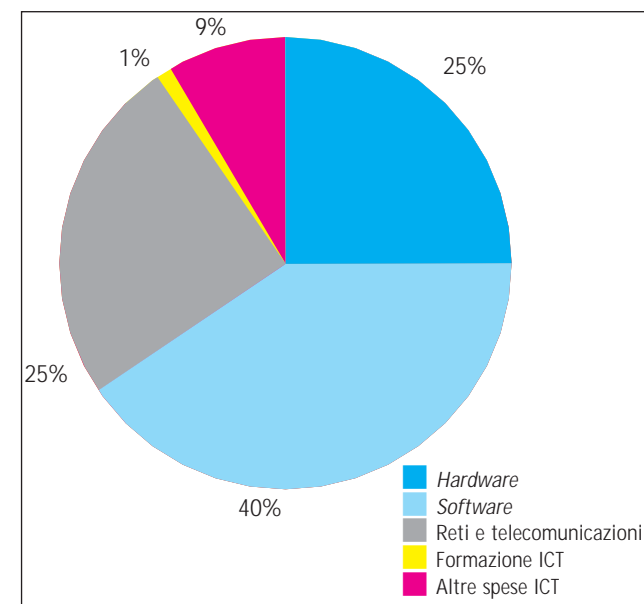
La stragrande maggioranza dei Comuni coinvolti in queste attività misura o analizza le visite al sito web comunale, anche se ormai quasi tutti i Comuni possiedono un sito web e almeno il conteggio degli accessi può essere svolto in maniera pressoché automatica e con poche risorse. Assolutamente episodico è invece il monitoraggio degli altri canali, molti dei quali del resto poco sfruttati anche per la semplice erogazione di servizi in un'ottica multicanale.

Gli ostacoli all'adozione dell'ICT sono molto spesso individuati nel costo eccessivo delle strumentazioni ICT e nella carenza di competenze tecniche adeguate, mentre i problemi più tecnici vengono citati da un numero non elevato di Comuni. Piccoli e grandi Comuni presentano problemi completamente diversi: i grandi Comuni evidenziano soprattutto problemi di integrazione dei sistemi ICT. Nella maggioranza delle regioni europee, è l'aspetto economico a rappresentare la barriera più consistente.

La dimensione della spesa ICT nei Comuni è in media di 12 euro e mezzo per abitante e solo lo 0,73% della spesa totale (in termini di previsione di spesa).

Le differenze tra Comuni sono significative: per esempio i Comuni che hanno speso meno di due euro per abitante sono 14 (un capoluogo di provincia spende poco più di due euro per abitante) mentre quelli che hanno speso più di 15 euro per abitante sono 23 (tra questi ultimi ci sono quattro capoluoghi di provincia, ma anche quattro Comuni sotto i 1.000 abitanti).

Rispetto alle dimensioni, su tutti gli indicatori, generalmente i piccoli Comuni sono in ritardo, ma spesso si osserva una discontinuità significativa già a livello di 15.000 abitanti.



**Grafico 4** – Composizione della spesa ICT, 2004

Nel Grafico 5 viene riportata la media dell'indice riassuntivo di informatizzazione interna per Comune appartenente alle diverse fasce dimensionali. La linea tratteggiata invece indica il valore medio dell'indice a livello regionale. Le differenze di risultato sono piuttosto evidenti cosicché anche i Comuni medi (tra i 5.000 e i 15.000 abitanti) pur avendo un valore superiore a quello regionale sono molto meno dotati dal punto di vista infrastrutturale rispetto ai Comuni con più di 15.000 abitanti. Tuttavia anche alcuni Comuni piccoli riescono ad esprimere una buona "performance": otto Comuni con meno di 5.000 abitanti si posizionano nel primo quarto della "classifica" ordinata per questo indice.

In media molto meno marcate sono le differenze tra i Comuni delle diverse province: i Comuni delle sole province di Bologna e Ravenna presentano in media una dotazione ICT sugli aspetti interni significativamente al

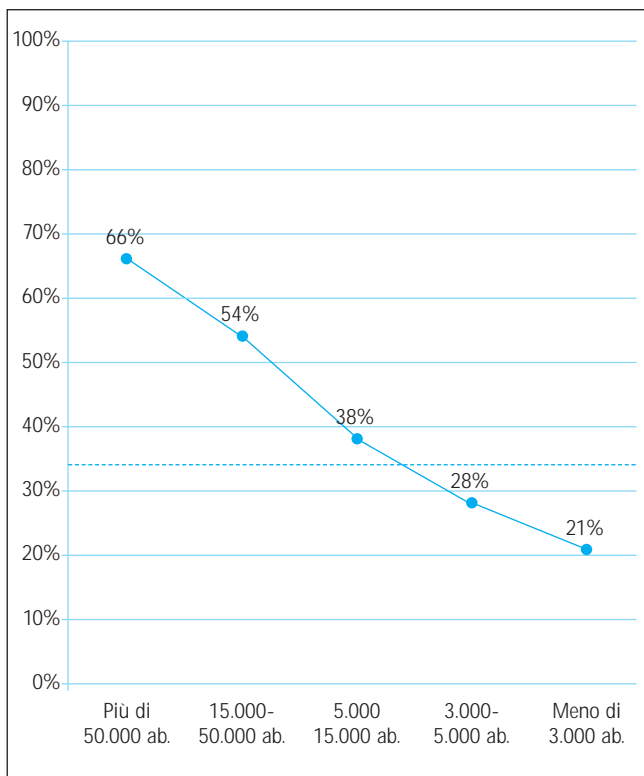


Grafico 5 – Indice di informatizzazione interna del Comune (linea tratteggiata = media regionale)

di sopra dei Comuni delle altre province. In particolare la provincia di Bologna si giova del notevole traino di alcuni grandi e medi Comuni che compensano i piccoli più in difficoltà; la situazione di Ravenna è invece più omogenea, così come quella di Piacenza i cui Comuni però si fermano nella maggior parte dei casi a livelli di informatizzazione piuttosto bassi. Molto coesa è la provincia di Parma, ad un buon livello medio di dotazione ICT. Infine i Comuni della provincia di Rimini presentano risultati molto differenziati che non consentono in generale di raggiungere il valore medio regionale di informatizzazione interna.

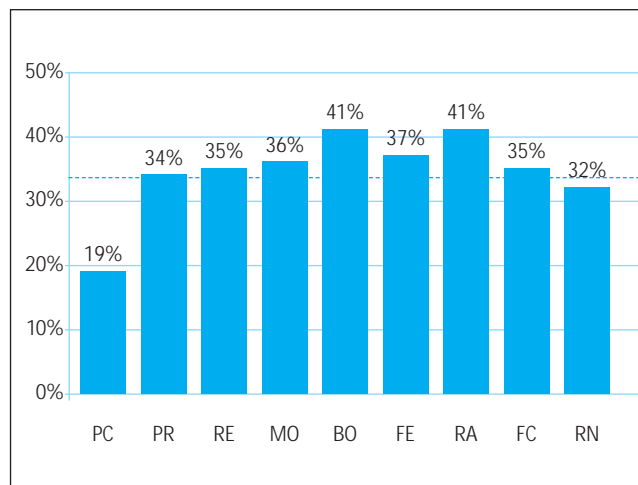


Grafico 6 – Indice di informatizzazione interna del Comune (linea tratteggiata = media regionale)

Quest'anno sono disponibili anche una serie di dati relativi alle nove Amministrazioni Provinciali dell'Emilia-Romagna. Questi sono riassunti nella Tabella 5.

Tabella 5 – Informatizzazione delle nove Province dell'Emilia-Romagna

	Numero Province sulle nove totali (o numero di dipendenti su 100 totali)
Presenza di un ufficio informatica	8
Presenza di dipendenti ICT	9
Dipendenti ICT su 100 dipendenti	2,25
Strategia ICT	1
Formazione ICT	9
Dipendenti formati in ICT su 100 dipendenti	39,02
Posta elettronica certificata	6
Sistemi di firma digitale	8
Dipendenti con firma digitale su 100 dipendenti	9,88
Banda larga	9
Sistemi di protocollo informatico	6
Ricorso all'e-procurement	3



L'EROGAZIONE DI SERVIZI ON LINE:  
IL FRONT-OFFICE



L'impatto dell'e-government è certo più visibile sul lato dell'erogazione a distanza di servizi a cittadini e imprese: ciò avviene tipicamente attraverso il sito web, mentre l'approccio multicanale non è assolutamente diffuso. Solo meno di un quinto dei Comuni fornisce servizi via TV digitale, call centre, chiosco telematico, SMS o WAP. Nell'ottica della multicanalità la Regione Emilia-Romagna ha attivato nei primi mesi del 2006 il canale Lepida TV su piattaforma televisiva digitale terrestre attraverso il quale fornirà servizi su temi essenziali come scuola, sanità, servizi sociali, meteo, viabilità, cultura. D'altra parte quasi tutti i Comuni sono presenti *on line* (solo tre non dispongono di un proprio sito ufficiale, ossia curato dal Comune); solo 25 hanno un sito ma non con dominio istituzionale standard ([www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it](http://www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it), quindi facilmente rintracciabile da parte dell'utente). Rispetto al 2004 sono raddoppiati, ma rimangono comunque pochi, gli Enti Locali con siti conformi alle norme minime sull'accessibilità (dal 7% al 14%). La qualità, l'interattività e la completezza dei siti web degli Enti emiliano-romagnoli è buona: la nostra regione è per esempio tra quelle in cui più spesso i Comuni rendono disponibili, attraverso i propri siti Internet, la



Tabella 6 – Funzionalità dei siti web dei Comuni

	Possibilità di stampare e scaricare la modulistica	Possibilità di effettuare pagamenti
Emilia-Romagna	79%	14%
Puglia	70%	1%
Valencia	52%	4%
Hessen	75%	1%
Wielkopolska	63%	0%
Yorkshire & Humber	93%	93%
Wales	100%	83%

possibilità di scaricare moduli ed effettuare pagamenti. L'offerta di servizi pubblici *on line* è in Emilia-Romagna una realtà sebbene i progressi in questo ultimo anno siano stati minimi: l'analisi effettuata su 18 servizi significativi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni via web mostra un grado di interattività media che cresce solamente di due punti percentuali (dal 58% al 60%) dopo il balzo di 11 punti rilevato tra il 2003 e il 2004 che aveva portato la regione Emilia-Romagna sui livelli europei. Dal momento che anche l'andamento dei singoli servizi è analogo, possiamo ipotizzare che si è ormai giunti ad un livello pressoché totale delle opportunità di sviluppo dell'*e-government*. In altre parole, per un vero e proprio salto di qualità occorre l'introduzione di diversi ed ulteriori strumenti che consentono realmente e con

sicurezza una vera e propria interattività dei servizi: ci si riferisce all'utilizzo generalizzato della firma digitale e alla posta elettronica certificata (lato offerta), corredati da una profonda azione di sensibilizzazione e promozione sull'utilizzo dei servizi *on line* (lato domanda), che possono spronare le Amministrazioni Pubbliche a fare sempre meglio.

Cresce invece con ritmo maggiore la completezza dei servizi *on line*, contribuendo ad arricchire qualitativamente la semplice interattività attraverso una serie di servizi aggiuntivi come la presenza di un referente da contattare, di un database da interrogare o di un "*help*" dettagliato sulle procedure da seguire.

La sostanziale stabilità della situazione nell'ultimo anno si rileva anche nella percentuale di Comuni che erogano almeno uno dei propri servizi via Internet in maniera interattiva, che cresce solamente di un punto percentuale attestandosi quest'anno all'87%.

Tuttavia la stragrande maggioranza di questi offre, sui nove considerati di competenza comunale, solo un massimo di tre servizi interattivi, generalmente il prestito libri nelle biblioteche (70%), il pagamento dell'ICI (46%) e il pagamento della tassa sui rifiuti TARSU (21%), ovvero quelli erogati non direttamente dal Comune ma tramite l'intervento di Province ed eventualmente enti terzi.

Grazie a queste iniziative "centralizzate" anche alcuni Comuni di piccole o medie dimensioni riescono a raggiungere livelli di interattività non banali. Analogamente, soprattutto per quanto riguarda i Comuni più piccoli, emerge l'importanza della gestione associata del Servizio Sistemi Informativi (Comunità Montane, Unioni di Comuni, ecc.) per un miglioramento non solo della struttura interna dell'Ente ma anche della qualità e dell'interattività dei servizi offerti a cittadini e imprese. In questo senso ancora più significativa è la gestione associata della

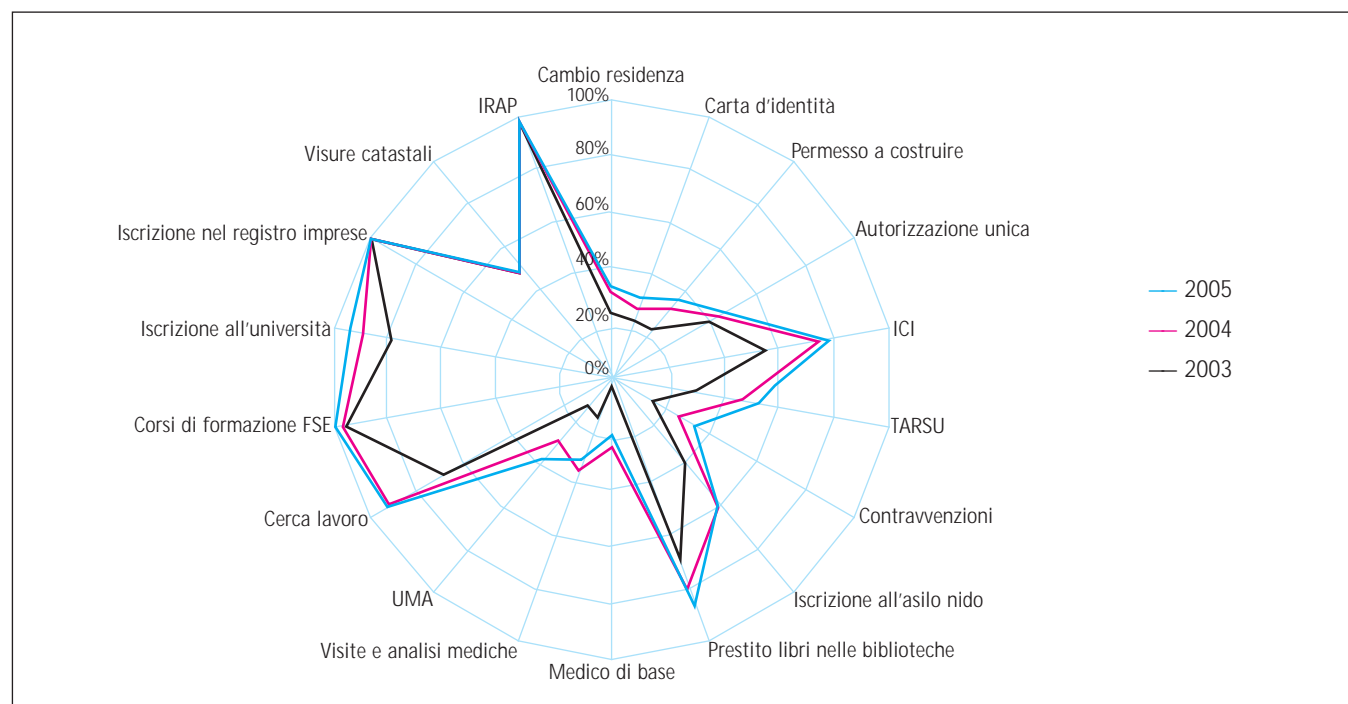
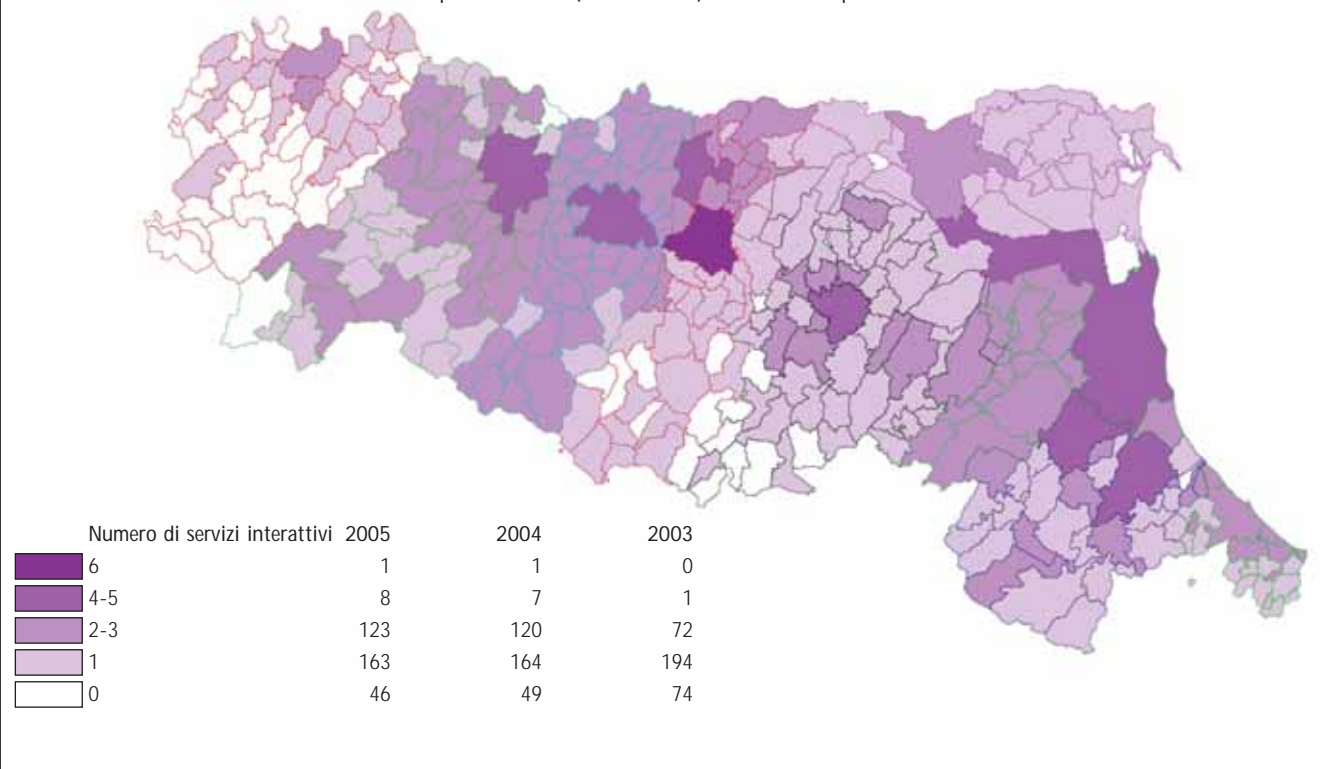


Grafico 7 – Confronto 2005-2003 sulle medie regionali di interattività su tutti i servizi analizzati

Grafico 8 – Numero di servizi interattivi per Comune (livelli 3 e 4) sui 9 di competenza comunale



specifico funzione a cui il servizio di interesse afferisce. Tra i servizi analizzati dalla Regione Emilia-Romagna, 8 sono comparabili con quelli oggetto del *benchmarking* eEurope (attuato a livello europeo da Cap Gemini & Ernst e Young).

La comparazione con i risultati europei ed italiani mostra un andamento differente rispetto al passato: nel 2004 il confronto fra media regionale e media europea era a favore della prima di un punto percentuale, nell'anno in corso la media regionale si assesta al 65%, mentre la media europea raggiunge il 69%. Alla crescita della media europea contribuisce anche il netto aumento complessivo della media italiana, che dal 2004 ad aprile 2006 aumenta di ben 12 punti percentuali, raggiungendo il 65%, così come la media regionale. Certamente questo risultato va connesso, da un lato, con le numerose iniziative a livello nazionale, che hanno contribuito a migliorare nettamente la situazione complessiva italiana, e dall'altro, che in effetti la media regionale era già molto avanzata e quindi il rallentamento nello sviluppo può considerarsi normale.

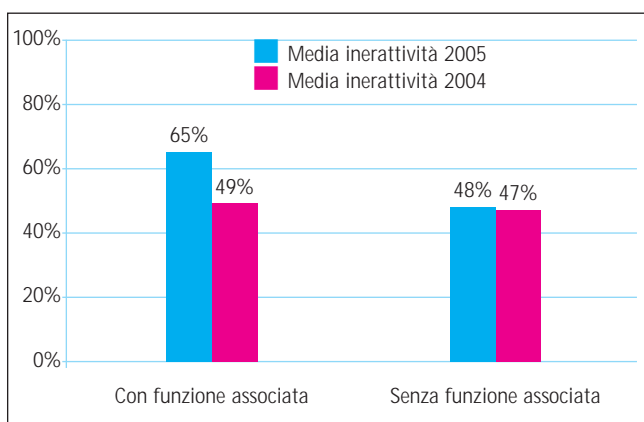


Grafico 9 – Confronto della media di interattività nei piccoli Comuni sul servizio pagamento ICI con e senza funzione specifica associata

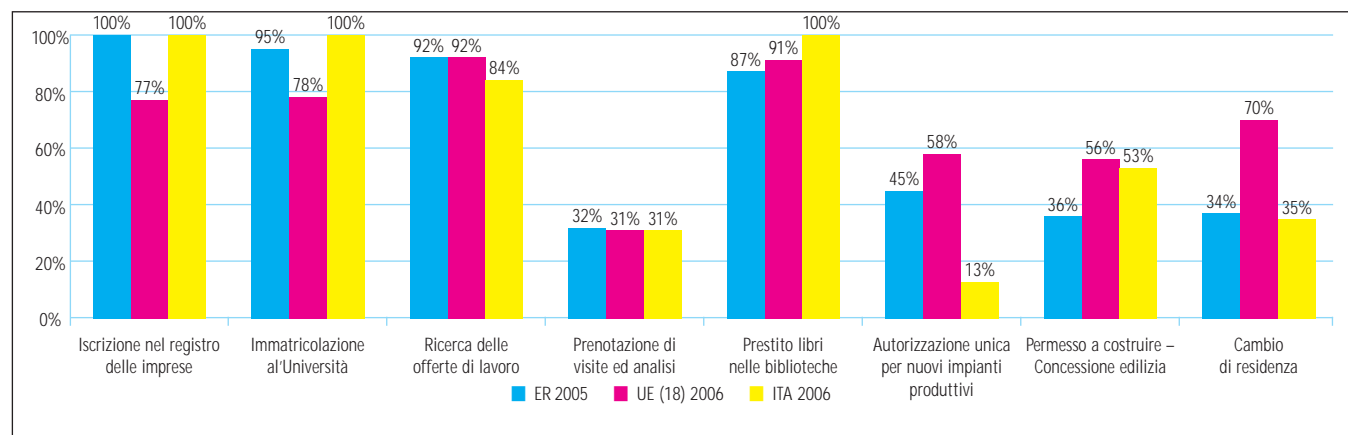
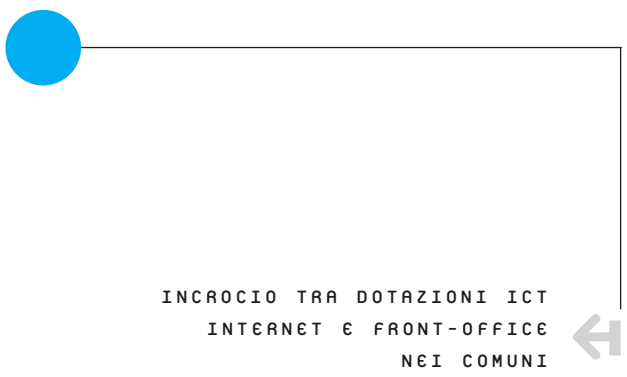


Grafico 18 – Confronto ER, UE(18) e ITALIA sui soli 8 servizi comparabili (settembre e ottobre 2005 per l'Emilia-Romagna, aprile 2006 per Italia e UE)

Tabella 7 – Risultati delle medie regionale, italiana ed europea sui soli 8 servizi comparabili (misurazione anno precedente e misurazione anno in corso – settembre e ottobre 2005 per l’Emilia-Romagna, aprile 2006 per il livello nazionale ed europeo)

Medie	
Misurazione anno in corso	
ER 2005 – Autunno	65,12%
UE(18) 2006 – Primavera	69,06%
ITA 2006 – Primavera	64,53%
Misurazione precedente	
ER 2004	63,09%
UE(18) 2004	61,64%
ITA 2004	52,79%



Una volta calcolato per singolo Comune un indice riassuntivo sul grado di informatizzazione interna e un indi-

ce di interattività risulta interessante esaminare se e come queste due prospettive sono legate tra loro, se i Comuni migliori sugli aspetti di dotazioni interne sono anche quelli maggiormente evoluti sul lato *front-office* o se esiste una situazione più variegata con Comuni che hanno privilegiato un aspetto piuttosto che l’altro. I grafici 11 e 12 presentano sull’asse delle ascisse l’indice sintetico sull’informatizzazione interna dell’Ente e sull’asse delle ordinate l’indice di interattività dei servizi offerti via web come *proxy* dello sviluppo del *front-office*. I punti rappresentano solo i 268 Comuni che hanno risposto all’indagine Understand sulle dotazioni informatiche (e non i 341 totali) e nel grafico 11 sono suddivisi per dimensione comunale mentre nel grafico 12 per provin-

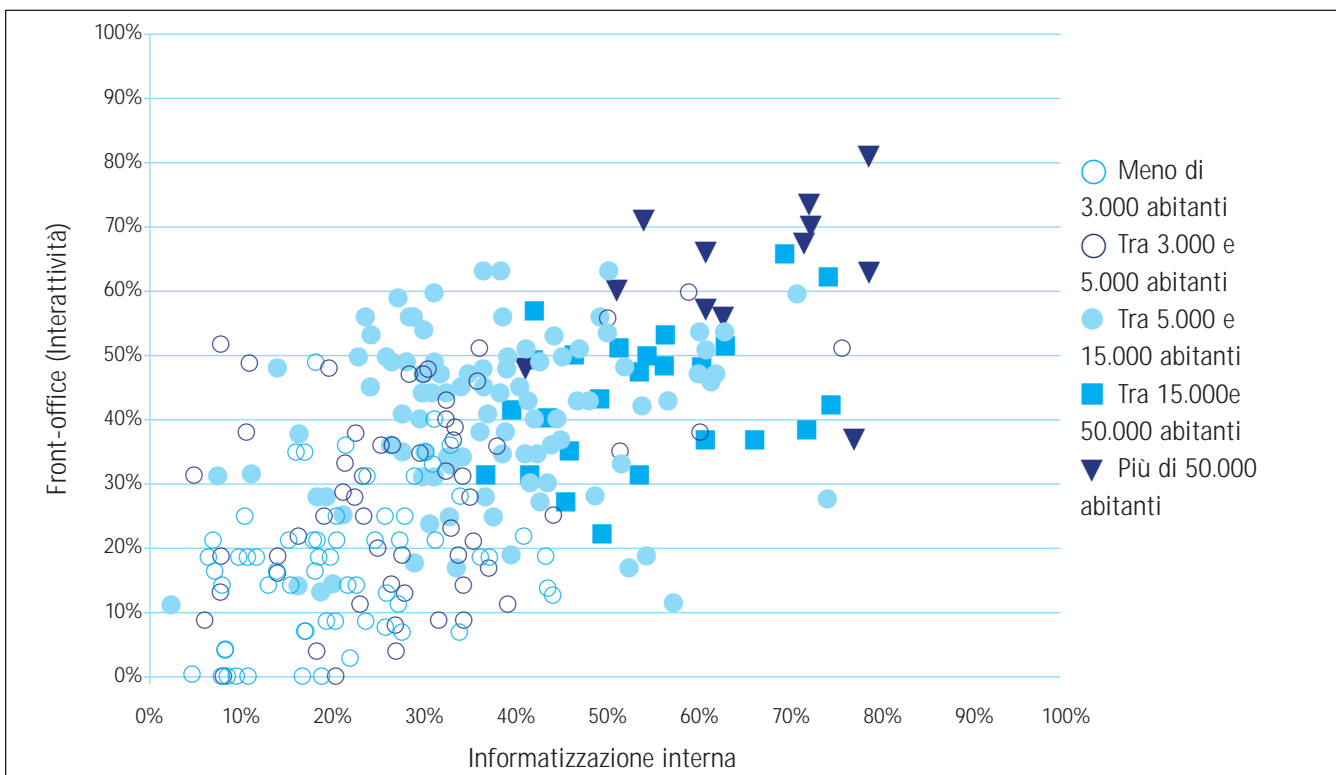


Grafico 11 – Informatizzazione interna dei Comuni e interattività dei servizi erogati da questi

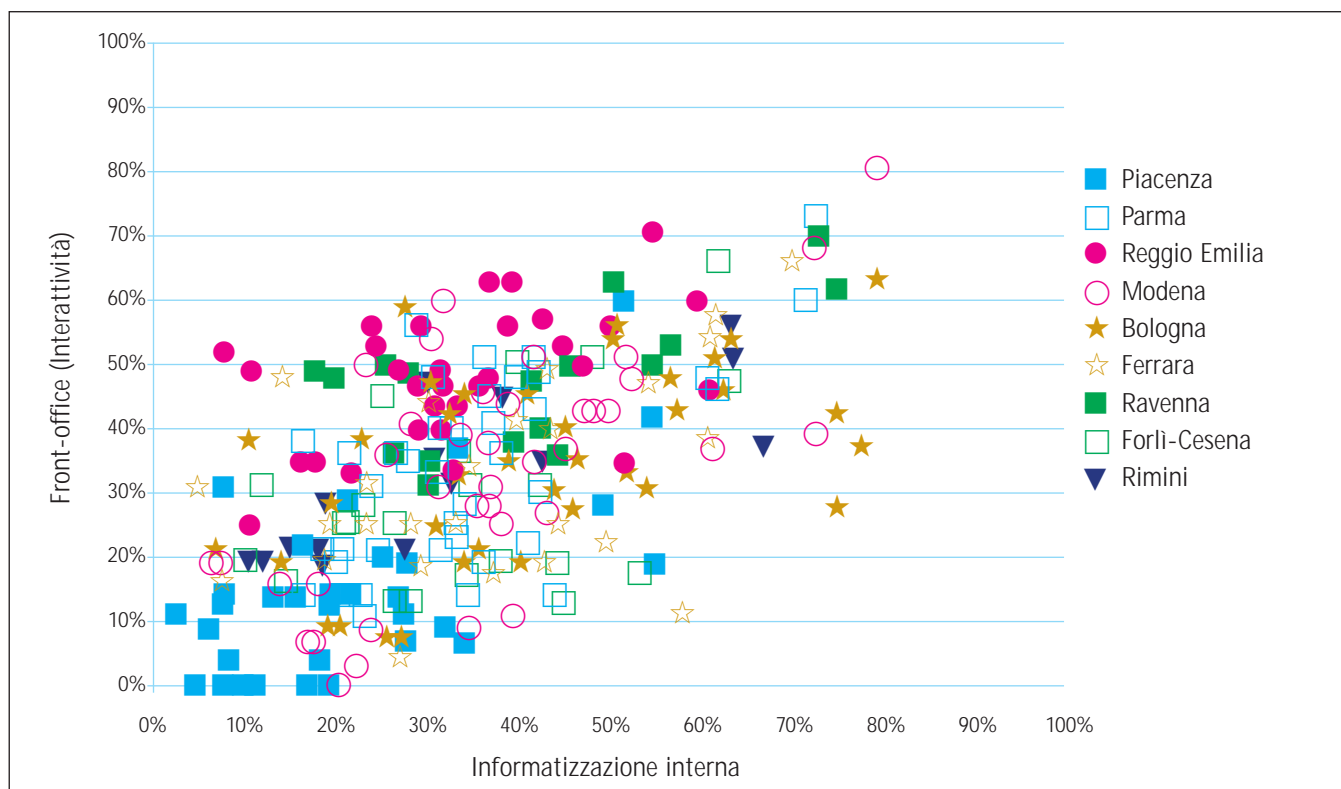


Grafico 12 – Informatizzazione interna dei Comuni e interattività dei servizi erogati da questi

cia. Una relazione tra i due aspetti emerge, anche se è opportuno precisare che non si tratta necessariamente di un rapporto di causa ed effetto ma semplicemente della tendenza di una variabile a variare in funzione di un'altra e che entrambe sono frutto di decisioni per lo più prese internamente all'Ente. D'altronde, a fronte di una ventina di Comuni che mostrano risultati molto buoni per entrambe le linee di azione e di numerosi Comuni in media, è opportuno sottolineare la presenza di alcuni Comuni che sembrano aver lavorato con prevalenza in una direzione, pur essendo pochissimi quelli che si sono concentrati in modo esclusivo o quasi su una sola delle due "frontiere".

La discriminante dimensionale è evidente sebbene vi siano almeno quattro Comuni con meno di 5.000 abitanti che raggiungono risultati omogenei sui due obiettivi e paragonabili con quelli ottenuti dai Comuni grandi; questi sono da considerarsi veri e propri casi di studio e la Regione si propone di approfondire tali contesti in un prossimo futuro. La situazione è meno delineata se si passa ad esaminare il livello provinciale. Appare quindi chiaro che, nell'analisi delle "performances" di un Comune, in generale discrimini maggiormente avere una certa dimensione piuttosto che trovarsi in una determinata provincia.



USO DELL'E-GOVERNMENT  
DA PARTE DI CITTADINI E IMPRESE



Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi di *e-government* da parte delle imprese emiliano-romagnole dei settori meccanica, ICT e turismo, il 40% dichiara di utilizzare Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione, con un aumento di un solo punto percentuale rispetto all'anno precedente. I servizi più utilizzati sono la dichiarazione delle imposte (23% del totale delle imprese), la richiesta di certificazioni (22%) e la richiesta di autorizzazioni (16%) mentre meno del 10% sono le imprese che partecipano a gare pubbliche o richiedono finanziamenti pubblici *on line*.

Gli emiliano-romagnoli con più di 15 anni che utilizzano Internet sono il 37% della popolazione.

Gli utenti Internet emiliano-romagnoli che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione sono il 51%, con un aumento di 9 punti percentuali rispetto al 2004. Il 43% degli utenti Internet ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione negli ultimi tre mesi, principalmente per cercare informazioni (40% degli utenti Internet), scaricare moduli (23%), inoltrare moduli (15%) ed effettuare pagamenti (9%). Contrariamente a quanto avveniva l'anno passato è abbastanza buona anche la quota di popolazione orientata all'utilizzo a fini transattivi e non più solamente



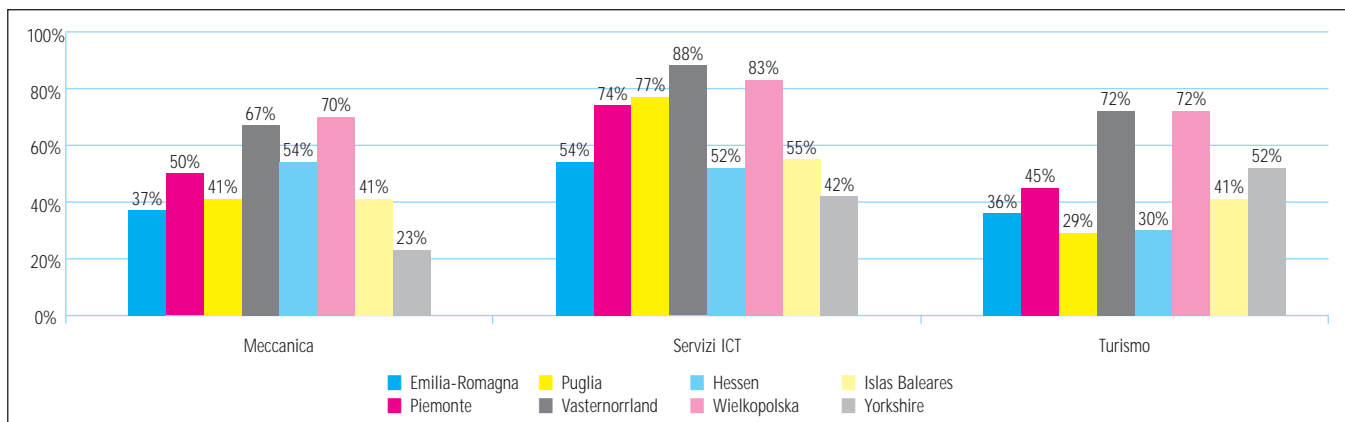


Grafico 13 – Imprese che hanno utilizzato Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione nell'ultimo anno

più diffusi e consolidati anche dal punto di vista dell'offerta e appartengono tutti all'area formazione-lavoro. I motivi segnalati per il mancato utilizzo dell'e-government riguardano principalmente l'assenza di interesse per il tipo di contatto a distanza (67%) e la non conoscenza della possibilità di usufruire di alcuni servizi della Pubblica Amministrazione via web (35%).

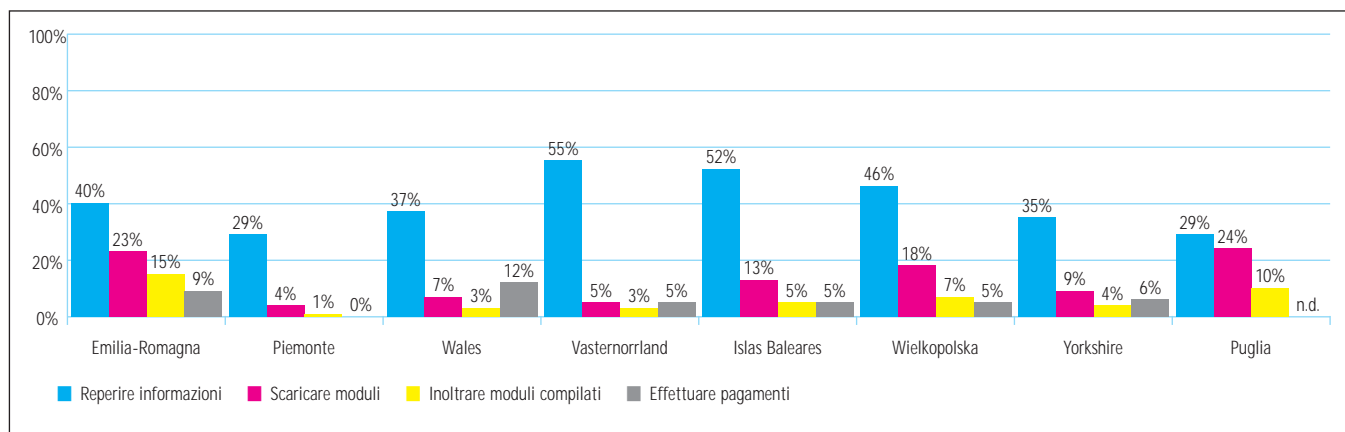
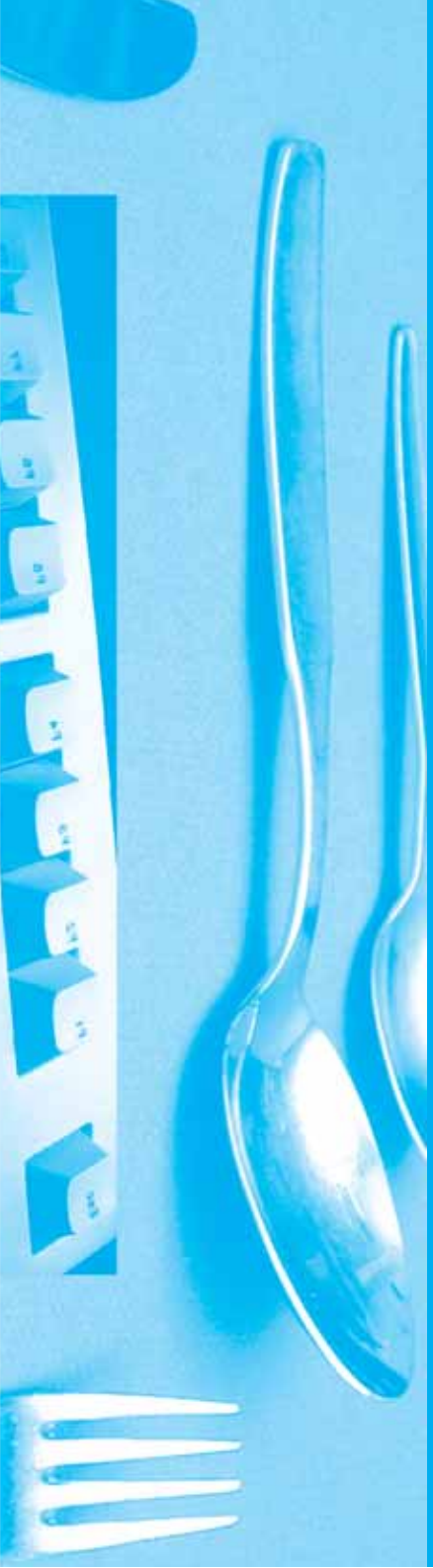


Grafico 14 – Utenti Internet che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione negli ultimi tre mesi per finalità di visita

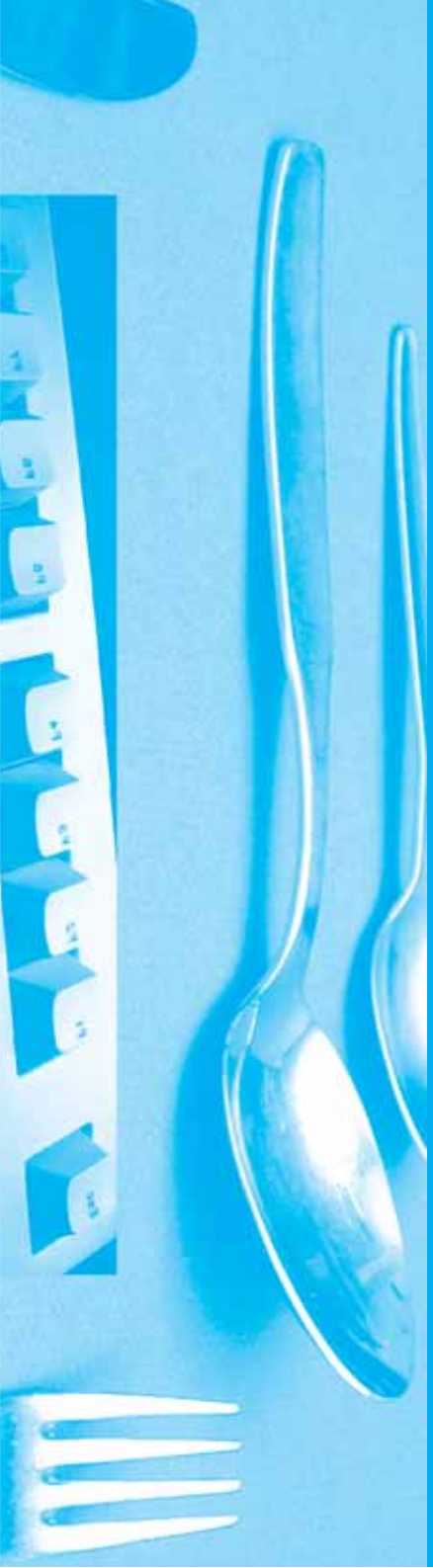
informativi, tanto che gli emiliano-romagnoli mostrano una predisposizione maggiore a svolgere attività transattive sui siti della pubblica amministrazione rispetto alle altre regioni con cui possiamo confrontarci, favoriti anche dalla maggiore disponibilità di tali servizi. Ciononostante, i cittadini che usano specifici servizi di *e-government* sono ancora pochi: dai dati raccolti sul

campione si stimano in circa 48.000 gli utenti per l'accertamento e pagamento dell'ICT (1,3% dei cittadini), 85.000 per la prenotazione prestito dei libri presso biblioteche (2,3%), 48.000 per le iscrizioni alla scuola materna (1,3%). I servizi via web più utilizzati sono quelli di ricerca lavoro, prenotazione del prestito libri nelle biblioteche e iscrizione all'università; questi sono i



S U M M A R Y





open source and the intensity of usage of this kind of applications.

Besides this year we created an index on the internal use of ICT that sums up the majority of collected information, with a single value for each municipality to offer a general idea of the state of the art in this realm. Another new entry deals with the usage of ICT inside the provincial administrations in Emilia-Romagna, derived from the ISTA survey.

The second part relates on the front office and has been done via a surveys of the web sites of the public administrations in Emilia-Romagna offering on line services: the methodology is comparable with the one for the eEurope – CapGemini Ernst&Young survey.

Here are also presented the data deriving from the questionnaire mentioned above, on the usage of multichannel delivery to deliver on line services.

The third part has been dedicated to a first attempt of analyses linking the themes on which part one and part two are focused: the aim of this exercise is to understand how internal usage of ICT and delivery of on line services are connected and to identify possible common models to develop a specific use of ICT for internal organisations and different degree of offer of on line services.

The fourth part is focused on the usage of on line services from citizens and business, on the basis of the surveys conducted in the Understand project. For the survey on citizens 1200 telephone interviews were carried out with citizens above 15 in Emilia-Romagna.

The telephone interviews aimed at enterprises covered a sample of 570 companies in the areas of ICT, tourism and mechanics.

The following report presents the results of the benchmarking exercise in the area of e-government, part of the European project UNDERSTAND ([www.understand.eu.net](http://www.understand.eu.net)): data were collected in September-December 2005. The ten regions participating in the project developed a common methodology and comparative analysis. This report analyses the use of ICT inside the Municipalities (part one), the distribution of on line services (part two), the usage of those services from citizens and business (part four): the structure is very similar to the one of last year report with a few new elements analysed in each chapter. What is completely new is part three where we tried to cross link the results on informatisation of municipalities and the development of the front office.

All data refer to 2005.

In part one we analyse the usage of ICT inside all Municipalities, on the basis of data collected through a questionnaire. Analysed themes are the adoption of strategies on ICT and e-government, the organisation, the competencies in the field of ICT inside the single administrations, the infrastructure, the equipment, the expenses in this field, barriers to the adoption of ICT.

This year we provide also a special focus on the use of



## INTERNAL USAGE OF ICT IN MUNICIPALITIES



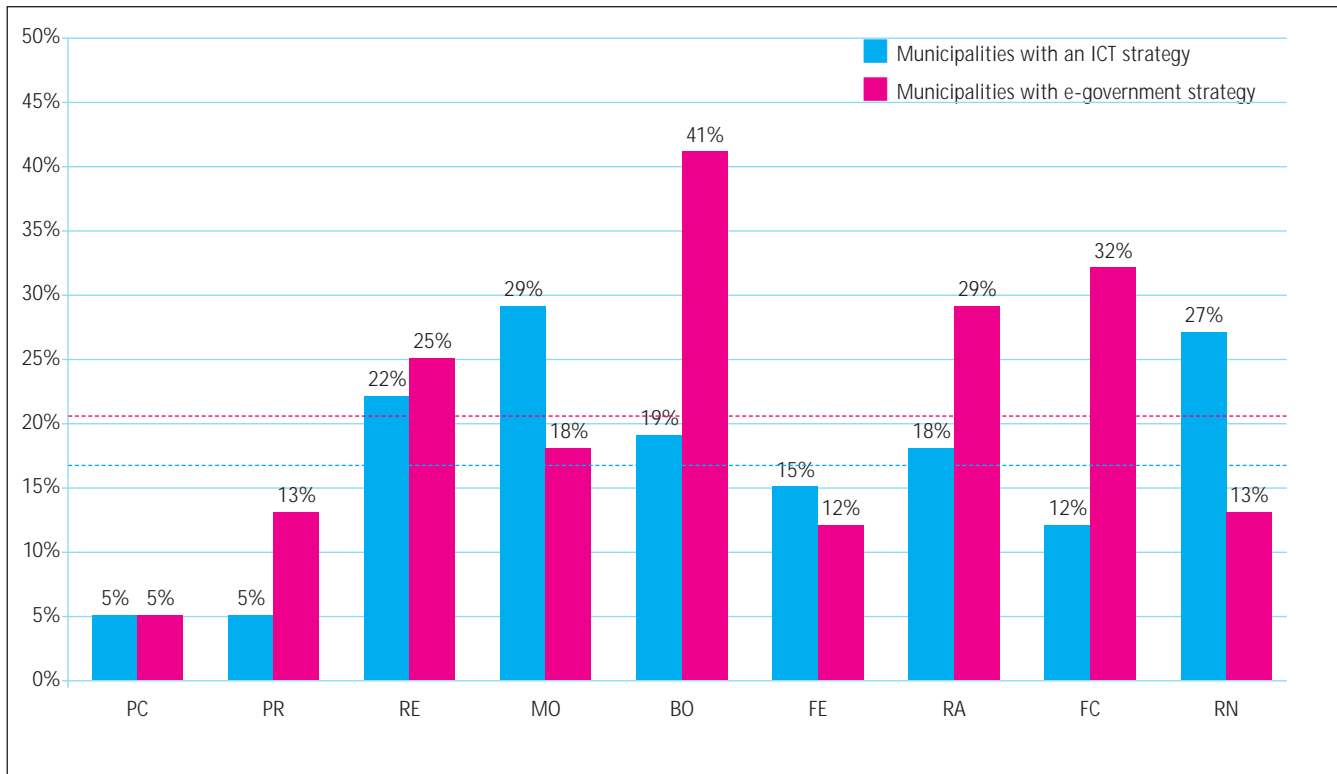
The survey has involved all 341 municipalities in Emilia-Romagna. Questionnaires have been mailed and e-mailed in November 2005. 268 replies were received, that is 79%. The answers followed an homogeneous mode as relates to the provincial location the dimension of the municipality, the geographical location (mountain and plain).

The local public administration is of the strength of Emilia-Romagna, when compared to other Italian and European regions.

From the survey the awareness of the strategic value of e-government is clear, and stable as confronted with last year data. 16% municipalities has an ICT strategy, 21% an e-government strategy.

The adoption of an e-government strategy is more frequent with respect to an ICT one and in some cases provincial territories are very homogeneous.

On the other hand a lack in the technical competencies available and a low investment in training in this field. The problem is not so much evident for the management of technical problems, but to more general poorly developed government of these issues, which becomes more evident with municipalities with less than 15.000 inhabitants. (Graph 2).



Graph 1 – Strategical approach to ICT

Generally 39% municipalities has an employee dedicated to ICT support, 32% has a dedicated Unit and the situation has not changed since last year.

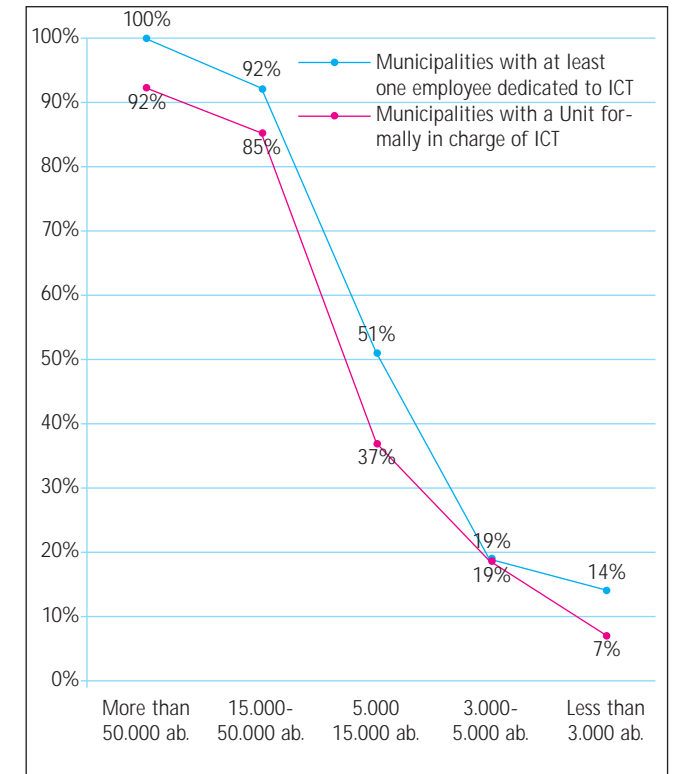
The lack of specialists inside the administration is compensated with the use of external expertise, mostly for the maintenance of hw (77%), sw (76%) and networks (60%).

In this field we register also a very intense collaboration amongst the local authorities, mostly with regards to acquisition and development of applications (51%) and ICT infrastructures (43%).

Connecting data on ICT dedicated employees and employees trained in ICT we found that municipalities

that do not organise training are those with less internal competencies, therefore with a total lack of expertise in the field. E-learning is still very episodically used. All municipalities are connected to internet, with less than 15% using only one private provider: public networks are increasingly important. 90% of municipalities uses both types of provision (Table 1).

More than 3/4 municipalities has a broadband connection. The increase in this area is the most clear positive trend for this year, with an increase of 15 points, and this is in line with other European regions. Particularly fast connections increase the most: 54% municipalities has a DSL connection above 2 Mbps or in fibre optic, and



Graph 2 – Organisation of ICT and HR

Table 1 – How a municipality gets connection to Internet

	n. municipalities	%
Via public network	227	84,70
Private provider	64	23,88
Do not know	0	0,00
Non No answer	1	0,37

34 municipalities have a wireless connection (satellite or wireless).

PC connected to the internet are on average 74 on 100 employees. As security is concerned, almost all have an updated antivirus and backup procedures. 80% have a

firewall and almost half have an emergency system for electricity production. Almost all security solutions have increased when compared to last year.

In an European and national comparison Emilia-Romagna shows a good level of usage of smart applications for the management of internal processes (i.e.: classic electronic filing, digital signature) which are the basis for e-government. (Graph 3).

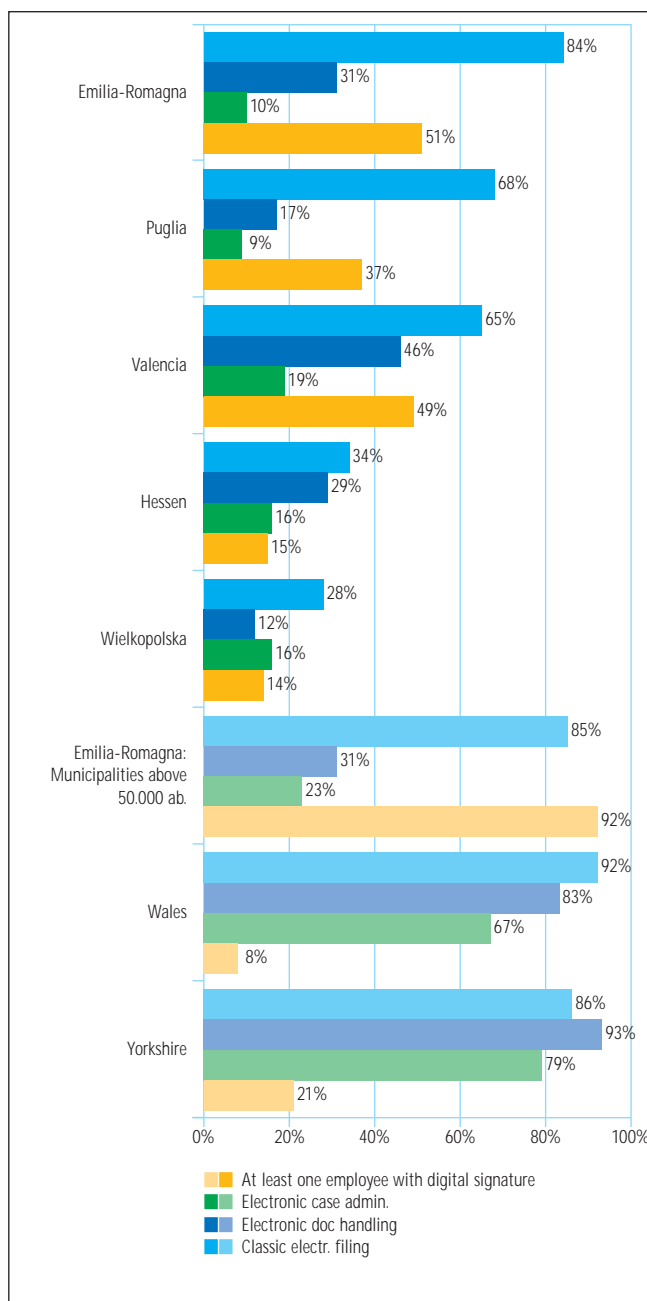
Classic electronic filing, at least in its basic version, was made compulsory in Italy, but still 8% of municipalities is still not using it. On the other hand on third of municipalities is using more sophisticated applications (electronic document handling systems) allowing for a completely electronic management of processes and documents. Here digital signature becomes a fundamental tool: more than half municipalities have personnel using this technology (7% more than 2004).

As per open source sw, 38% of Municipalities uses it, but not exclusively. Mostly they have added it to the "traditional" one they used before. Open source sw is more used when it comes to server more than on the client side, where the migration of office automation systems and email systems could be very complicated and involve a relevant number of users.

The majority of municipalities utilises specific applications for their more typical activities; often applications and data base are shared via the network. The use of Office applications is quite rare and often it supports specific applications (see table 2).

On the 268 municipalities answering the questionnaire on 55 (21%) monitor at least on e-services delivery channel, typically the web.

Barriers in the adoption of ICT are normally considered the high costs and the lack of skills inside the administration, whilst more technical problems are quoted only by a minority; the lack of integration among ICT system



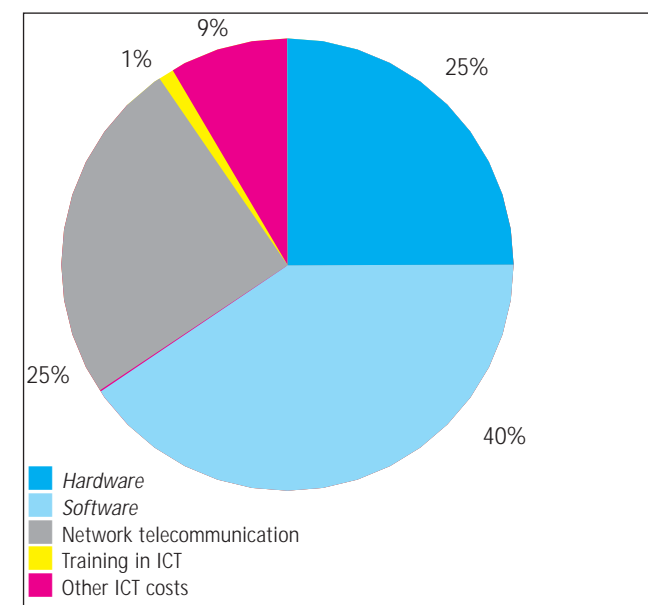
Graph 3 – Digital signature and electronic document filing by municipalities

Table 2 – Municipalities using specific applications in the area of:

	n. Municipalities	%
Management of personnel	234	87,31%
Management of accounting	263	98,13%
Management of purchases	98	36,57%
Management control	132	49,25%
Management of payments	228	85,07%
Management of administrative acts/procedures	230	85,82%
Management of filing systems	261	97,39%
Registry office	263	98,13%

is a relevant problem for big municipalities. Also on European level the cost of ICT is the dominant barrier.

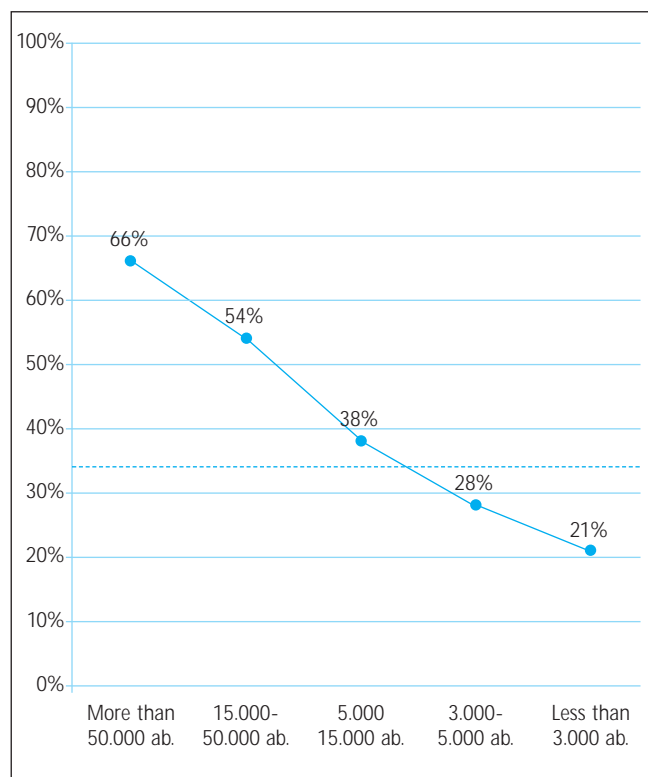
But what is the cost? On average it is 12,5 Euro per inhabitant and only 0,73% of the total expenditure.



Graph 4 – Composition of ICT expenditure, 2004

With regards to the dimension of the municipality, on all indicators small ones are lagging behind, and often the gap starts with municipalities with 15.000 inhabitants. In Graph 5 we show the average for the index on internal usage of ICT , grouping municipalities by dimension: diversity in result is quite evident and also municipalities between 5000 and 15.000 inhabitants (which are above the regional average) are not performing as well as the one above the 15.000 inhabitants level.

Having said this, some small municipalities are performing well: 8 municipalities with less than 5.000 inhabitants are placed in the first quarter of this ranking.



Graph 5 – Index on internal ICT equipment for municipalities (dotted line = regional average)

The territorial difference is less evident, with the provincial areas of Bologna and Ravenna clearly above the average.

This year some data on the provincial administrations are available, thanks to the ISTAT survey (table 3)

Table 3 – Usage of ICT in the provincial administration

	N. Provinces on total 9 (or n. employees on 100)
ICT office	8
Employees dedicated on ICT	9
Employees dedicated on ICT on 100 employees	2,25
ICT Strategy	1
ICT training	9
Employees trained in ICT on 100 employees	39,02
Certified e mail	6
Digital signature	8
Employees with digital signature on 100 employees	9,88
Broad band	9
Electronic file systems	6
e-procurement	3



ON LINE SERVICES DELIVERY



The impact of e-government is clearly more visible when it comes to the delivery of on line services to citizens and enterprises: this happens typically via the web , multichannel delivery is still not much used. Less than a fifth of municipalities offers services via digital TV , call centre, kiosk SMS or WAP. To favour multichannel delivery Regione Emilia-Romagna started the Lepida TV channel on digital TV platform in 2006, and it will deliver services on education, health, social services, weather, mobility and culture.

On the other hand almost all municipalities have their web site (only 3 do not have an official web site) and 14% have accessible sites (the double with respect to 2004)

Quality, interactivity and completeness of local authorities web sites in Emilia-Romagna is good: our regions scores high on the availability of downloadable forms and on line payments.

The offer of on line services in Emilia-Romagna is a fact even if improvements in the last year have been few: the analysis made on 18 services delivered via web by public administrations show a 2 point increase in the interactivity average (from 58 to 60%), after the 11 points leap of 2004. Since this pattern is experienced also by

Table 4 – Functionality of municipal web sites

	Possibility to print and download forms	Possibility to pay on line
Emilia-Romagna	79%	14%
Puglia	70%	1%
Valencia	52%	4%
Hessen	75%	1%
Wielkopolska	63%	0%
Yorkshire & Humber	93%	93%
Wales	100%	83%

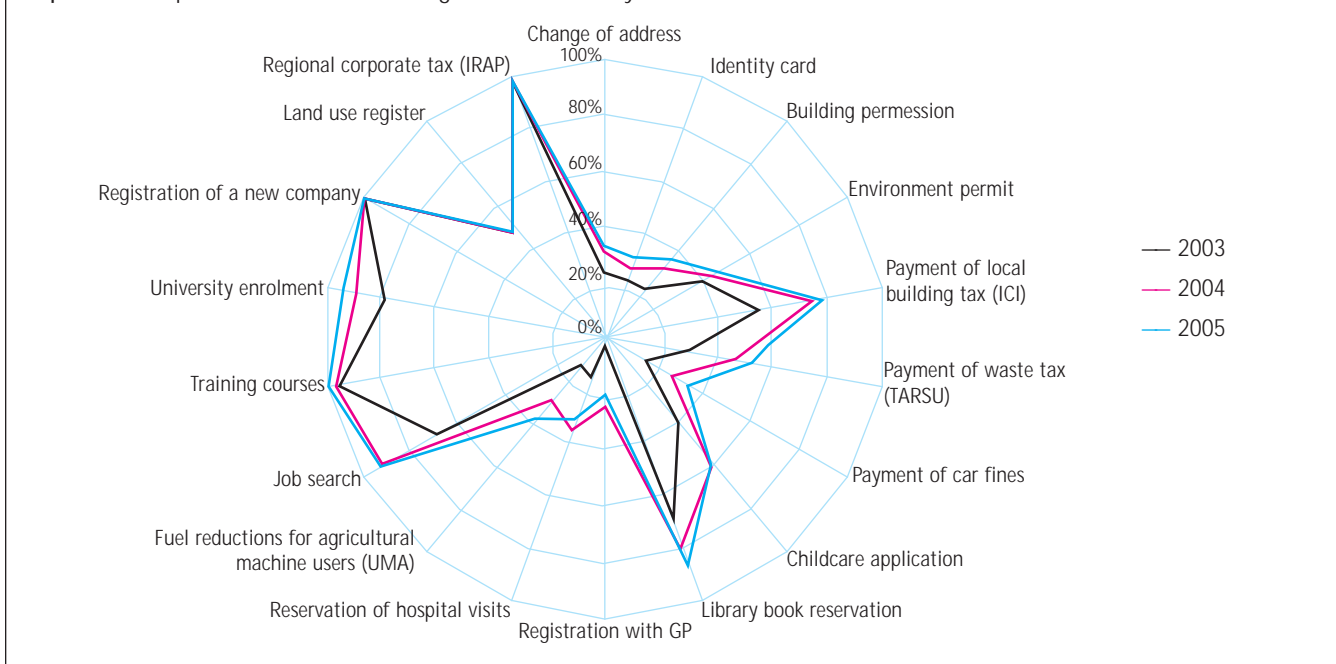
single services we can estimate we have reached an optimum as far as opportunity for e-government in our territory are concerned at the state of the art. In other words, for a further improvement new and diverse tools are to be implemented : the use of digital signature and certified e mail (offer side), together with a widespread initiative to promote the usage of services (demand side). The completeness of on line services improves, improving the quality of the overall offer.

2005 was a stable year also as far as the percentage of municipalities delivering via internet at least one of their services in an interactive mode: it increases only of one point, reaching 87%

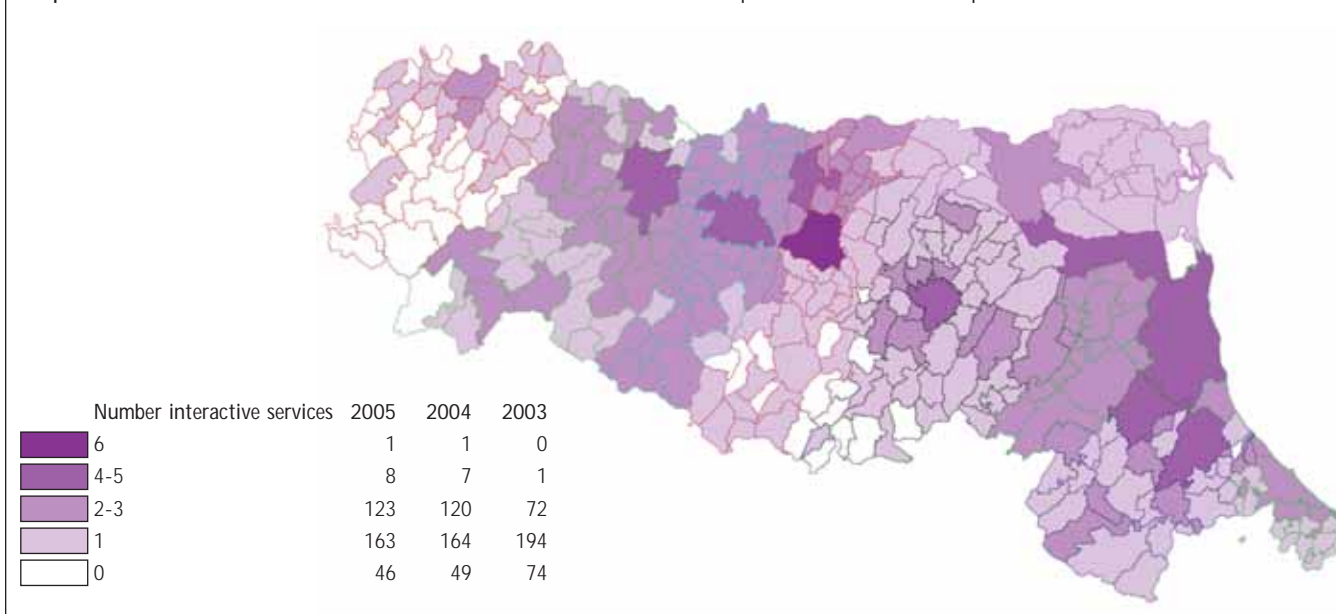
The majority only offers 3 out of 9 services in an interactive manner, normally the lending of books from public libraries (70%), payment of local building fees (46%) and the payment of waste fee (21%), that are those which are not delivered directly by municipalities but via a third entity.

Thanks to those “centralised” activities also small

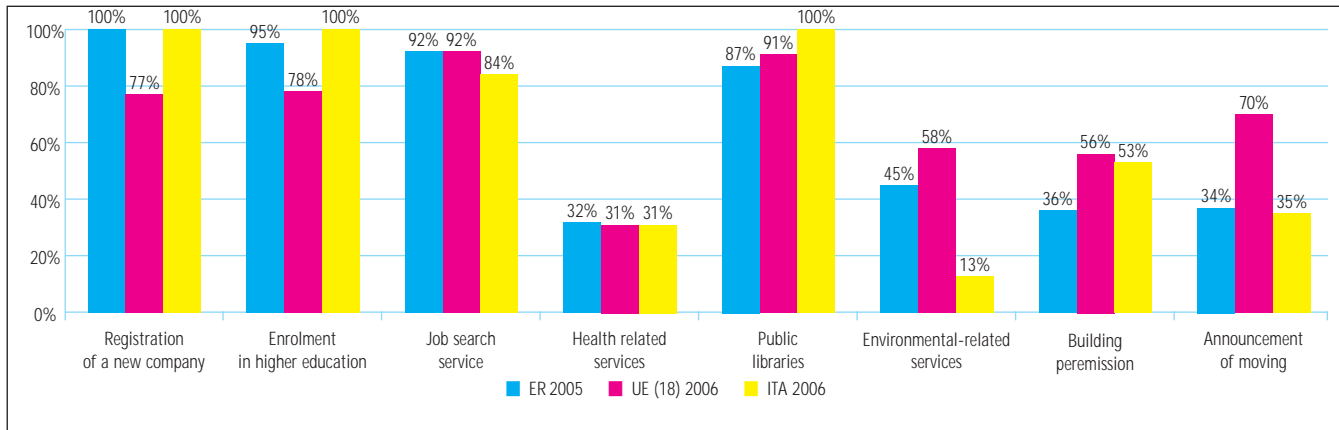
Graph 6 – Comparison 2005-2003 on regional interactivity data



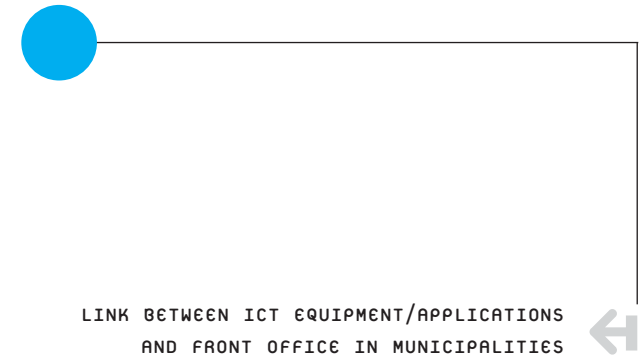
Graph 7 – Number of interactive services on the nine which are competence of the municipalities



municipalities can reach a good interactivity grade. On this issue, mostly as far as small municipalities are concerned, the joined management of ICT systems has proved important to improve the single local authority organisation but also the quality of services offered. Amongst the services analysed in Emilia-Romagna 8 are comparable with those which are studied in the *benchmarking* eEurope (by Cap Gemini & Ernst e Young)



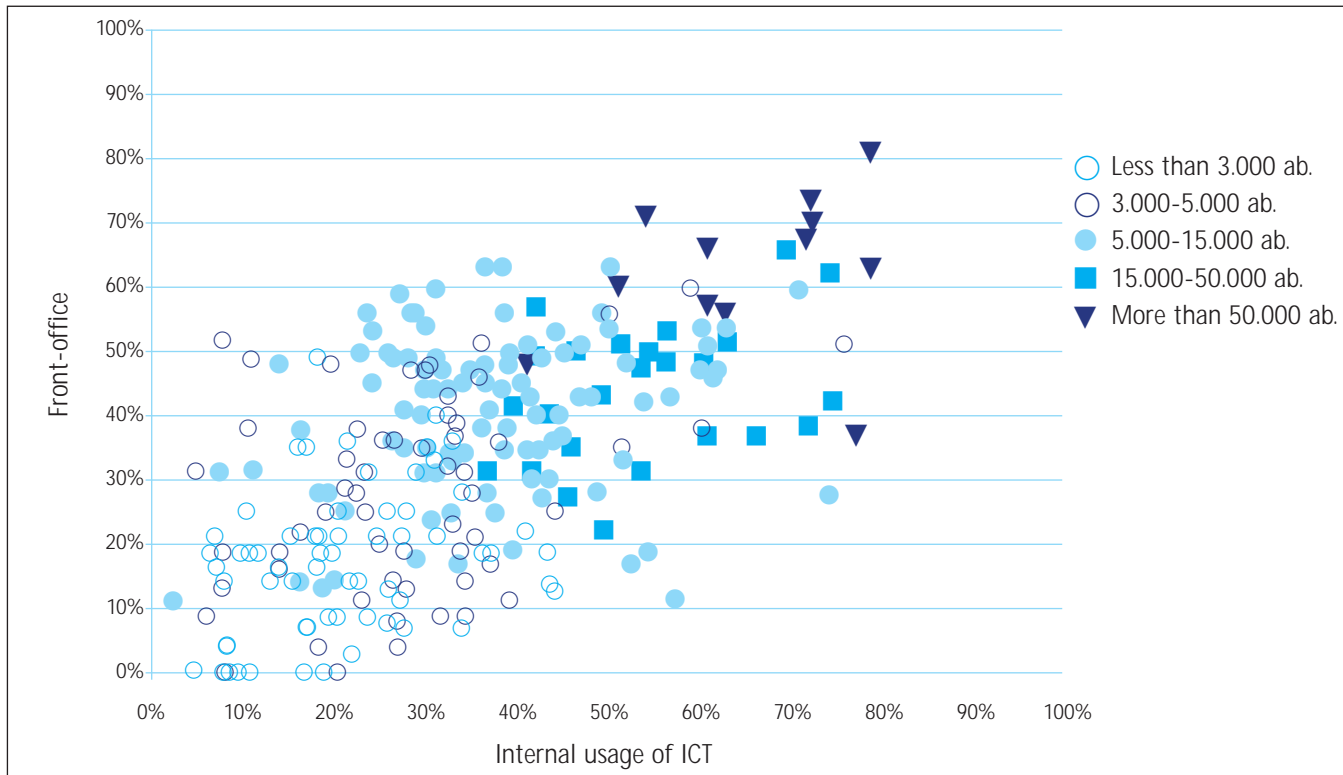
Graph 8 – Average interactivity in comparable services



Once an index on the degree of “informatisation” per single municipality and the interactivity index were measured we moved to check how these two elements are linked: do municipalities with a better degree of usage of ICT internally perform better on the front office side or is there a more varied model? Graphs 9 and 10 have on the abscissa axe the index on usage and on the other axe the interactivity index for services offered on line via web (as a proxy of the front office development). In graph 9 municipalities are grouped by dimension, in graph 10 by provincial area.

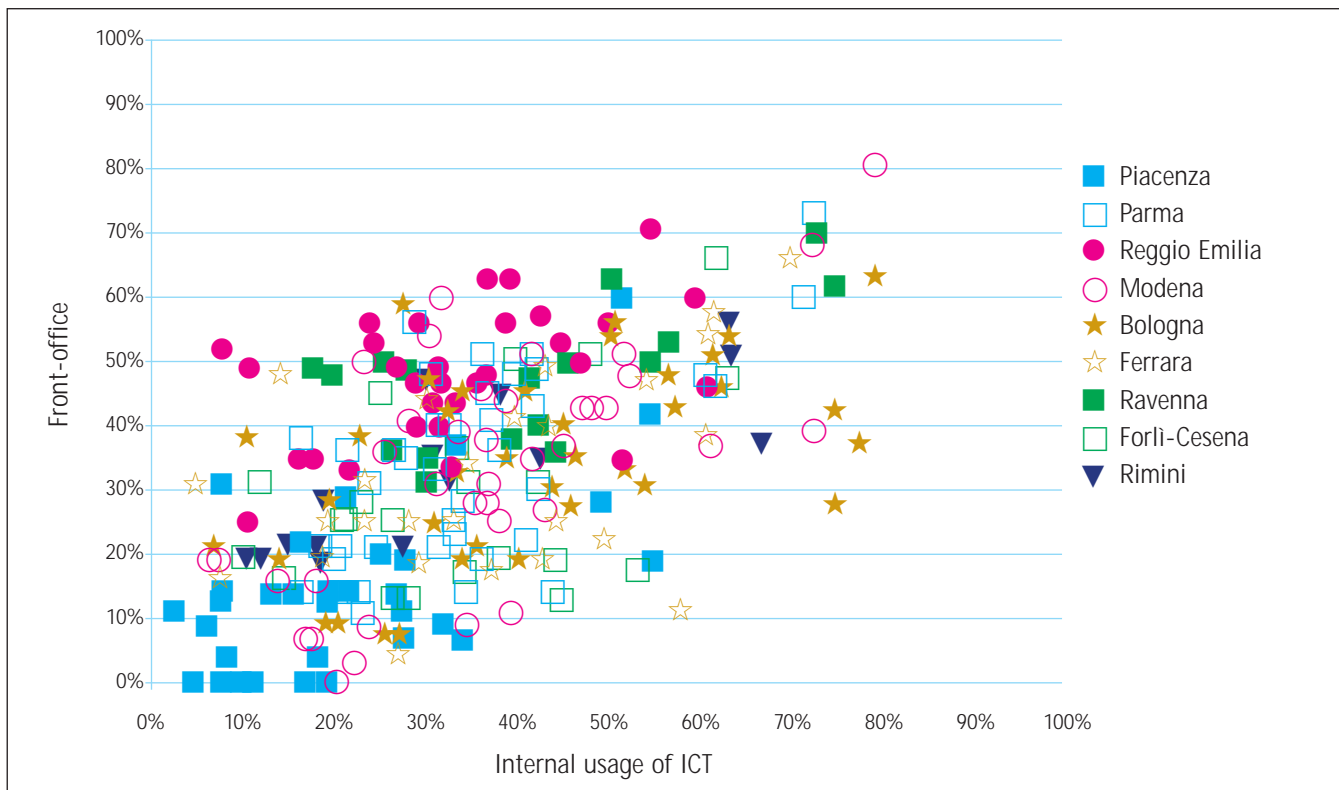
A link between the two elements appears to exist even if it is not necessarily a cause/effect relation and both variables are the result of decisions taken inside the single municipality. All in all, some twenty municipalities performed real well in both areas, very few are the ones opting decisively only for one direction.

The dimension is still a decisive factor even if there are 4 municipalities with less of 5000 inhabitants that on two goals reach results comparable to the ones reached by bigger entities. On these “cases” we intend to develop a more in depth analysis

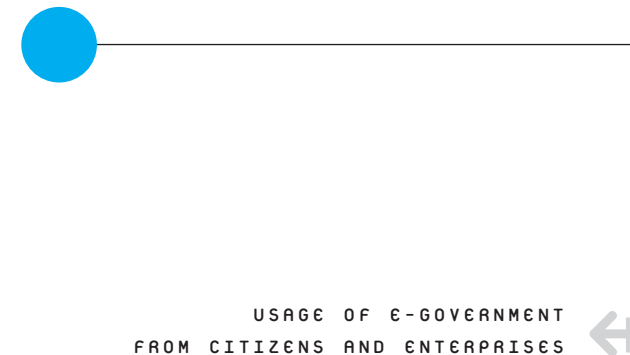


Graph 9 – Internal usage of ICT and interactivity of services per each municipality (by dimension)

It is clear that analysing the performance of a municipality the “size factor” makes a difference, more than the territorial element (the province you belong to).



Graph 10 – Internal usage of ICT and interactivity of services per each municipality (by provincial area)

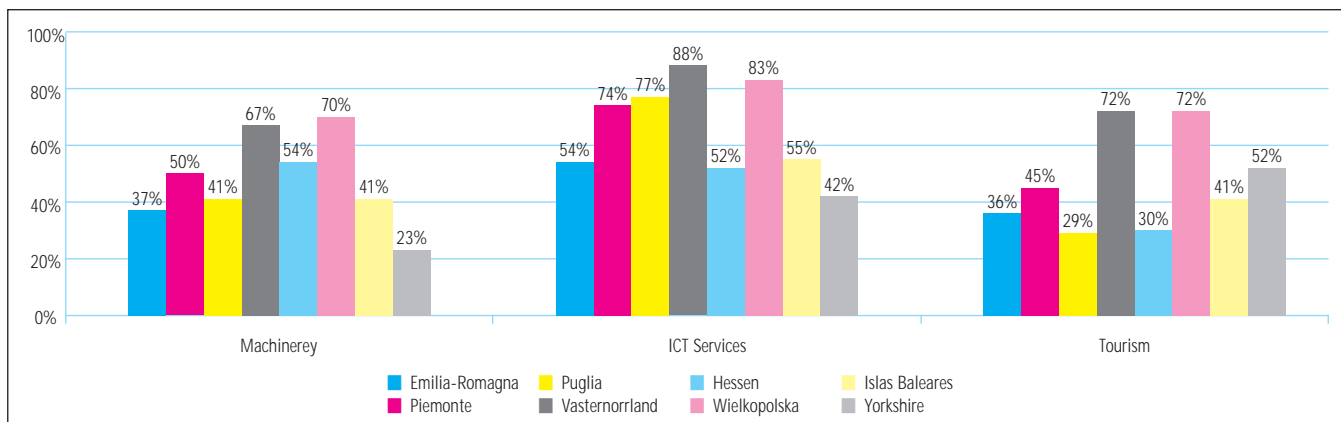


Our survey on e-business and the usage of e-government from enterprises in our region focused on 3 sectors: ICT, tourism and mechanics. 40% of the sample declared to use Internet to communicate with the public administration, mostly for tax declaration (23%), request certifications (22%) and authorisations (16%) whilst companies participating to on line tenders or applying to public funding on line are less than 10%.

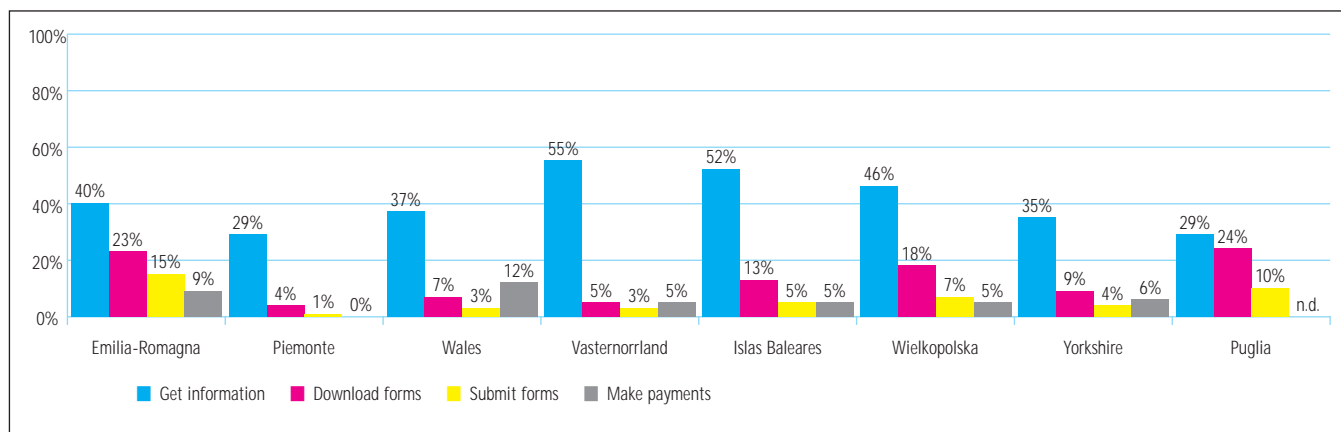
Citizens in Emilia-Romagna over 15 using the Internet are 37% of the entire population. Of the, 51% visited the public administration web sites ( an increase of 9 points with respect to 2004). 43% of internet users visited a public administration web site in the last 3 months mostly to search for information (40% internet users), download forms (23%), submit forms (15%) and make payments (9%).

Differently from last year the transactive use of e-services is quite good, when compared to other European regions, maybe also because e-services here are more available.

All the same, citizens using on line services are still few: the estimate from the sample is of 48.000 users for local building taxation payment (1,3%), 85.000 for the reservation of books from public libraries (2.3%), 48.000 cit-



Graph 11 – Enterprises that used Internet to communicate to the PA in the last year

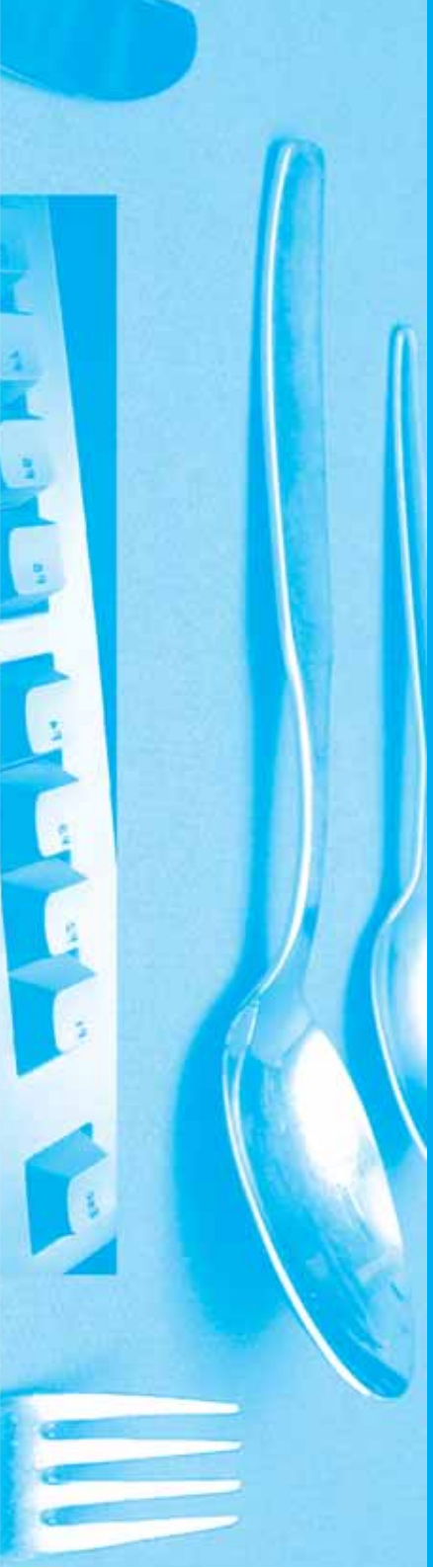


Graph 12 – Internet users having visited a public administration web site in the last 3 months

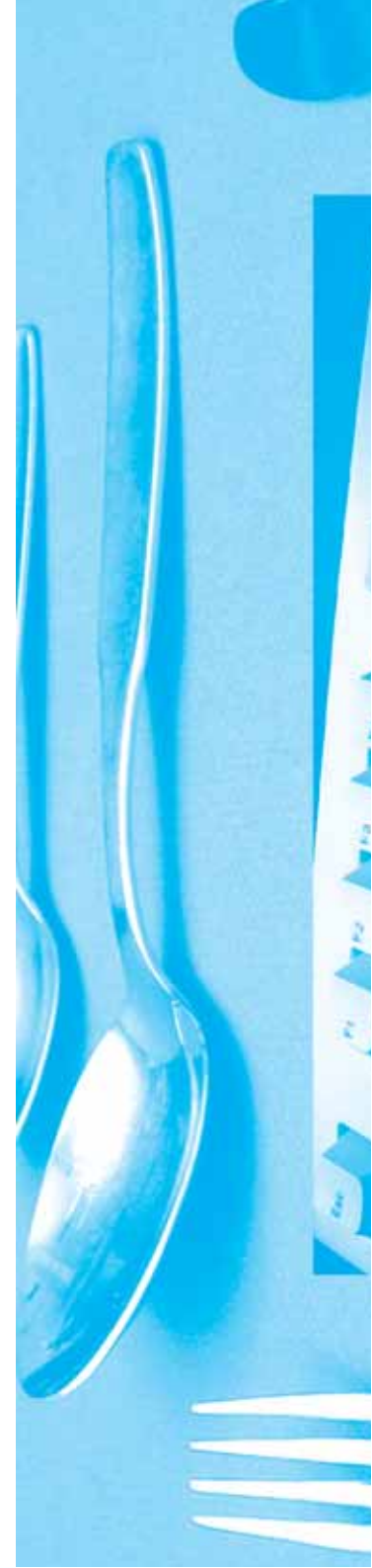
izens for the on line childcare services (1.3%)

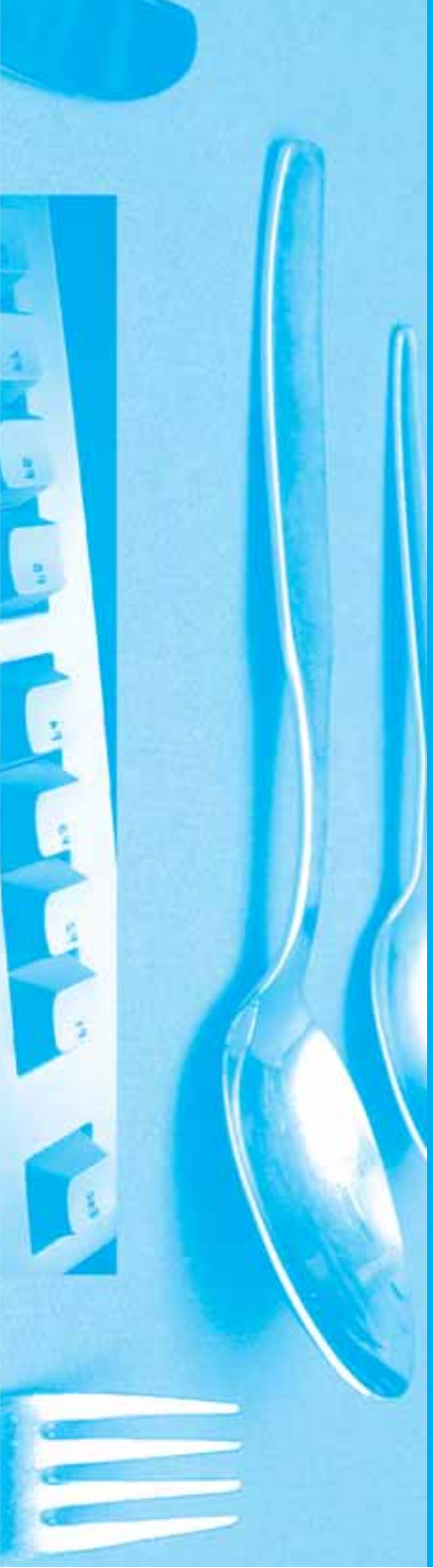
The most used on line services pertain to job search, and university enrolment: they are also more stable from the offer side.

The reasons for the non use of the on line services have to do mostly with a lack of interest (67%) and the lack of knowledge of the existence of this opportunity (35%).



P R I M A   P A R T E  
L ' I N F O R M A T I Z Z A Z I O N E   I N T E R N A







## 1. NOTA METODOLOGICA



La rilevazione sulle dotazioni informatiche nei Comuni condotta dalla Regione Emilia-Romagna è quest'anno alla seconda edizione. Come nel 2004 sono stati coinvolti tutti i 341 Comuni dell'Emilia-Romagna.

Il questionario è stato inviato a novembre 2005 ai referenti dei sistemi informativi dei Comuni sia via posta cartacea sia via posta elettronica. Ove possibile le e-mail sono state spedite direttamente ai referenti dei sistemi informativi; negli altri casi ad un indirizzo generico del Comune (spesso al Segretario comunale o all'URP) con la richiesta che il questionario fosse girato al referente dei sistemi informativi oppure, ove questa figura non fosse stata formalmente nominata, alla persona che si occupava di informatica all'interno dell'Ente. Quest'anno l'individuazione della persona più adatta alla compilazione del questionario è stata facilitata dalla conoscenza del nominativo della persona che aveva compilato il questionario l'anno precedente.

È stato deciso di includere nell'indagine tutte le risposte pervenute entro il 15 febbraio 2006, ovvero 268. Il tasso di risposta è molto simile a quello dell'anno scorso: quest'anno sono pervenute 9 risposte in più. Questi 268 Comuni raccolgono più dell'88% della popolazione emiliano-romagnola.

### Tabella 1 – Tasso di risposta per provincia

Provincia	Numero risposte	Risposte dal Capoluogo	Numero totale di Comuni	Tasso di risposta
Piacenza	39	Sì	48	81%
Parma	39	Sì	47	83%
Reggio Emilia	32	Sì	45	71%
Modena	38	Sì	47	81%
Bologna	37	Sì	60	62%
Ferrara	26	Sì	26	100%
Ravenna	17	Sì	18	94%
Forlì – Cesena	25	Sia Forlì che Cesena	30	83%
Rimini	15	Sì	20	75%
Emilia-Romagna	268		341	79%

### Tabella 2 – Tasso di risposta per fasce dimensionali

Dimensione:	N. di risposte	Numero totale di Comuni	Tasso di risposta
Più di 50.000	13	13	100%
15.000-50.000	26	34	76%
5.000-15.000	99	129	77%
3.000-5.000	59	72	82%
Meno di 3.000	71	93	76%
Tutte le dimensioni	268	341	79%

### Tabella 3 – Tasso di risposta per montanità

Dimensione:	N. di risposte	Numero totale di Comuni	Tasso di risposta
Comune non montano	197	244	81%
Comune montano	71	97	73%
Montano e non montano	268	341	79%

La distribuzione delle risposte a livello provinciale, per dimensione comunale e per montanità è evidenziata nelle Tabelle 1, 2 e 3.

Come si evince dalle tre tabelle sembra che le risposte si distribuiscano in maniera piuttosto omogenea rispetto a

criteri territoriali geografici, di dimensione o morfologici: l'insieme di risposte da noi costituito è in grado di rappresentare con una sufficiente affidabilità l'universo dei Comuni dell'Emilia-Romagna.

La numerosità campionaria raggiunta ci permette di ipotizzare un errore nella stima del fenomeno di interesse non superiore ai tre punti percentuali, ad un livello di confidenza del 95%.

Solo 32 Comuni hanno scelto di non partecipare né alla rilevazione 2004 né alla rilevazione 2005.

Dalla Tabella 4 si può evincere il tasso di rotazione dei rispondenti.

Nel presente rapporto ciascun indicatore verrà mostrato come aggregato regionale e, in molti casi, anche a livello territoriale, ovvero per singola provincia, e per dimen-

### Tabella 4 – Rotazione dei rispondenti 2004-2005

Rotazione dei rispondenti	Numero Comuni
Fedeli	218
Entranti	50
Uscenti	41
Non interessati	32

sione comunale, suddividendo cioè i Comuni in cinque classi di popolazione (più di 50.000 abitanti, tra i 15.000 e i 50.000 abitanti, tra i 5.000 e i 15.000 abitanti, tra i 3.000 e i 5.000 abitanti, meno di 3.000 abitanti).

La maggior parte degli indicatori che verranno presentati nel rapporto potranno essere comparati con le regioni europee partecipanti al progetto *Understand* impegnate sul tema dell'*e-government*: Puglia, Comunidad Valenciana (Spagna), Hessen (Germania), Wielkopolska (Polonia), Yorkshire & the Humber (Regno Unito), Wales (Regno Unito). La possibilità di perfetta comparazione deriva da una metodologia e da un questionario condivisi da tutti i *partner* e resi quindi comuni. I dati relativi a Wales e Yorkshire sono da valutare con cautela, considerando che le due regioni del Regno Unito hanno una suddivisione comunale piuttosto diversa da quella delle altre regioni, in quanto formata da pochi grandi Comuni: infatti, a fronte di una superficie e di una popolazione paragonabile a quella dell'Emilia-Romagna, entrambe le regioni del Regno Unito sono organizzate in solamente 22 Comuni (la dimensione media dei Comuni intervistati nel Regno Unito è di 200.000 abitanti contro i 13.000 dei Comuni intervistati in Emilia-Romagna). Ci si aspetta quindi che queste due regioni risultino in molti casi avere dotazioni e disponibilità di servizi anche molto superiori alle altre. Per questa ragione riteniamo opportuno comparare le regioni del Regno Unito con i nostri grandi Comuni (i 13 superiori ai 50.000 abitanti); nei grafici dunque verrà proposto questo tipo di lettura nella comparazione internazionale.

Ove non specificato diversamente, i dati presentati in questo capitolo fanno riferimento alla rilevazione appena descritta, ovvero ai 268 Comuni che hanno partecipato all'indagine.

In più, sempre nell'autunno 2005, è partita anche la rilevazione campionaria sperimentale condotta dall'ISTAT «Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche amministrazioni locali» (Comuni, Province, Regioni), dal prossimo anno a regime e inclusa nel Piano Statistico Nazionale. La Regione Emilia-Romagna ha svolto in questa circostanza la funzione di organo intermedio di rilevazione, svolgendo la parte di raccolta delle informazioni presso gli Enti Locali. Il questionario proposto dall'ISTAT include la maggior parte delle domande *Understand* per cui il presente rapporto può giovare, per un buon numero di indicatori, anche di un confronto con un dato significativo a livello nazionale. Di conseguenza tutti e solamente i risultati relativi alla situazione nazionale citati nel presente rapporto fanno riferimento alla rilevazione ISTAT: in questi casi sarà specificata la fonte.

Sempre grazie alla rilevazione ISTAT è inoltre possibile fornire anche un'idea della informatizzazione delle nove Amministrazioni Provinciali della regione Emilia-Romagna. La Regione Emilia-Romagna ha ricoperto a livello locale la funzione di organo intermedio di rilevazione, svolgendo la parte di raccolta delle informazioni presso le nove Province emiliano-romagnole. Il questionario è stato spedito sia via posta ordinaria sia via posta elettronica ai referenti statistici all'inizio di settembre 2005; tutte le Amministrazioni Provinciali della regione hanno collaborato all'indagine. Al 6 settembre 2006 l'ISTAT non ha reso pubblici i dati della rilevazione sulle Province: in questo rapporto, al Capitolo 9, prima parte, vengono quindi riportati i dati così come pervenuti alla Regione e da questa inoltrati all'ISTAT. Per questo motivo, inoltre, non è purtroppo possibile effettuare un confronto con il risultato a livello nazionale.

Per quanto riguarda l'indagine condotta dalla Regione Emilia-Romagna, grazie alla coerenza del questionario 2005 con quello dell'anno precedente è inoltre possibile fornire i primi importanti dati di trend, utili per comprendere l'orientamento dei Comuni della regione sui temi delle tecnologie dell'informazione e della telecomunicazione. D'altra parte, accanto a temi ormai consolidati, quest'anno si è cercato di approfondire alcuni aspetti non investigati precedentemente relativi alle modalità di gestione delle funzioni ICT (attraverso personale interno, in cooperazione con altre Amministrazioni Pubbliche, attraverso fornitori esterni), al grado di informatizzazione delle attività (utilizzo di *software* specifici o del più generale *Office*), alle facilitazioni per il lavoro a distanza. Infine, il miglioramento del questionario in virtù dell'esperienza maturata nell'anno precedente ha permesso di ridurre al minimo fisiologico il numero delle mancate risposte anche alle domande più critiche.



## 2. APPROCCIO STRATEGICO IN MATERIA ICT

La Regione Emilia-Romagna risulta all'avanguardia nel contesto nazionale e internazionale per il suo impegno nella diffusione della telematica come strumento essenziale per la promozione della competitività e della coesione sul territorio. Accanto alle strategie regionali che hanno visto la creazione della Legge 11/2004 e del Piano Telematico 2002-2005, inizia ad evidenziarsi un impegno da parte dei Comuni sul territorio nella definizione di strategie ICT (a supporto dell'acquisizione di tecnologie) e di strategie di *e-government* (per la promozione nell'utilizzo di servizi erogati per via telematica).

Tuttavia sono ancora pochi, circa un sesto, i Comuni che dichiarano di avere una strategia in materia ICT; disporre di una strategia in materia ICT significa impegnarsi in un piano scritto e ufficiale contenente obiettivi e linee-guida per l'acquisizione o l'uso delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione da parte dell'Ente. Parallelamente sono pochi di più, circa un quinto, i Comuni che possiedono una strategia di *e-government*, cioè un piano scritto e ufficiale contenente obiettivi e piani di azione per l'erogazione mediante l'utilizzo delle ICT di servizi a cittadini o imprese o per la gestione elettronica delle funzioni dell'Ente. Questo tipo di approccio

strategico implica una conoscenza e una cultura degli aspetti relativi alle ICT e all'*e-government* che evidentemente nella Pubblica Amministrazione locale non sono ancora abbastanza radicate. Ciò non vuol dire che le tecnologie ICT non vengano utilizzate, ma che non si è ancora strutturato e pianificato formalmente l'utilizzo di queste (Tabella 5).

Rispetto al 2004 si rileva un leggero calo nel risultato riguardante la strategia ICT (si attestava al 21%): è opportuno tuttavia sottolineare che la distinzione dei due diversi orientamenti strategici è stata inserita solamente quest'anno, per cui l'anno precedente alcuni Comuni potrebbero aver considerato equivalenti i due tipi di pianificazione, del resto spesso interdipendenti, come si evince rilevando che l'11% dei Comuni si è impegnato su entrambe le linee di azione.

Questi valori sono fortemente influenzati dalla dimensione comunale: la riduzione della percentuale di Comuni che adottano un approccio strategico va attenuandosi al diminuire della dimensione comunale (Grafico 1). È tuttavia interessante notare come tra i Comuni sotto i 5.000 abitanti 12 possiedono una strategia ICT e 16 possiedono una strategia di *e-government*. L'adozione di una strategia di *e-government* è più frequente rispetto a quella di una strategia ICT e in alcuni casi i territori provinciali esprimono "compatti" questa particolare necessità: è il caso della realtà bolognese in cui il 41% dei Comuni della provincia si è dotato di stra-

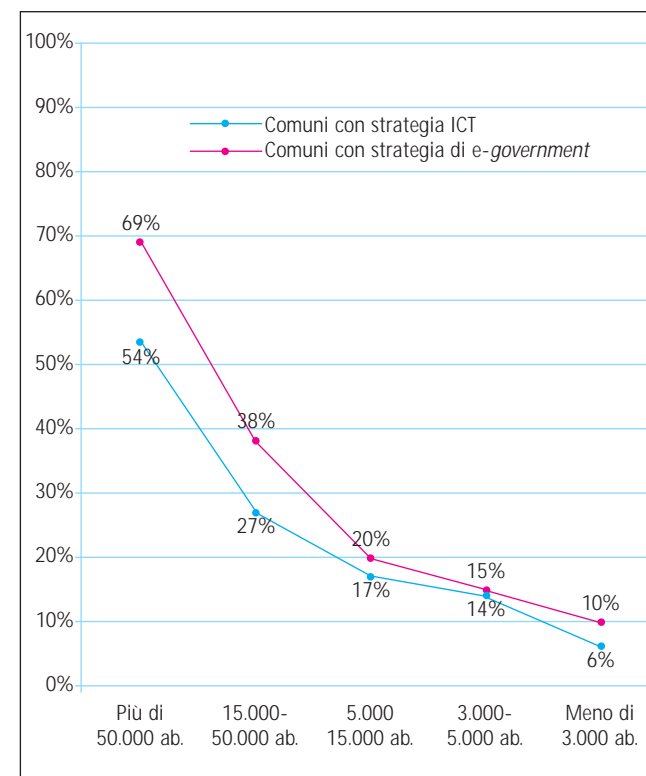


Grafico 1 – Approccio strategico in materia ICT

tegie di *e-government*. Dati molto inferiori (5%) invece si rilevano nel territorio piacentino che non sembra portato a formalizzare strategie infrastrutturali o di erogazione di servizi (Grafico 2).

Tabella 5

	Comuni con strategia ICT		Comuni con strategia di e-government	
	N. Comuni	% Comuni	N. Comuni	% Comuni
Sì	43	16,04%	55	20,52%
No	217	80,97%	202	75,37%
Non so	7	2,61%	9	3,36%
Non risponde	1	0,37%	2	0,75%

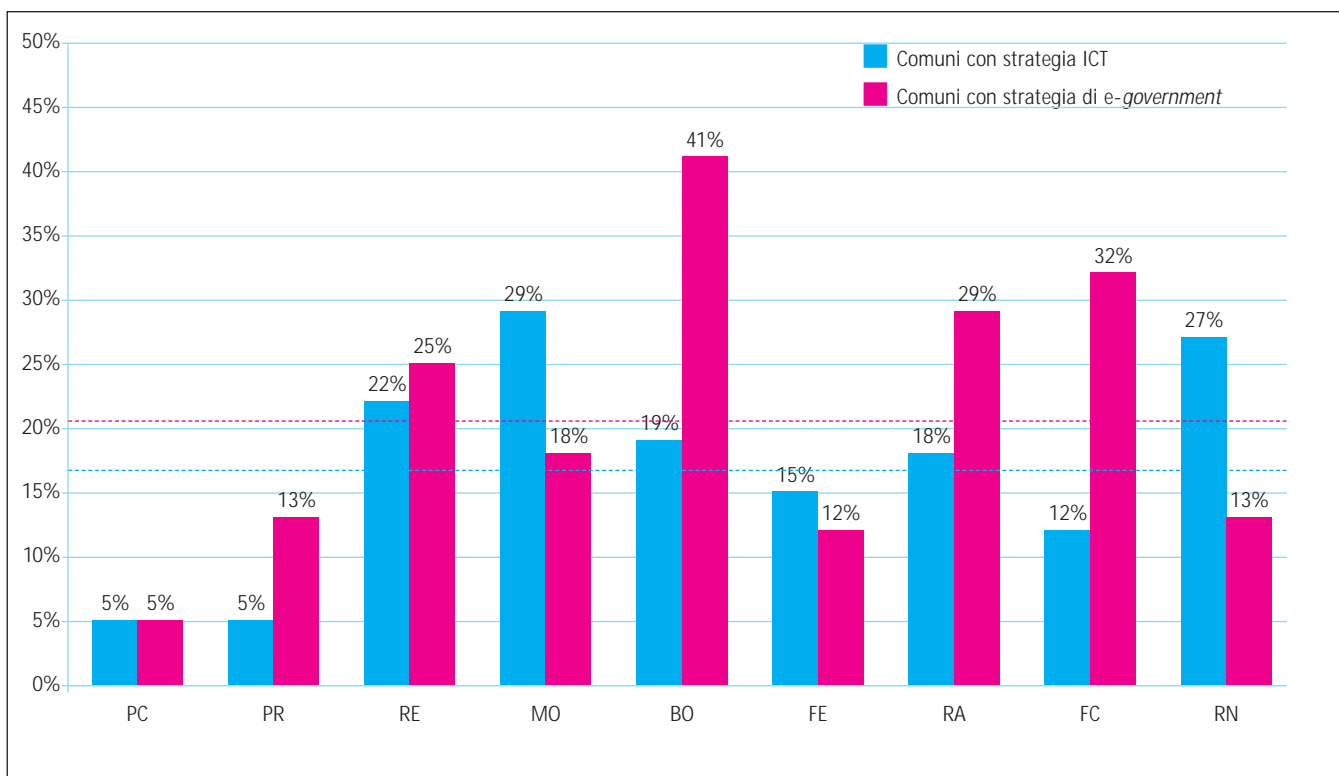


Grafico 2 – Approccio strategico in materia ICT (linea tratteggiata = media regionale)

Tabella 6 – Approccio strategico in materia di ICT

	Comuni con strategia ICT	Comuni con strategia di e-government
Emilia-Romagna	16%	21%
Puglia	9%	22%
Valencia	9%	7%
Hessen	21%	4%
Wielkopolska	3%	4%
Yorkshire	100%	100%
Wales	92%	75%

Il confronto europeo conferma il particolare impegno evidenziato dalle Pubbliche Amministrazioni della regione in questo ambito. Infatti, se escludiamo le regioni britanniche, organizzate a livello amministrativo esclusivamente in grandi Comuni (in media circa 200.000 abitanti per Comune, contro i 13.000 abitanti medi per Comune in Emilia-Romagna), la nostra regione si colloca ai primi posti (Tabella 6).

In questo ambito occorre segnalare che la crescente rilevanza delle tematiche inerenti lo sviluppo della Società dell'Informazione si evidenzia anche constatando che ben 81 Comuni hanno assegnato ad uno dei propri Assessori una delega specifica per l'informatica (24%

dei 341 Comuni della regione) (Fonte: Regione Emilia-Romagna – Portale autonomie locali – aggiornamento a marzo 2006).

È stato infine chiesto ai Comuni di indicare se avessero adottato atti specifici a favore dell'utilizzo di *software open source*, sempre più diffuso anche tra le Pubbliche Amministrazioni locali: i Comuni che hanno un indirizzo strategico finalizzato all'adozione dell'*open source* sono 21, quasi il doppio di quelli dell'anno scorso, molti di più, in proporzione, di quelli delle altre regioni europee.

### 3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE



#### 3.1 RISORSE UMANE ICT

Uno dei requisiti per l'uso diffuso delle tecnologie nelle Pubbliche Amministrazioni è la presenza di competenze tecniche interne. In questo senso è stato definito come dipendente dedicato alle funzioni di supporto ICT un dipendente che, in maniera prevalente o esclusiva, svolge attività professionali specializzate relative all'informatica e in generale alle ICT, indipendentemente dal proprio inquadramento formale in una qualifica o in un profilo di tecnico informatico. Solo nel 40% dei Comuni è presente una figura di questo tipo, con un aumento di un solo punto percentuale rispetto al 2004 (Tabella 7). Da segnalare che la migliore formulazione della domanda rispetto all'anno scorso ha permesso di ridurre notevol-

Tabella 7 – Comuni in cui è presente almeno un dipendente dedicato alle funzioni di supporto ICT

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Si	108	40,30%	+1
No	157	58,58%	/
Non so	0	0,00%	/
Non risponde	3	1,12%	/

mente il numero di mancate risposte in questa sezione. I dipendenti dedicati alle funzioni di supporto ICT (specialisti ICT) indicati dai Comuni rispondenti sono 438 ovvero circa 1,39 per 100 dipendenti totali.

Un servizio informatica formalmente costituito come unità organizzativa interna autonoma è attivo in un terzo dei Comuni, con quasi un punto percentuale in più rispetto al 2004 (Tabella 8). Presenza di specialisti ICT e presenza di un servizio informatica formalmente costituito sono concettualmente molto legate, anche se vi sono alcuni Comuni in cui opera personale informatico non inserito in una apposita struttura.

Solo nelle province di Ravenna e Ferrara i Comuni con un ufficio informatica sono almeno la metà dei Comuni totali. Queste due province si confermano ben posizionate anche considerando la presenza di personale informatico specializzato, insieme a quella di Reggio Emilia. In ritardo invece sono Piacenza, Parma e Forlì-Cesena, così come nel 2004 (Grafico 4).

Una prospettiva leggermente diversa è offerta dalla percentuale di specialisti ICT sul totale dei dipendenti comunali, che vede le province di Rimini, Ferrara e Modena con i valori più elevati. Particolarmente sotto media è invece la provincia di Parma i cui 38 Comuni che hanno risposto a questa domanda indicano in totale solo 16 dipendenti ICT (Tabella 9).

Presenza di un servizio informatica formalmente costituito e presenza di almeno uno specialista ICT sono cor-

Tabella 8 – Presenza di un servizio informatica formalmente costituito

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Si	87	32,46%	+1
No	180	67,16%	/
Non risponde	1	0,37%	/

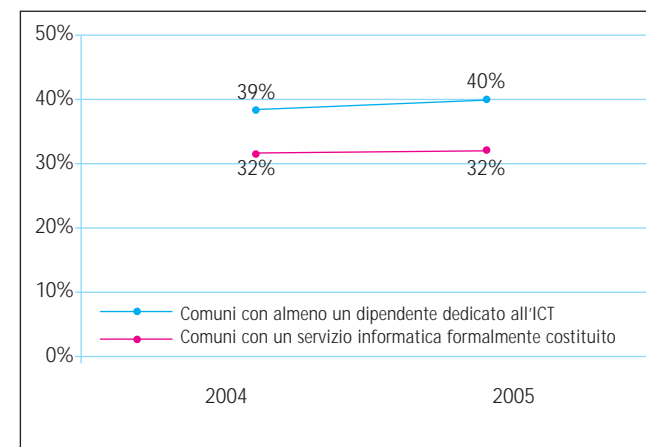


Grafico 3 – Organizzazione ICT e risorse umane ICT

relate anche se si analizza la distribuzione con dettaglio dimensionale del Comune: l'andamento illustrato nel grafico è del tutto simile per tutte le classi dimensionali. Le discontinuità rilevanti si osservano alla soglia dei 15.000 abitanti e dei 5.000 abitanti (Grafico 5).

Il risultato nazionale fornito da ISTAT indica nel 16% la percentuale di Comuni italiani con uno o più uffici autonomi di informatica. L'Emilia-Romagna, con un valore circa doppio rispetto alla media nazionale, si posiziona al

Tabella 9 – Percentuale di specialisti ICT sul totale dei dipendenti (Valore regionale: 1,39%)

Provincia	%
Piacenza	1,24
Parma	0,53
Reggio Emilia	1,20
Modena	1,93
Bologna	1,10
Ferrara	2,03
Ravenna	1,26
Forlì-Cesena	1,38
Rimini	2,23

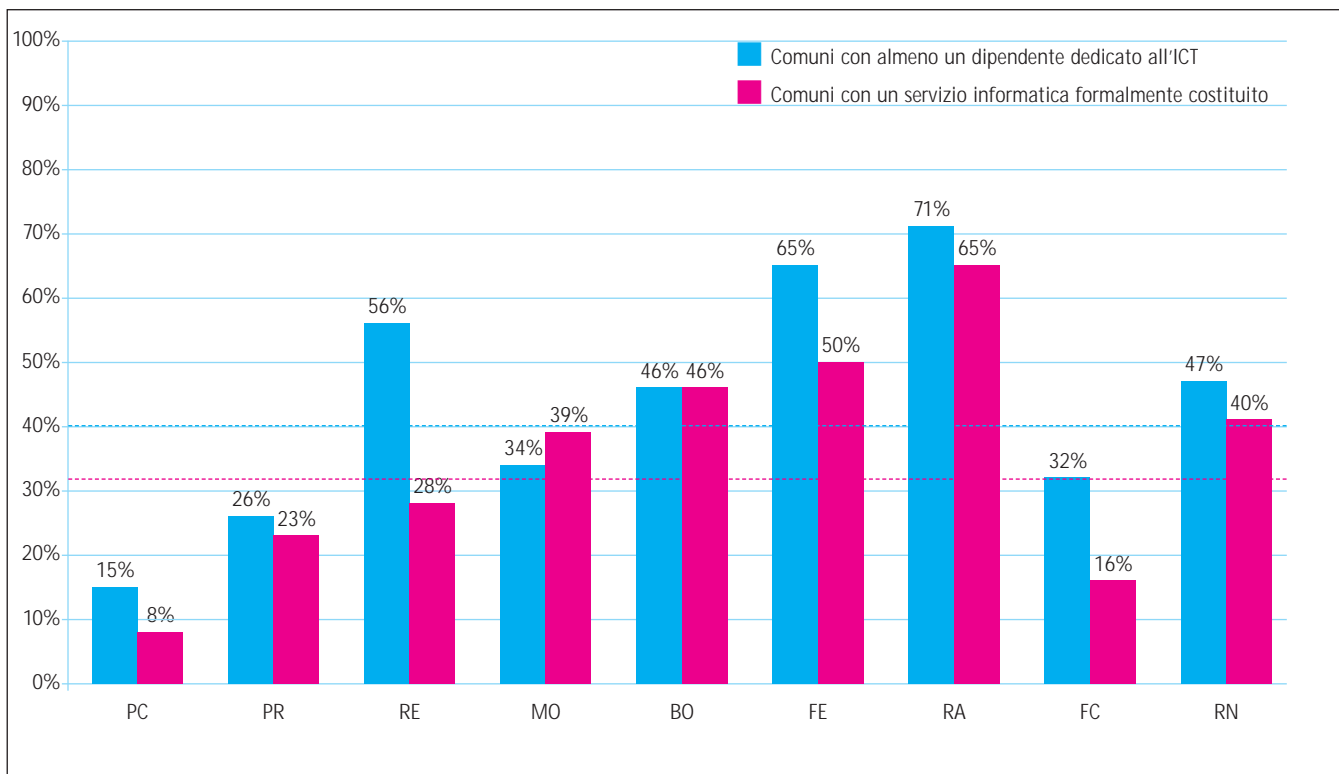


Grafico 4 – Organizzazione ICT e risorse umane ICT (linea tratteggiata = media regionale)

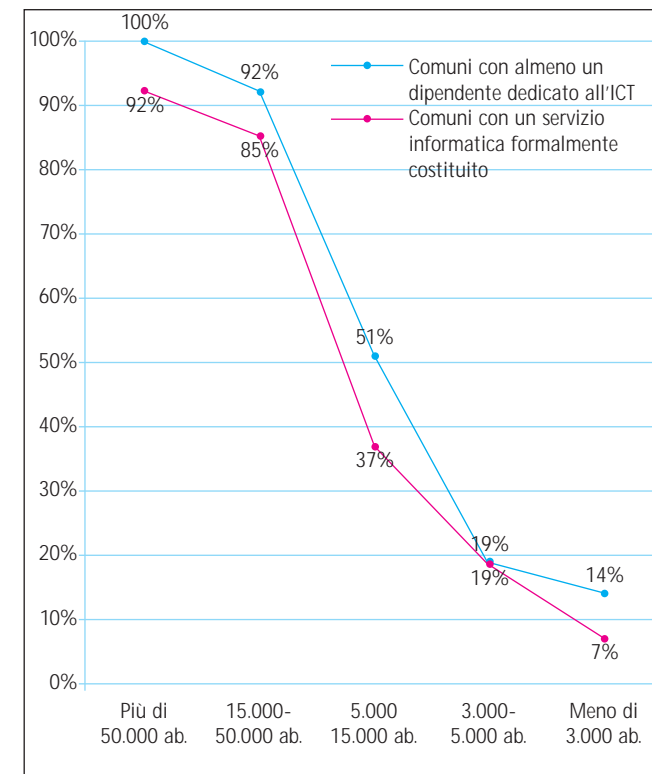


Grafico 5 – Organizzazione ICT e risorse umane ICT

secondo posto dopo la Toscana. I dipendenti addetti alle ICT nei Comuni italiani sono mediamente l'1,4% del totale dei dipendenti (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

A livello europeo, nella regione polacca della Wielkopolska quasi tre quarti dei Comuni possono giovare dell'attività svolta da uno specialista informatico interno mentre tale presenza è inferiore nell'Hessen, in Emilia-Romagna, in Puglia e nella Comunidad Valenciana. Quasi tutti i Comuni dispongono di un addetto ICT nelle due regioni del Regno Unito che, ricordiamo, sono composte da pochi grandi Comuni (Grafico 6).

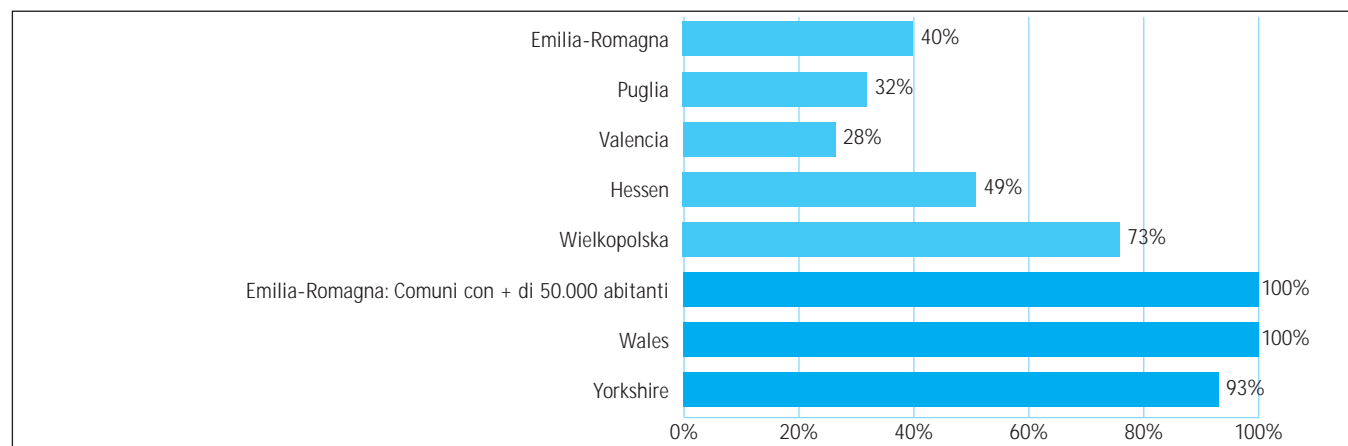


Grafico 6 – Comuni in cui è presente almeno un dipendente dedicato alle funzioni di supporto ICT

### 3.2 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE FUNZIONI ICT

La mancanza di specialisti informatici interni all'Ente non implica ovviamente che le funzioni ICT non vengano svolte: molto diffuso è infatti il ricorso a fornitori esterni privati o a forme associative pubbliche. Quest'anno si è infatti deciso di approfondire l'aspetto dell'*outsourcing* dei servizi informatici nei Comuni chiedendo indicazioni sulla modalità di gestione di 8 delle attività ICT principali potenzialmente svolte da un Ente pubblico per il normale funzionamento dell'Ente stesso (Tabella 10). Escludendo la redazione e gestione dei contenuti web, si rileva che sono più i Comuni che esternalizzano le funzioni ICT ad un fornitore privato che i Comuni che svolgono tali funzioni internamente: ciò è particolarmente evidente per lo sviluppo *software* e per la gestione e manutenzione di *hardware* e *software*. Abbastanza diffuse sono le gestioni in forma mista, ovvero, per esempio, sia tramite personale interno che tramite fornitore esterno, segnalando una suddivisione dei ruoli nelle specifiche fasi dei processi o la conduzione

congiunta degli stessi. La Tabella 11 invece rappresenta, per le diverse attività, i Comuni che utilizzano in modo esclusivo rispettivamente personale interno o un fornitore esterno.

In Emilia-Romagna i Comuni ricorrono in maniera esclusiva a fornitori esterni in maniera meno intensa rispetto alla media nazionale per tutte le funzioni ICT presentate in Tabella 10 (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale

sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Il Grafico 7 sintetizza la Tabella 10 aggregando le diverse funzioni in un indice sintetico presentato per dimensione comunale. Per ogni classe dimensionale la percentuale nel Grafico 7 indica, nella totalità dei Comuni appartenenti a quella classe, la frazione dell'insieme delle funzioni svolte attraverso la specifica modalità di ge-

Tabella 11 – Comuni per modalità di gestione delle diverse funzioni ICT

	Solo attraverso personale interno		Solo attraverso fornitori esterni	
	Numero	%	Numero	%
Studi e progettazione	25	9,33	50	18,66
Sviluppo <i>software</i>	4	1,49	125	46,64
Gestione e manutenzione <i>hardware</i>	19	7,09	117	43,66
Gestione e manutenzione <i>software</i>	15	5,60	119	44,40
Gestione e amministrazione di sistemi	36	13,43	93	34,70
Gestione e amministrazione di reti	36	13,43	91	33,96
Sicurezza ICT	39	14,55	65	24,25
Redazione e gestione contenuti web	102	38,06	39	14,55

Tabella 10 – Comuni per modalità di gestione delle diverse funzioni ICT

	Personale dipendente interno		In cooperazione con altre PA		Società partecipata o controllata		Fornitore esterno		Funzione non svolta		Non risponde	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Studi e progettazione	86	32,09	63	23,51	11	4,10	102	38,06	69	25,75	23	8,58
Sviluppo <i>software</i>	33	12,31	29	10,82	8	2,99	167	62,31	57	21,27	24	8,96
Gestione e manutenzione <i>hardware</i>	85	31,72	41	15,30	10	3,73	203	75,75	6	2,24	14	5,22
Gestione e manutenzione <i>software</i>	80	29,85	43	16,04	13	4,85	206	76,87	5	1,87	15	5,60
Gestione e amministrazione di sistemi	95	35,45	48	17,91	9	3,36	160	59,70	17	6,34	17	6,34
Gestione e amministrazione di reti	97	36,19	57	21,27	12	4,48	162	60,45	8	2,99	13	4,85
Sicurezza ICT	98	36,57	57	21,27	12	4,48	126	47,01	26	9,70	24	8,96
Redazione e gestione contenuti web	170	63,43	36	13,43	5	1,87	99	36,94	17	6,34	18	6,72

stione. Per esempio il valore 100% per la modalità “Fornitore esterno” indicherebbe che tutti i Comuni svolgono tutte le funzioni presentate anche attraverso un fornitore esterno; il valore 50% potrebbe per esempio indicare che ogni singola funzione è svolta esattamente dalla metà dei Comuni anche attraverso un fornitore esterno o, analogamente, che la metà delle attività è svolta da tutti i Comuni anche attraverso un fornitore esterno e che l'altra metà non è svolta da nessun Comune anche attraverso un fornitore esterno. Si nota chiaramente che i Comuni grandi svolgono quasi tutte le funzioni ICT anche attraverso personale interno, mentre nei Comuni sotto i 5.000 abitanti la gestione interna è poco frequente e limitata per lo più alle semplici attività legate al sito web comunale. Il ricorso a fornitori esterni è piuttosto elevato e costante nei Comuni con più di 15.000 abitanti per poi scendere lievemente nei Comuni piccoli dove comunque rimane la modalità di gestione delle attività ICT più consueta.

Dalla Tabella 10 e dal Grafico 7 non sembra invece avere un peso sensibile la gestione in cooperazione con altre Amministrazioni Pubbliche, per nessuna delle classi dimensionali: in totale sono 104 sui 268 rispondenti i Comuni che hanno istituito una gestione in cooperazione per almeno una delle attività elencate in Tabella 10. Tuttavia ipotizziamo che la collaborazione con altri Enti o Amministrazioni Pubbliche sia superiore considerando da un lato che dalla domanda specifica sulla collaborazione emerge che sono in buon numero i Comuni che indicano una cooperazione attiva in materia ICT (Tabella 12), dall'altro che i Comuni con Centro Elaborazione Dati (CED) o Servizio Sistemi Informativi associato sono 138 (sui 341 della regione, 40%) di cui 102 intervistati. Differenze di risultato riguardanti voci di attività molto simili sono probabilmente da attribuirsi all'interpretazione di “Collaborazione” (Tabella 12) contro “Modalità

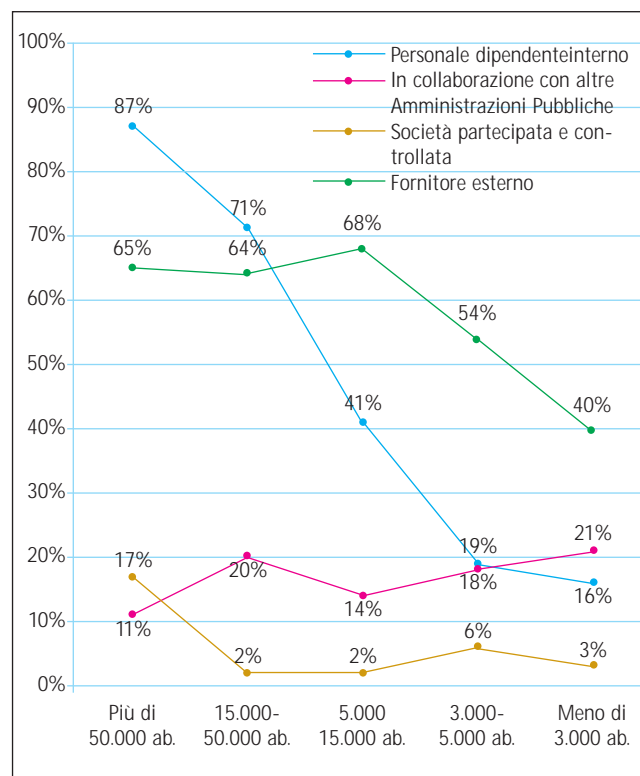


Grafico 7 – Modalità di gestione delle funzioni ICT all'interno dei Comuni

di gestione in cooperazione” (Tabella 10). Riteniamo infatti che la “collaborazione” sia più generica della “cooperazione nelle modalità di gestione” e che vada dalla semplice condivisione/coordinamento fino alla gestione associata dei sistemi informativi. Il secondo tipo di cooperazione ipotizziamo invece sia inteso in senso più stretto, integrato e istituzionalizzato, come derivante da uno specifico impegno formalizzato di gestione congiunta di attività tra Enti Pubblici. A parziale conferma di questo ragionamento si segnala che la correlazione tra “modalità di gestione in cooperazione” e presenza di CED associato è più intensa di quanto sia la corre-

Tabella 12 – Comuni che collaborano con altri Enti Pubblici nelle specifiche attività

	N. Comuni	%
Sito web/portale associato	90	33,58
Acquisto di infrastrutture ICT	114	42,54
Sviluppo o acquisizione di applicazioni	136	50,75
Gestione e manutenzione dell' <i>hardware</i> e del <i>software</i>	100	37,31
Acquisti <i>on line</i> di beni e servizi ( <i>e-procurement</i> )	54	20,15
Erogazione di servizi informativi	91	33,96
Sportelli per il pubblico	92	34,33
Call center	9	3,36
Accessi a <i>database</i>	87	32,46

lazione tra semplice “collaborazione” e presenza di CED associato.

La presenza di entrambe le domande sono dovute all'esigenza di comparabilità sia con la rilevazione ISTAT che con la rilevazione Understand.

I Comuni che non indicano nessuna collaborazione attiva nelle funzioni specificate in Tabella 12 sono più di un quinto. Considerando la cooperazione come sistema per mettere in comune conoscenze e pratiche condividendo le risorse a disposizione, ci si aspetta di trovare più propensione alla collaborazione tra i Comuni di minori dimensioni. Tuttavia la Tabella 13 mostra come, per molte delle attività proposte, siano proprio i Comuni di maggiori dimensioni ad aver intrapreso attività di collaborazione.

I Comuni piccoli cooperano più dei grandi solo per la gestione e manutenzione *hardware* e *software*. Per le funzioni relative al sito web le differenze non sono particolarmente rilevanti. La collaborazione nell'acquisto di infrastrutture ICT è più intensa nelle fasce intermedie mentre per lo sviluppo/acquisizione applicazioni la soglia discriminante si ha sui 5.000 abitanti.

La collaborazione nell'acquisto di beni e servizi *on line*,

Tabella 13 – Comuni che collaborano con altri Enti Pubblici nelle specifiche attività

	Più di 50.000 ab. %	15.000-50.000 ab. %	5.000-15.000 ab. %	3.000-5.000 ab. %	Meno di 3.000 ab. %
Sito web/portale associato	46	27	29	32	41
Acquisto di infrastrutture ICT	38	62	48	32	37
Sviluppo o acquisizione di applicazioni	69	69	57	42	39
Gestione e manutenzione dell' <i>hardware</i> e del <i>software</i>	23	23	31	39	52
Acquisti <i>on line</i> di beni e servizi ( <i>e-procurement</i> )	62	27	25	10	11
Erogazione di servizi informativi	77	35	35	25	31
Sportelli per il pubblico	54	35	42	19	32
<i>Call center</i>	0	4	6	0	3
Accessi a <i>database</i>	77	46	39	14	25
Nessuna cooperazione nelle attività precedenti	8	12	15	22	24

nell'erogazione di servizi informativi e nell'accesso a *database* è invece tipica dei Comuni molto grandi, anche perché nei Comuni piccoli queste attività non sono di per sé stesse molto sviluppate.

### 3.3 FORMAZIONE INFORMATICA

Solo in poco più di un terzo dei Comuni sono state offerte ai dipendenti attività formative in materia ICT organizzate direttamente o indirettamente dal Comune stesso nel 2004 (Tabella 14). Tale valore è diminuito di un punto percentuale rispetto all'anno precedente. Da segnalare che la migliore formulazione della domanda rispetto all'anno scorso ha permesso di ridurre notevolmente il numero di mancate risposte in questa sezione. Tuttavia dei 95 Comuni che indicano di avere almeno un dipendente formato in ICT nell'ultimo anno, 11 non sanno indicarne il numero preciso. Negli 84 Comuni rimanenti i dipendenti formati in ICT sono 5.657. In media, nei 243 Comuni che hanno dato indicazione del numero preciso dei dipendenti formati in ICT nel 2004 (sia che questo sia zero sia che questo sia uno o più), la percentuale di dipendenti con formazione informatica sul tota-

le di dipendenti nell'Ente è del 19%.

Incrociando i dati sulla presenza di dipendenti ICT e di dipendenti formati in ICT nell'ultimo anno si rileva che i Comuni che non organizzano attività formative sono per lo più quelli in cui manca personale interno specialistico: si tratta quindi di Comuni contrassegnati da una carenza di competenze informatiche (Tabella 15).

Va segnalata tuttavia l'esistenza di 42 Comuni dotati di personale informatico interno in cui non è stata svolta nessuna attività formativa ICT nell'ultimo anno, cosicché si può supporre la presenza in alcuni Comuni di personale assunto come già formato e il ricorso a percorsi formativi non formalizzati.

Particolare attenzione alla formazione informatica viene rivolta nelle province di Bologna, Ravenna e Forlì-Cesena, con percentuali di Comuni che offrono formazione ICT superiori o vicine al 50%, ovvero più che doppie rispetto alle due province in difficoltà di Piacenza e Rimini. Quest'ultima risulta in ritardo anche se si considera la quota di dipendenti formati in ICT sui dipendenti totali, aspetto nel quale emergono le province di Ferrara,

Tabella 14 – Comuni che hanno organizzato direttamente o indirettamente attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia ICT nel corso del 2004

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Si	95	35,45	-1
No	159	59,33	/
Non so	9	3,36	/
Non risponde	5	1,87	/

Tabella 15 – Presenze di dipendenti ICT e formazione ICT

Numero Comuni	Presenza di dipendenti ICT	Assenza di dipendenti ICT
Presenza di dipendenti formati in ICT nel 2004	59	36
Assenza di dipendenti formati in ICT nel 2004	42	117

Bologna, Parma e Piacenza (Grafico 8).

Queste stesse variabili sono presentate per dimensione comunale: la maggiore discontinuità si evidenzia già alla soglia dei 50.000 abitanti. Anche per quanto riguarda la distribuzione a livello dimensionale la situazione è pressoché stabile rispetto all'anno precedente (Tabella 16). A livello nazionale, il 20% dei Comuni italiani ha organizzato corsi di formazione e l'8,9% dei dipendenti totali ha seguito tali corsi (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

L'attenzione per la formazione in ICT in Emilia-Romagna, seppur piuttosto bassa in assoluto, è a livello delle altre regioni europee, evidenziando in generale una carenza dell'investimento di risorse volte a qualificare il capitale umano a disposizione (Grafico 9).

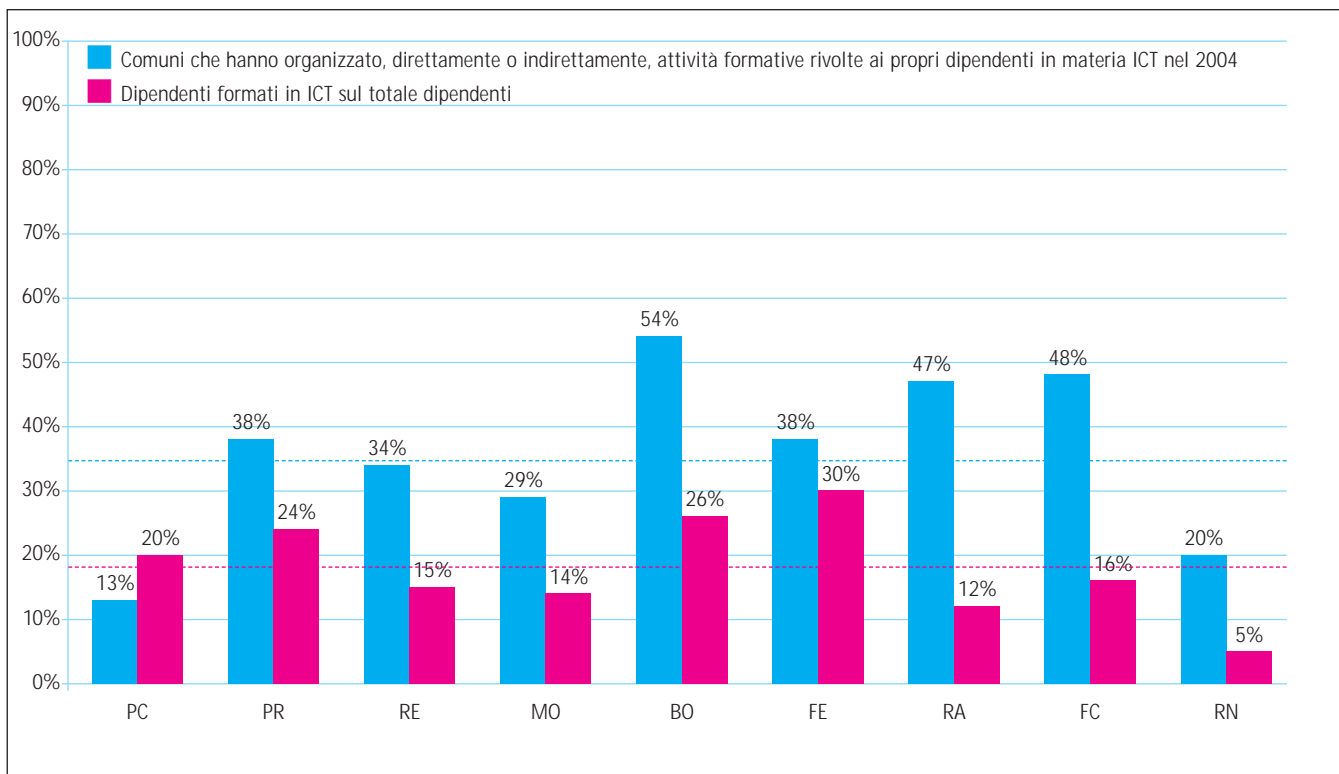


Grafico 8 – Comuni che hanno organizzato (direttamente o indirettamente) attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia ICT nel 2004 e dipendenti formati ICT nel 2004 su dipendenti totali (linea tratteggiata = media regionale)

È stato rilevato infine l'utilizzo di sistemi di *e-learning* non solo per la formazione informatica ma anche su altre tematiche: si tratta di una modalità di formazione effettuata attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e comunicazione come supporto o metodo di erogazione (Tabella 17).

Il ricorso all'*e-learning* risulta assolutamente episodico visto che vi ricorre meno di un sesto dei Comuni, con un andamento negativo di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente. È importante rilevare come la formazione in *e-learning* sia sviluppata in pratica esclusivamente nelle province di Ravenna e Parma. Dei 39 Comuni della regione che dichiarano di fare ricorso all'*e-*

*learning* ben i due terzi si trovano in queste due province.

Sono per lo più i Comuni molto grandi ad adottare sistemi di *e-learning*, con una percentuale del 46% sui Comuni con più di 50.000 abitanti.

### 3.4 LAVORO A DISTANZA

Il ricorso al telelavoro è in generale in crescita anche grazie all'evoluzione tecnologica e alcune sperimentazioni sono state promosse anche nelle Amministrazioni Pubbliche. Quest'anno si è perciò pensato di indagare anche questo aspetto che nel 2004 era rimasto scoperto. È risultata tuttavia ancora scarsa l'offerta da parte dei Comuni di strumenti per il lavoro a distanza per i dipendenti o per gli amministratori dell'Ente. Solo il 13% infatti facilita il lavoro a distanza.

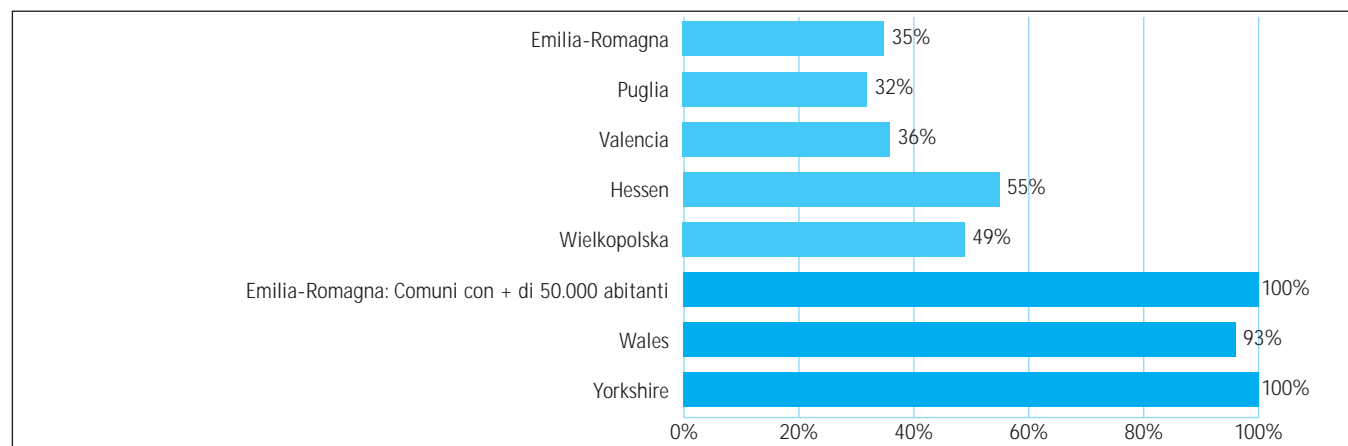


Grafico 9 – Comuni che hanno organizzato (direttamente o indirettamente) attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia ICT nel 2004

Tabella 16 – Formazione ICT

	Più di 50.000 ab. %	15.000-50.000 ab. %	5.000-15.000 ab. %	3.000-5.000 ab. %	Meno di 3.000 ab. %
Comuni che hanno organizzato (direttamente o indirettamente) attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia ICT nel 2004	100,00	61,54	39,39	27,12	15,49
Dipendenti formati ICT nel 2004 su dipendenti totali	24,48	14,50	10,94	7,24	7,42

Tabella 17 – Formazione in e-learning

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Sì	39	14,55	-10
No	219	81,72	/
Non so	7	2,61	/
Non risponde	3	1,12	/

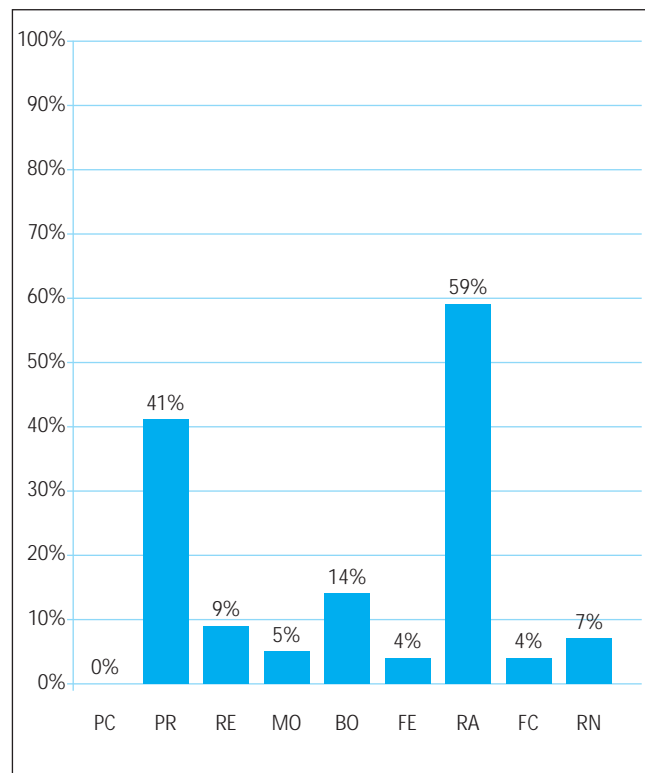


Grafico 9 – Formazione in e-learning nei Comuni (linea tratteggiata = media regionale)

Tabella 18 – Comuni che offrono strumenti per il lavoro a distanza

	Numero Comuni		% Comuni	
	Per i dipendenti	Per gli amministratori	Per i dipendenti	Per gli amministratori
Sì	30	19	11,19	7,09
No	229	230	85,45	85,82
Non so	2	3	0,75	1,12
Non risponde	7	16	2,61	5,97
O dipendenti o amministratori	34		12,69	

#### 4. CONNESSIONE A INTERNET

La sede principale di tutti i 268 Comuni intervistati è collegata a Internet.

Sono meno del 15% i Comuni che si affidano solamente ad un *provider* privato nell'assicurarsi la connettività a Internet, con un calo di 7 punti percentuali rispetto al 2004. Ne deriva l'importanza sempre crescente del ruolo svolto dalle reti pubbliche. Il 9% dei Comuni mantiene entrambe le modalità di connessione (Tabella 19). In particolare presso quasi tutti i Comuni che utilizzano una rete pubblica questa è una rete territoriale (regionale o provinciale) mentre solo 3 Comuni tra quelli intervistati dichiara di connettersi attraverso una rete pubblica di settore (ad esempio SIM, GARR<sup>1</sup>, ecc.). Opposta a quella della nostra regione è la situazione ri-

Tabella 19 – Come il Comune si assicura la connettività a Internet

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Tramite rete pubblica (territoriale o di settore)	227	84,70	+ 8
Tramite <i>provider</i> privato	64	23,88	-16
Non sa	0	0,00	/
Non risponde	1	0,37	/

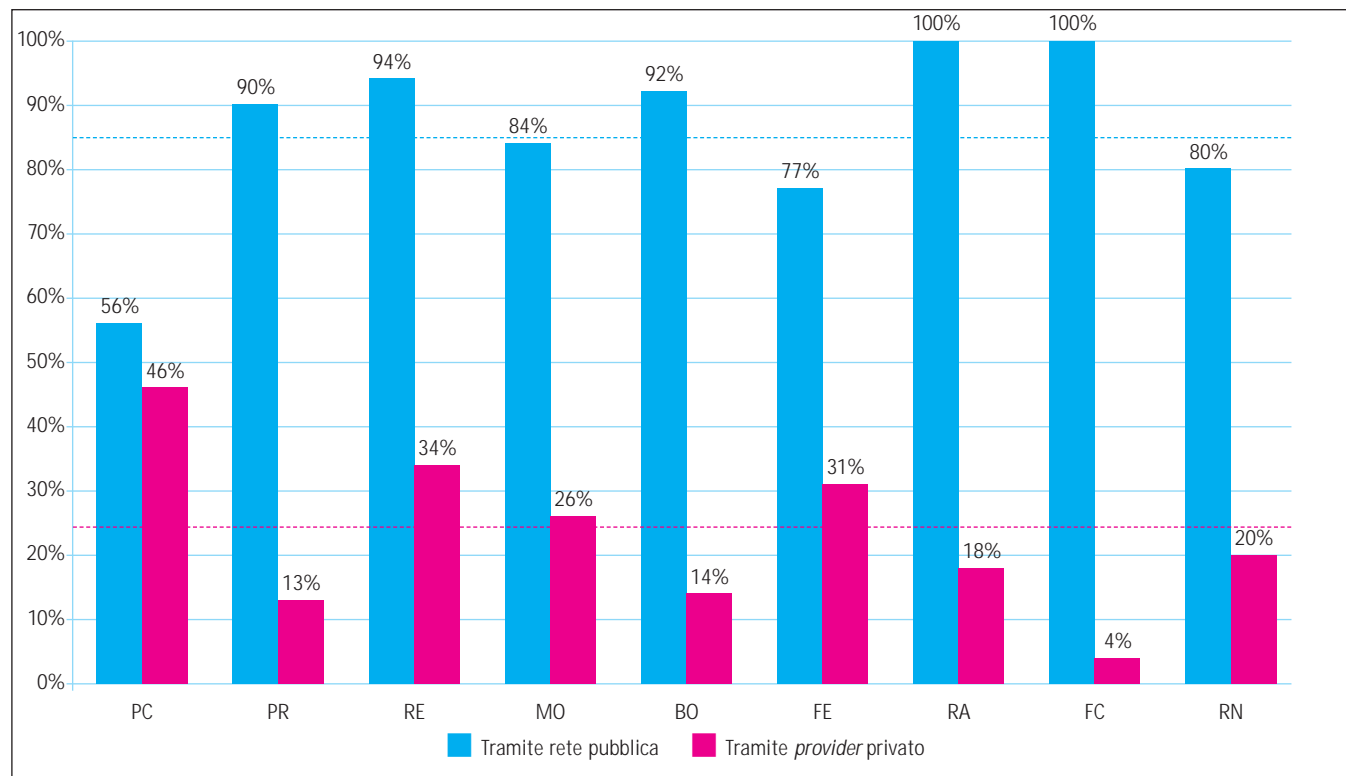


Grafico 11 – Modalità di connessione a Internet (linea tratteggiata = media regionale)

levata a livello nazionale dall'ISTAT: le connessioni a Internet nei Comuni italiani sono assicurate nel 69% dei casi tramite un *provider* privato, mentre solo il 41% sono i Comuni che utilizzano collegamenti attraverso reti pubbliche territoriali (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005). In quasi tutte le province emiliano-romagnole molto pochi sono i Comuni che si affidano ad una rete privata; solo in provincia di Piacenza la situazione è più equilibrata (Grafico 11).

Anche dal confronto a livello europeo emerge che in Emilia-Romagna i Comuni che si connettono attraverso

una rete pubblica sono, in proporzione, molti di più rispetto alle altre regioni con cui possiamo confrontarci. La diffusione delle reti pubbliche in sintesi non costringe i Comuni ad affidarsi a *provider* privati nella stessa misura in cui avviene nelle altre regioni europee: infatti Emilia-Romagna e Wales sono le uniche due regioni in cui le connessioni pubbliche superano sensibilmente le connessioni tramite *provider* privato (Grafico 12).

Sono ormai più di tre quarti i Comuni con una connessione di tipo a banda larga. La crescita dei Comuni con

<sup>1</sup> SIM: Sistema Informativo della Montagna; GARR: Rete dell'Università e della Ricerca Scientifica Italiana

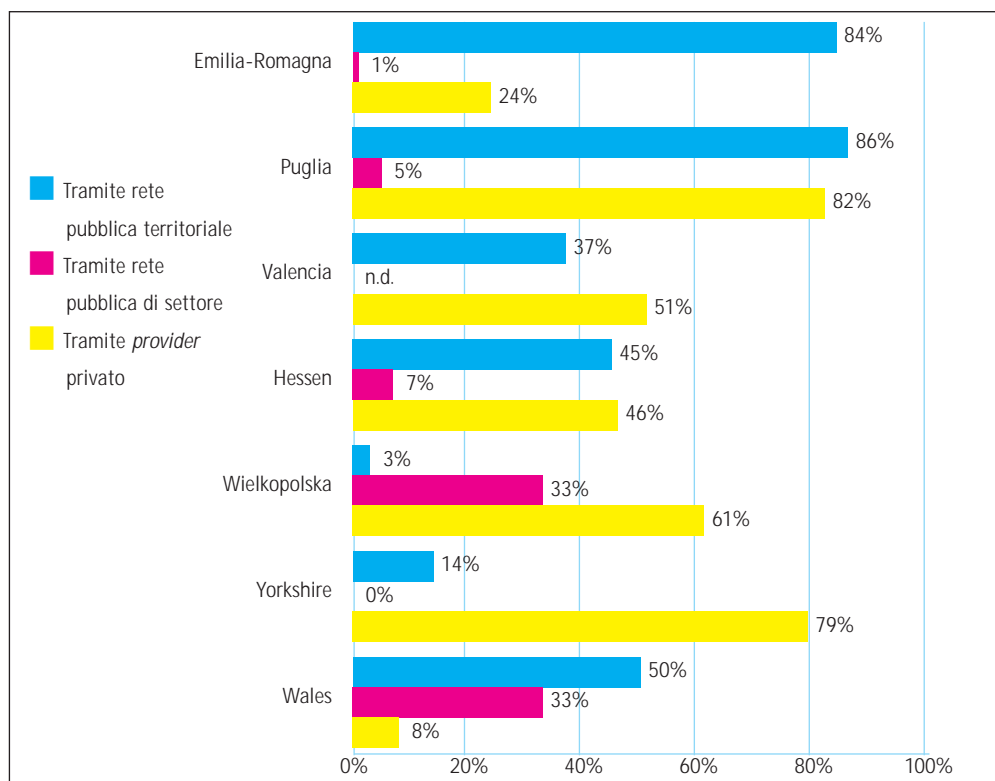


Grafico 12 – Modalità di connessione a Internet

banda larga è il *trend* positivo più chiaro rilevato tra il 2004 e il 2005 con un aumento di 15 punti percentuali. Crescono soprattutto le connessioni molto veloci e in particolare le connessioni in fibra ottica: ora la maggior parte dei Comuni possiede connessioni DSL a velocità superiore o uguale ai 2Mbps o in fibra ottica (54% contro il 34% dell'anno scorso). 34 Comuni indicano una connessione di tipo "senza fili", o satellitare o *wireless* (Grafico 13, Tabelle 20 e 21).

A livello nazionale ISTAT indica nel 32% i Comuni che in Italia dispongono di collegamenti a banda larga superiore ai 2Mbps. L'Emilia-Romagna si colloca al primo posto distinguendosi significativamente rispetto le altre regio-

ni italiane (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

La diffusione delle tecnologie di connessione a banda larga nei Comuni dell'Emilia-Romagna è buona, anche considerando i risultati ottenuti sulle regioni europee partecipanti al progetto Understand; inoltre questa tende ad uniformarsi in tutte le province della nostra regione cosicché province che nel 2004 risultavano in ritardo nel 2005 hanno avuto una crescita maggiore delle altre: si tratta soprattutto di Forlì-Cesena (+47 punti percentuali) ma anche di Bologna (+22), Ferrara (+18) e Ravenna (+23). Al momento in difficoltà è solo

Tabella 20 – Comuni con accesso a banda larga

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Sì	211	78,37	+15
No	53	19,78	/
Non sa	3	1,12	/
Non risponde	1	0,37	/

Tabella 21 – Tipologia di connessione a banda larga (in percentuale sul totale dei Comuni rispondenti)

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
xDSL inferiore a 2Mbps	52	19,40	/
xDSL superiore o uguale a 2Mbps	87	32,46	/
CDN superiore o uguale ai 2Mbps	4	1,49	/
Satellite	22	8,21	/
Wireless	13	4,85	/
UMTS	0	0,00	/
Fibra ottica	73	27,24	+21
Altro	2	0,75	/
Connessione superiore o uguale ai 2 Mbps	146	54,48	+20
Non indica	2	0,75	/
Non dichiara accesso a banda larga	57	21,27	-15

la provincia di Piacenza con solo poco più di un terzo dei Comuni con banda larga, ma comunque in aumento di 12 punti percentuali. Nella provincia di Ferrara sono circa i tre quarti i Comuni con banda larga, ma solo un quarto possiede una connessione a velocità superiore o uguale ai 2Mbps. Per contro solo uno dei Comuni intervistati nella provincia di Reggio Emilia non ha la banda larga (Grafico 14).

Come l'anno passato, tutti i Comuni con più di 15.000 abitanti hanno una connessione a banda larga; i Comuni con banda larga sono circa il 90% tra quelli con abitanti tra i 5.000 e i 15.000 (+17 punti percentuali) e quasi i due terzi tra quelli con meno di 5.000 abitanti (+20).

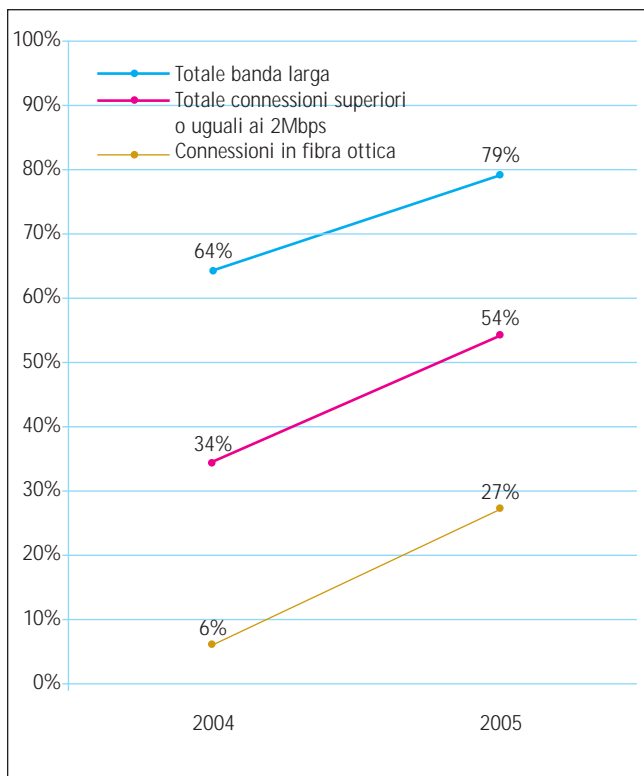


Grafico 13 – Comuni con connessione a banda larga

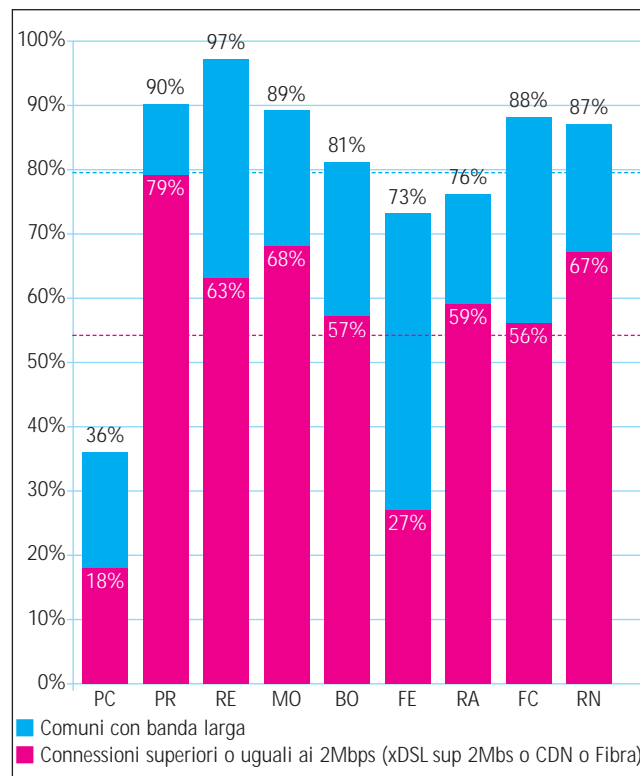


Grafico 14 – Comuni con connessione a banda larga (linea tratteggiata = media regionale)

Anche a livello europeo la situazione va stabilizzandosi su livelli molto alti. Rispetto allo scorso anno soprattutto la regione della Wielkopolska ha fatto un grande passo in avanti, mentre le altre presentano *trend* inferiori a quelli presentati dalla nostra regione. L'Emilia-Romagna emerge per le connessioni superiori ai 2Mbps (Grafico 15).

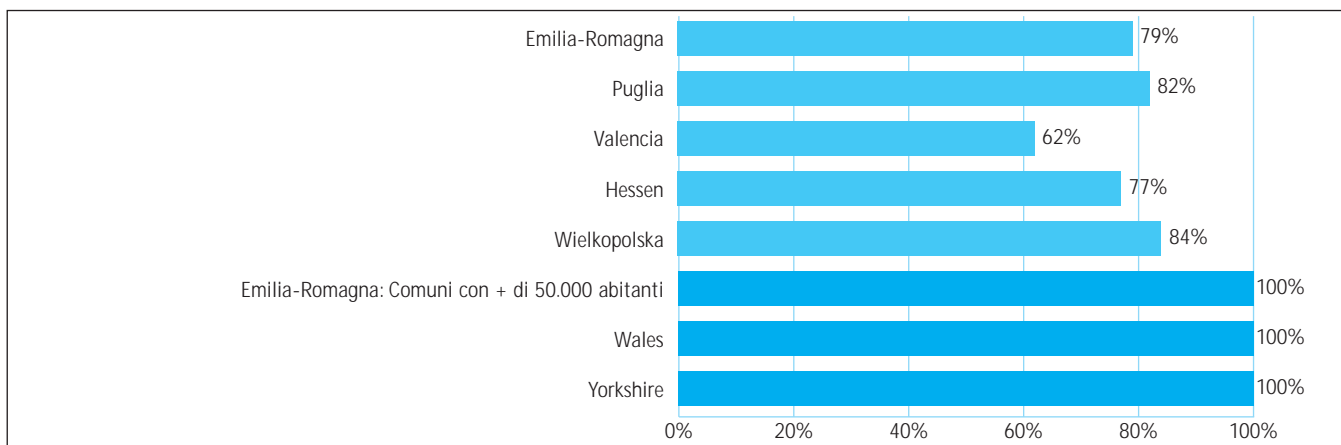


Grafico 15 – Comuni con connessione a banda larga



In questa sezione viene analizzata la presenza di alcuni strumenti tecnologici particolarmente rilevanti per lo svolgimento delle normali attività dell'Ente.

### 5.1 PC

I PC installati e operativi connessi a Internet nei Comuni rispondenti sono 23.436, con una media di più di 88 PC connessi a Internet per Comune.

D'altra parte il numero medio di PC *on line* per dipendente è 0,74; la mediana, ovvero il valore di PC *on line* per dipendente manifestato dal Comune che occupa la posizione centrale nella distribuzione ordinata di questa variabile, è 0,75. Come ci si poteva attendere la relazione tra numero di PC *on line* nel Comune e numero di dipendenti è strettamente lineare: attraverso questo schema la variabile *dipendenti* riassume quasi interamente la variabilità del carattere *numero di PC*.

L'Emilia-Romagna presenta il valore più elevato a livello nazionale relativamente a questo indicatore: il valore italiano medio è di 0,52 PC *on line* per dipendente (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

### 5.2 INTRANET

Una Intranet consente di mettere a disposizione dei dipendenti una serie di utilità di diversa natura ma tipicamente interne all'Ente attraverso una rete privata che usa protocollo Internet. L'utilizzo di una rete Intranet segnala una strutturazione della comunicazione, dei processi e più in generale dell'organizzazione interna dell'Ente, delineandosi spesso come un vero e proprio portale; inoltre la Intranet è un utile e importante strumento di condivisione di conoscenze, contenuti e pratiche. Poco più della metà dei Comuni ha attivato questa tecnologia con un aumento di 5 punti percentuali rispetto allo scorso anno (Tabella 22).

Non si riscontrano particolari differenze tra province: questa dotazione è molto diffusa soprattutto in provincia di Ferrara mentre meno di un terzo sono i Comuni con Intranet in provincia di Reggio Emilia (Grafico 16). A livello nazionale i Comuni con Intranet sono il 30% e l'Emilia-Romagna si colloca tra le prime cinque regioni italiane (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Tabella 22 – Comuni con Intranet

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Sì	146	54,48	+5
No	119	44,40	/
Non sa	1	0,37	/
Non risponde	2	0,75	/

### 5.3 SISTEMI DI SICUREZZA

Solo un Comune indica di non avere nessuno dei sistemi di sicurezza presenti in Tabella 23. Quasi tutti hanno un antivirus aggiornato e hanno implementato procedure standardizzate di protezione dei dati (*backup*). L'80% dei

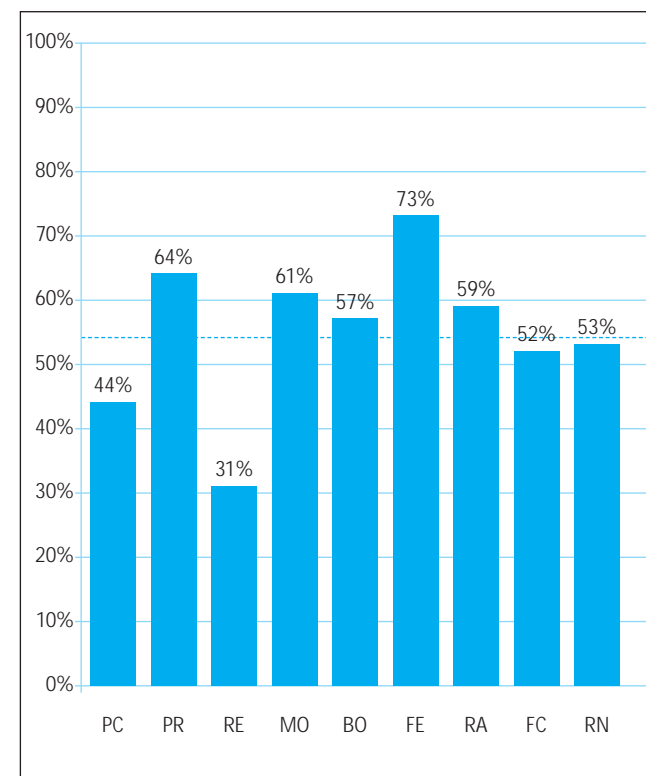


Grafico 16 – Comuni con Intranet (linea tratteggiata = media regionale)

Comuni è dotato di *firewalls*, mentre sono quasi la metà i Comuni che possiedono un generatore elettrico di emergenza e che limitano l'accesso alla strumentazione ICT critica. Meno di un terzo possiede *server* sicuri. Le due voci sulla sicurezza informatica che implicano più una pianificazione di procedure e attività che il semplice possesso di una strumentazione, ovvero la definizione di piani di *disaster recovery* e di corsi sulla sicurezza nelle ICT, sono le meno indicate dai Comuni della regione (meno del 30%). Quasi tutti i sistemi di sicurezza presentati sia nel 2004 che nel 2005 sono in aumento rispetto allo scorso anno: *firewalls* (+12 punti percentua-

Tabella 23 – Presenza di sistemi di sicurezza

	N. Comuni	%
Antivirus aggiornato negli ultimi tre mesi	262	97,76
Server sicuri SSL	82	30,60
Firewalls	213	79,48
Procedure standardizzate di protezione dei dati ( <i>backup</i> )	249	92,91
Piani di <i>disaster recovery</i>	79	29,48
Restrizioni di accesso a strumentazione ICT critica	116	43,28
Generatore elettrico d'emergenza	131	48,88
Cifratura (criptazione) dei dati	13	4,85
Formazione per dipendenti sulla sicurezza nelle ICT	70	26,12

li), restrizioni di accesso a strumentazione ICT critica (+10), generatore elettrico d'emergenza (+6), formazione per dipendenti sulla sicurezza nelle ICT (+6). Unica eccezione per i server sicuri la cui percentuale quasi si dimezza, anche se è opportuno specificare che nel 2005 il perimetro è stato circoscritto solo ai server con tecnologia di sicurezza SSL. Questo dovrebbe essere lo standard usato nella maggior parte dei casi e pensiamo possa aver influito sul decremento anche il dubbio sul tipo di tecnologia: in altre parole non essendo sicuro della tecnologia usata l'intervistato potrebbe non aver risposto.

Il problema della sicurezza informatica sembra all'attenzione dei Comuni emiliano-romagnoli in misura maggiore rispetto a quello che avviene in media sull'intero territorio nazionale. Il 96% dei Comuni italiani possiede un antivirus aggiornato, il 57% un *firewall*, l'11% server sicuri SSL; il 64% ha attivato procedure standardizzate di protezione dei dati (*backup*) e il 22% piani di *disaster recovery* (Fonte ISTAT, Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Come detto almeno tre di questi sistemi di sicurezza sono presenti nella stragrande maggioranza dei Comuni; la Tabella 24 allora evidenzia la percentuale di Comuni che possiedono almeno quattro dei sistemi di sicurezza citati. Per semplicità di visualizzazione viene presentata la usuale analisi a livello provinciale limitando la valutazione alla percentuale di Comuni che si sono dotati di almeno cinque o sei dei sistemi di sicurezza proposti nel questionario.

Tabella 24 – Presenza di sistemi di sicurezza

	N. Comuni	%
Almeno quattro sistemi di sicurezza	195	72,76
Almeno cinque	127	47,39
Almeno sei	69	25,75
Almeno sette	31	11,57

Si osserva che le province in cui i Comuni sono meno attenti agli aspetti riguardanti la sicurezza sono Piacenza, Rimini, Parma e Reggio Emilia, mentre nelle restanti la frazione di Comuni con almeno cinque sistemi di sicurezza presenti supera il 50% (Grafico 17).

Come si poteva intuire la presenza di sistemi di sicurezza cresce al crescere della dimensione comunale cosicché sono i piccoli Comuni quelli meno dotati. La Tabella 25 fornisce un'idea del fenomeno.

Le differenze tra piccoli e grandi Comuni si acuiscono all'aumentare del numero di strumenti di sicurezza presi in considerazione: tuttavia è opportuno sottolineare che ben il 6% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti possiede sette sistemi di sicurezza, contro una media del 12%.

A livello europeo l'Emilia-Romagna non sembra particolarmente attenta all'aspetto della sicurezza, in quanto risulta in generale in media con Puglia e Comunidad Valenciana, ma presenta valori inferiori rispetto ad Hessen e Wielkopolska. Come al solito i Comuni delle due regio-

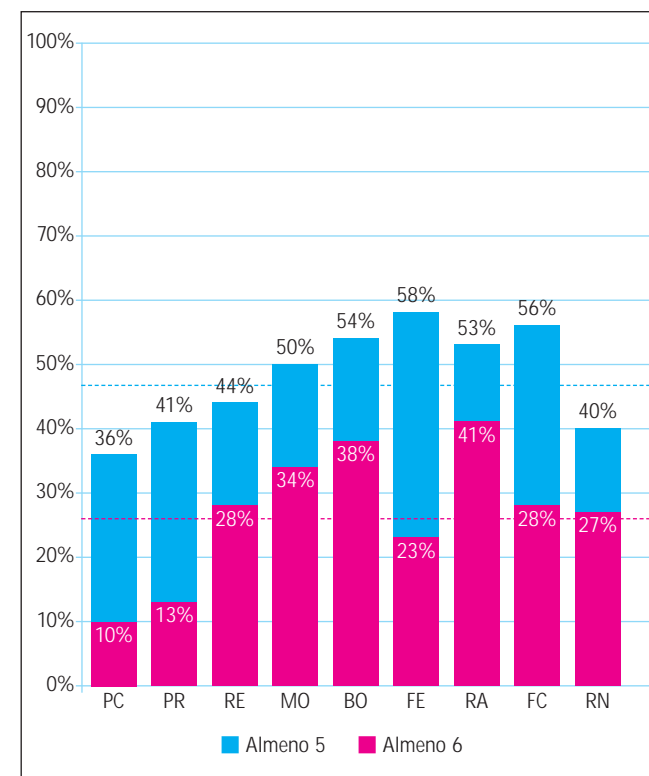


Grafico 17 – Comuni con almeno cinque/6 sistemi di sicurezza (linea tratteggiata = media regionale)

ni del Regno Unito risultano molto dotati in virtù, come detto, della maggiore dimensione (Grafico 18).

Tabella 25 – Sistemi di sicurezza posseduti

	Almeno 5	Almeno 6
Comuni con più di 50.000 abitanti	92,31%	76,92%
Comuni tra 15.000 e 50.000 abitanti	65,38%	42,31%
Comuni tra 5.000 e 15.000 abitanti	59,60%	30,305%
Comuni tra 3.000 e 5.000 abitanti	38,98%	16,95%
Comuni con meno di 3.000 abitanti	22,54%	11,27%

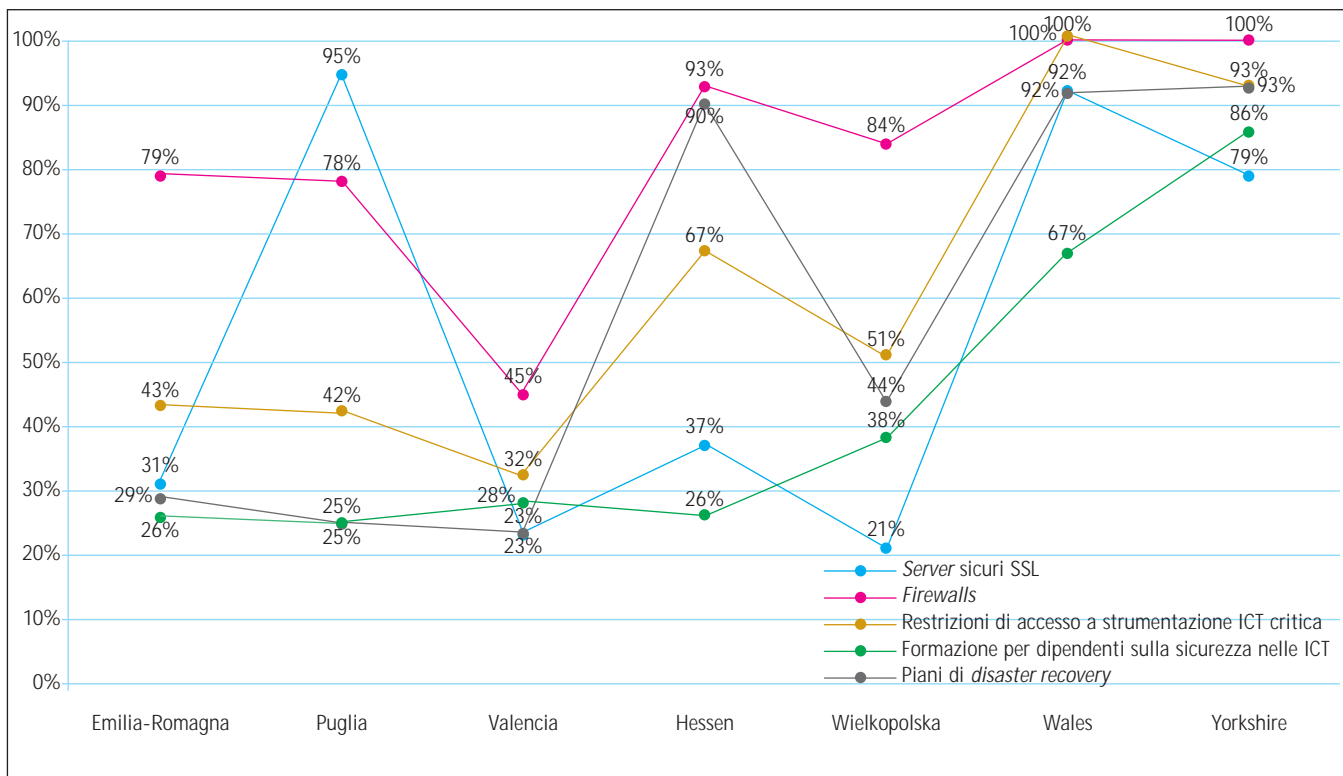


Grafico 18 – Comuni dotati di sistemi di sicurezza

#### 5.4 PROTOCOLLO INFORMATICO

Il protocollo informatico in Italia è obbligatorio per legge almeno nella soluzione base del “nucleo minimo”, che prevede la protocollazione dei documenti cartacei tramite *software* (DPR 445/2000); tuttavia in Emilia-Romagna ancora circa l'8% dei Comuni ne è sprovvisto (nel 2004 erano il 9%). Parallelamente, riguardo l'utilizzo dei sistemi di protocollo informatico in molti casi questo si riduce proprio al solo “nucleo minimo”. Circa un terzo dei Comuni è dotato di sistemi più avanzati, ossia di gestione o di *workflow* documentale: questi permettono anche la digitalizzazione dei documenti che

non vengono quindi più gestiti in formato cartaceo. Rispetto al 2004 si è avuto un incremento di solo un punto percentuale nell'utilizzo di queste due soluzioni più evolute (Tabella 26).

Il Grafico 19 illustra la diffusione del protocollo informatico nei Comuni emiliano-romagnoli a livello provinciale, tenendo in considerazione la differenziazione tra presenza del solo nucleo minimo e presenza di soluzioni avanzate. La percentuale posta sopra la colonna riferita ad ogni provincia indica quindi la percentuale di Comuni di quella provincia dotati di una qualsiasi soluzione di protocollo informatico. Le differenze tra province non

Tabella 26 – Comuni dotati di sistemi di protocollo informatico

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Nucleo minimo	226	84,33	/
Gestione documentale	82	30,60	/
Workflow documentale	27	10,07	/
Nessuno di questi	21	7,84	-1
Non risponde	4	1,49	/
<hr/>			
Solo nucleo minimo	156	58,21	/
Gestione documentale o <i>workflow</i>	87	32,46	+1

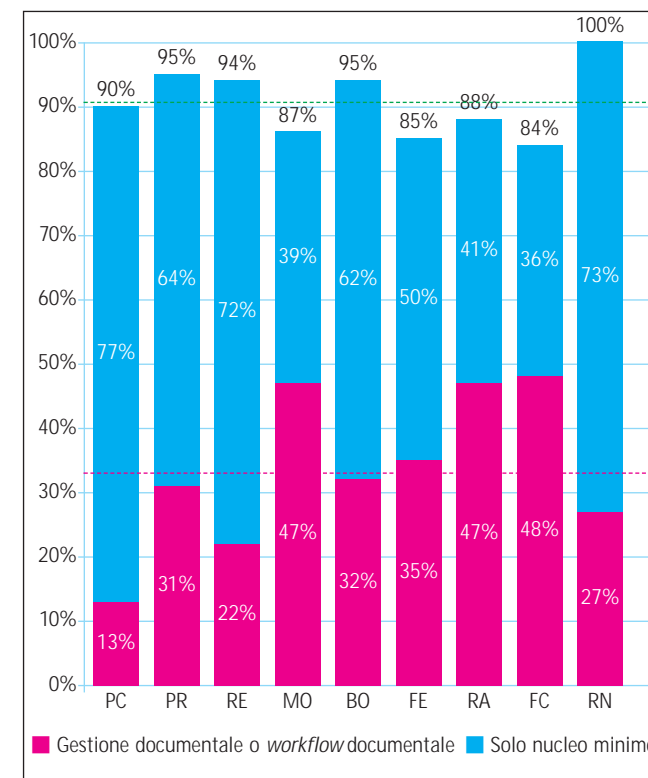


Grafico 19 – Comuni dotati di sistemi di protocollo informatico (linea tratteggiata = media regionale)

sono particolarmente importanti: in provincia di Rimini nessun Comune è sprovvisto di protocollo informatico mentre pochi sono in proporzione i Comuni dotati di gestione documentale o di *workflow* documentale nelle province di Piacenza e Reggio Emilia.

Il Grafico 20 permette di evidenziare che l'utilizzo di sistemi di protocollo informatico non dipende dalla dimensione comunale. I Comuni più piccoli sofferiscono infatti alla mancanza di soluzioni più avanzate con l'adozione del solo nucleo minimo. Interessante notare come i Comuni con più di 50.000 abitanti siano meno forniti di sistemi di gestione documentale o *workflow*

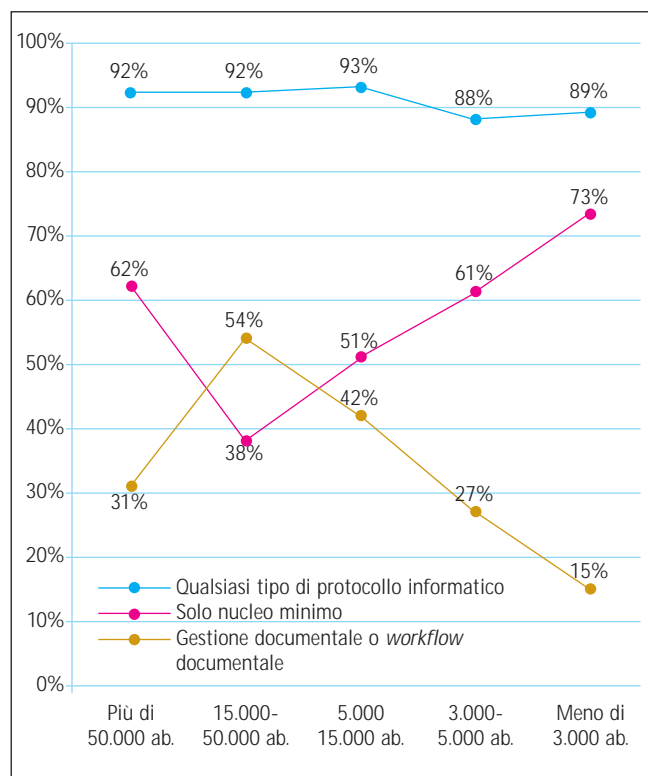


Grafico 20 – Comuni dotati di sistemi di protocollo informatico

documentale rispetto ai Comuni tra i 5.000 e 50.000 abitanti, probabilmente a causa dello sforzo maggiore di riorganizzazione interna che il passaggio ad uno stadio più avanzato comporta nei Comuni di maggiori dimensioni.

In Italia sono ancora il 21% i Comuni in cui è assente qualsiasi soluzione di protocollo informatico; il 61% possiede esclusivamente il nucleo minimo, mentre le soluzioni più avanzate sono presenti solo nel 18% dei casi (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Se si passa alla comparazione europea emerge che in Emilia-Romagna vi è una diffusione piuttosto rilevante dei sistemi di protocollo informatico, almeno per quanto riguarda la modalità minima di dotazione; per quanto riguarda invece soluzioni più avanzate le differenze tra regioni sono più attenuate. Da notare come nelle regioni del Regno Unito anche le soluzioni di gestione o *workflow* documentale sono proprie di quasi tutti i Comuni, contrariamente a quanto avviene nei Comuni di grandi dimensioni del nostro territorio (Grafico 21).

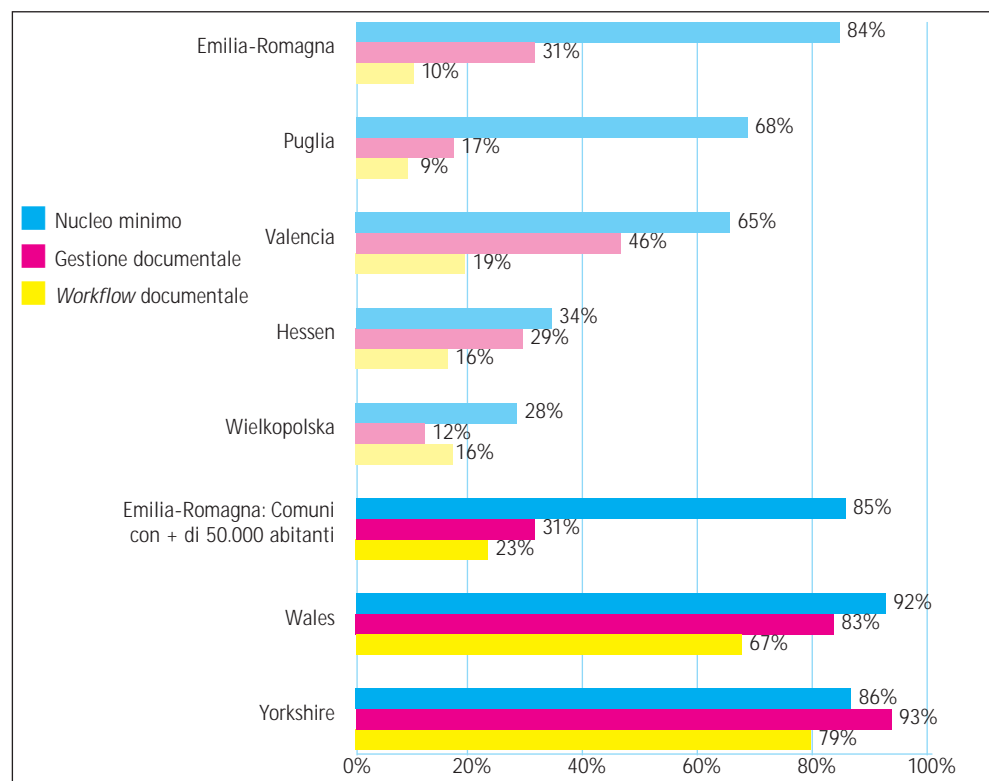


Grafico 21 – Comuni dotati di sistemi di protocollo informatico

## 5.5 FIRMA DIGITALE

Più della metà dei Comuni ha implementato un sistema di firma digitale da mettere a disposizione di almeno uno dei propri dipendenti, con un aumento di 7 punti percentuali rispetto allo scorso anno (Tabella 27). I Comuni rispondenti hanno segnalato in totale almeno 1175 dipendenti con firma digitale; questo vuol dire che, in media, in ogni Comune quasi il 4% dei dipendenti totali è dotato di firma digitale. La firma digitale è strumento fondamentale per la gestione elettronica degli atti e dei procedimenti, ma nella maggior parte dei casi è sufficiente che solo i pochi dipendenti con potere di firma all'interno dell'Ente possiedano una firma digitale. Province molto ben posizionate riguardo questo aspetto sono quelle di Bologna e Forlì-Cesena con percentuali di Comuni in cui è attivo un sistema di firma digitale superiori al 70%; tale percentuale è invece inferiore al 40% nelle province di Piacenza e Rimini (Grafico 22).

Dalla distribuzione dei Comuni con almeno un dipendente con firma digitale a livello di dimensione comunale si osserva che la discontinuità maggiore si ha alla soglia dei 15.000 abitanti: nelle due classi di Comuni con più di 15.000 abitanti le percentuali sono del tutto simili, così come sono uguali nelle classi tra i 3.000 e i 15.000 abitanti. Solo nei Comuni con meno di 3.000 abitanti questo strumento è ancora poco diffuso e solo in

Tabella 27 – Comuni con almeno un dipendente con firma digitale

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Sì	138	51,49	+7
No	128	47,76	/
Non sa	1	0,37	/
Non risponde	1	0,37	/

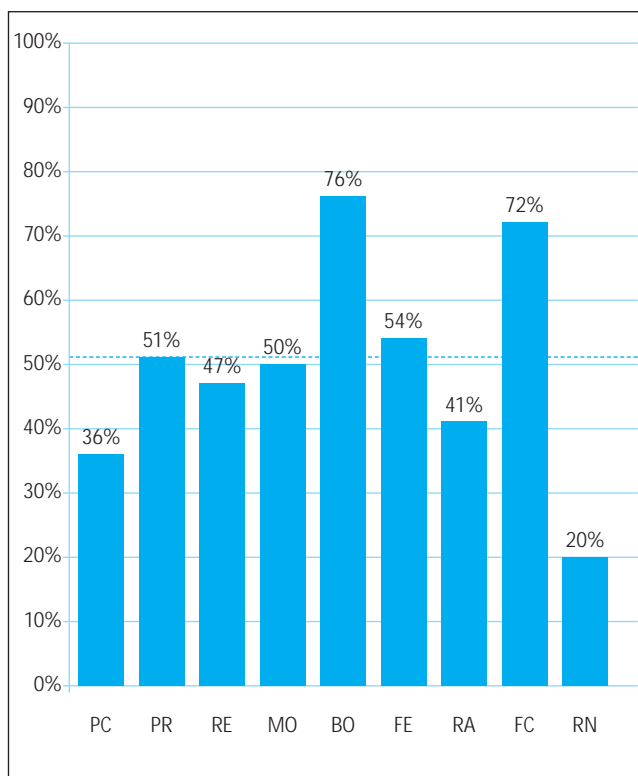


Grafico 22 – Comuni con almeno un dipendente con firma digitale (linea tratteggiata = media regionale)

questa fascia dimensionale non si è avuto un miglioramento rispetto al 2004 (Tabella 28).

Tabella 28 – Comuni con almeno un dipendente con firma digitale

	%
Comuni con più di 50.000 abitanti	92,31
Comuni tra 15.000 e 50.000 abitanti	88,46
Comuni tra 5.000 e 15.000 abitanti	50,51
Comuni tra 3.000 e 5.000 abitanti	50,85
Comuni con meno di 3.000 abitanti	32,39

I sistemi di firma digitale sono diffusi soprattutto nelle regioni del Sud Europa: Emilia-Romagna, Puglia e Comunidad Valenciana emergono nettamente. Le regioni italiane si confermano dunque come pioniere riguardo questo aspetto (l'Italia è stata tra i primi paesi dell'Unione Europea a dare piena validità giuridica alla firma digitale attraverso interventi normativi), sebbene in valore assoluto non siano ancora ai livelli attesi (Grafico 23).

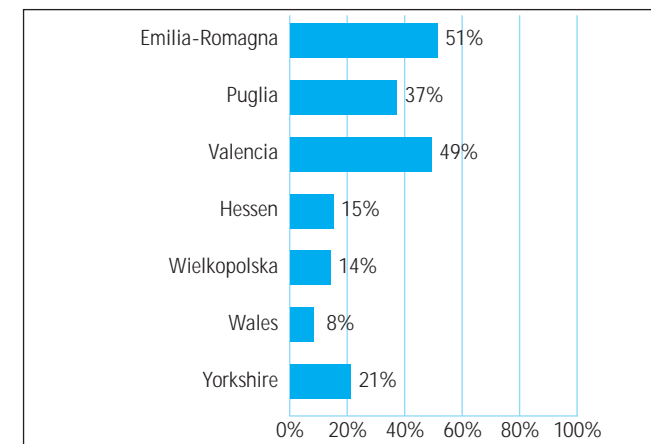


Grafico 23 – Comuni con almeno un dipendente con firma digitale

## 5.6 SOFTWARE OPEN SOURCE

Più di un terzo dei Comuni dell'Emilia-Romagna dichiara di utilizzare *software* rilasciato sotto licenza *open source* con un incremento rispetto all'anno precedente di 4 punti percentuali (Tabella 29). La particolarità di questo tipo di licenza *software* è rappresentata dal diritto, riconosciuto a qualunque utilizzatore, di visionare liberamente il codice sorgente, di operare modifiche per la personalizzazione o il miglioramento evolutivo e di ridistribuire il *software* così modificato. I *software open source* solitamente, ma non necessariamente, sono

Tabella 29 – Comuni che utilizzano *software open source*

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 04-05 in punti percentuali
Si	101	37,69	+4
No	161	60,07	/
Non sa	3	1,12	/
Non risponde	3	1,12	/

quindi frutto del lavoro collaborativo di numerosi soggetti che rendono disponibile il frutto del proprio operato senza richiedere un compenso per l'utilizzo dello stesso. Le opportunità di risparmio connesse all'adozione di questo tipo di *software* non si riducono alle banali economie legate alla mancanza di costi di licenza ma devono essere opportunamente valutate includendo elementi complessi come formazione, sicurezza, interoperabilità, dipendenza dai fornitori, ecc. e dello specifico ambito di utilizzo.

Quest'anno è stato approfondito l'aspetto delle specifiche aree di attività dell'Ente gestite attraverso *software open source*. Ci si affida a questo tipo di *software* soprattutto per i sistemi operativi *server* e solo in parte per le applicazioni di *Office automation*, per la gestione di *web server*, per la posta elettronica o per i *database*. Da notare che dei 101 Comuni che utilizzano *software open source*, ben 49 gestiscono in questo modo tre o più attività proposte nel questionario (Tabella 30).

I Comuni italiani che si avvalgono anche di *software open source* sono un quarto del totale: presso questi, l'utilizzo di tale *software* nelle diverse aree di applicazione riflette sostanzialmente quello rilevato nella nostra regione da Understand e riportato in Tabella 30. L'Emilia-Romagna è tra le prime tre regioni per l'utilizzo di *software open source* (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Tabella 30 – Attività per le quali è usato il *software open source* (in percentuale sul totale dei Comuni rispondenti)

	N. Comuni	%
Per la gestione di <i>web server</i>	39	14,55
Per i sistemi operativi <i>server</i>	63	23,51
Per i sistemi operativi su PC <i>desktop</i>	18	6,72
Per applicazioni di <i>Office automation</i>	38	14,18
Posta elettronica	38	14,18
DBMS	24	8,96
<i>Software</i> di sicurezza	46	17,16
Altro	11	4,10
Non risponde	0	0,00

A livello provinciale, più della metà dei Comuni usa *software open source* a Modena e a Reggio Emilia, mentre sotto la media è l'utilizzo soprattutto a Piacenza, ma anche a Forlì-Cesena e Parma. Per quanto riguarda l'analisi per dimensione comunale si nota che la percentuale di Comuni che utilizzano *software open source* cala al diminuire della dimensione: nei piccoli Comuni potrebbe incidere, oltre ad un problema di consapevolezza delle possibilità offerte da questo tipo di *software*, anche una carenza di risorse umane in grado di utilizzare questi prodotti e quindi una determinante insufficienza di competenze e esperienze in materia.

Rispetto alle altre regioni con cui è possibile un confronto, in Emilia-Romagna è abbastanza diffuso l'utilizzo di *software* "aperto", soprattutto nei Comuni di grandi dimensioni, per caratteristiche strutturali direttamente comparabili con i Comuni del Regno Unito; solo in Wielkopolska più del 60% dei Comuni si avvale anche di questo tipo di applicazioni (Tabella 31).

I 101 Comuni che nella nostra regione dichiarano di utilizzare *software* "aperto" non lo fanno in modo esclusivo: nella maggior parte dei casi, infatti, hanno introdotto o affiancato tale tipologia di *software* a quello

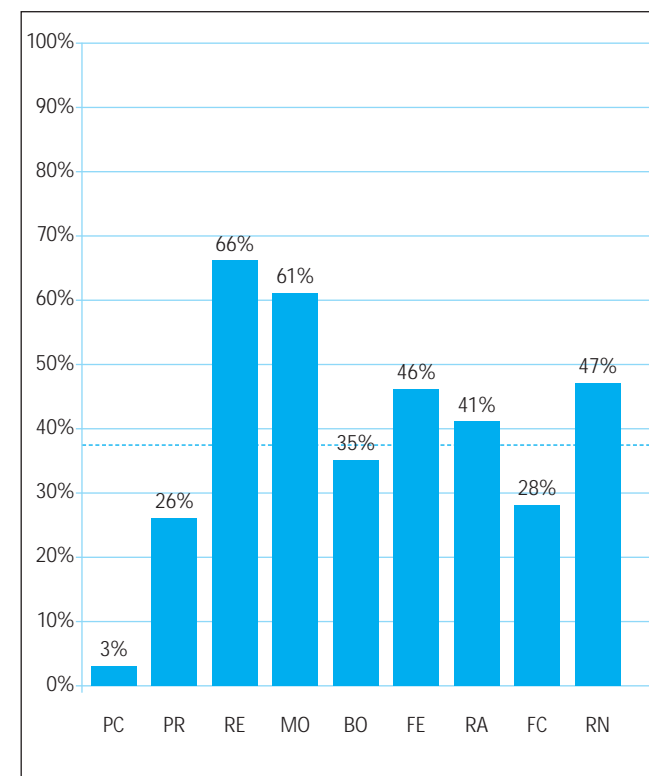


Grafico 24 – Comuni che utilizzano *software open source* (linea tratteggiata = media regionale)

Tabella 31 – Comuni che utilizzano *software open source*

	%
Emilia-Romagna	38
Puglia	18
Valencia	22
Hessen	35
Wielkopolska	63
Emilia-Romagna con più di 50.000 abitanti	92
Wales	58
Yorkshire	50

“tradizionale” proprietario di cui già disponevano. I dati raccolti da Understand, pur offrendo un’efficace visuale, non possono rappresentare l’intensità di utilizzo del *software open source* nei Comuni emiliano-romagnoli: tale *software* infatti solo in limitati casi rappresenta una rilevante parte dell’installato, ma più spesso si tratta di sperimentazioni che interessano un numero marginale di macchine. In questo senso l’indagine specifica sul *software open source* condotta dal CRC Emilia-Romagna (EROSS Emilia-Romagna *Open source* Survey) può offrire alcune importanti chiavi di lettura.

### 5.6.1 EROSS (Emilia-Romagna Open Source Survey): Indagine sull’open source software nell’Emilia-Romagna

Con lo specifico obiettivo di superare il limite informativo circa l’intensità di utilizzo, comune alla maggior parte dei questionari nazionali ed europei aventi per oggetto le ICT e destinatari gli Enti Locali, il CRC Emilia-Romagna ha predisposto un’attività di approfondimento sul *software open source* denominata EROSS (Emilia-Romagna *Open Source* Survey). Un questionario *on line* è stato utilizzato come strumento di indagine preliminare con l’obiettivo di descrivere l’effettivo e attuale utilizzo dei *software* (proprietary e *open source*) nei Comuni dell’Emilia-Romagna. Le 90 risposte raccolte, pari al 26,4% dei 341 Comuni, e la successiva attività di analisi hanno permesso di realizzare una lettura approfondita della tipologia e dell’ambito di impiego del *software open source* nei Comuni emiliano-romagnoli. È stato inoltre possibile determinare la dimensione dell’utilizzo predisponendo un indicatore di “intensità” che descrive in termini percentuali il numero di installazioni di programmi di tipo *open source* rispetto al totale per ogni singolo Comune e per ambito di utilizzo.

Il questionario EROSS ha rilevato come non sempre vi sia completa consapevolezza nell’uso di prodotti rilasciati

con licenza *open source*. Come evidenzia il Grafico 25 oltre al 56% dei Comuni che si dichiara ed è in effetti utilizzatore vi è anche una percentuale non trascurabile di questi che, pur dichiarando di non fare uso di questo genere di *software*, nei fatti ne è utilizzatore (il questionario richiedeva il nome dei *software* in uso, elemento che ha permesso in fase di analisi di evidenziare tale discrepanza). In totale i Comuni che fanno effettivo ricorso all’*open source* rappresenta il 70% dei rispondenti: una percentuale ragguardevole. Per correttezza va detto che la modalità di raccolta dei dati (risposte volontarie) ha probabilmente influenzato l’autoselezione dei rispondenti attirando maggiormente coloro che hanno una buona conoscenza e interesse per il tema *open source* e cioè gli utilizzatori.

I quesiti posti da EROSS hanno distinto i possibili ambiti applicativi del *software open source* in tre principali categorie: *client* (applicazioni *software* per i *desktop* dei dipendenti pubblici), *server* (macchine che offrono attraverso le reti locali servizi di vario genere come ad

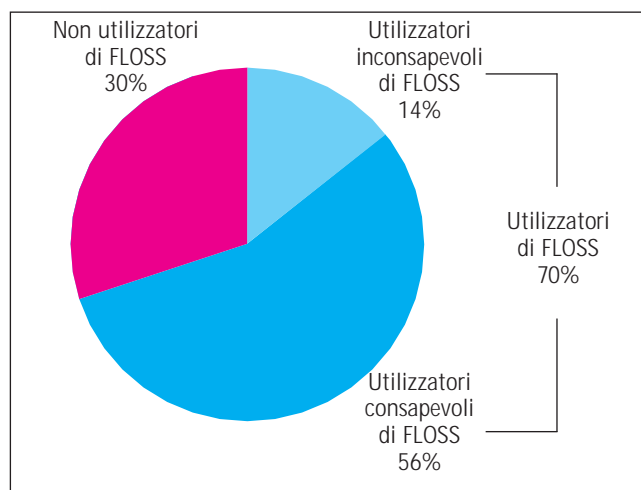


Grafico 25 – Comuni che utilizzano *Free Libre Open source software* (FLOSS)

esempio cartelle condivise, stampanti di rete, ecc.) e web (gestori di contenuti e sistemi di lavoro collaborativi *on line*). Le risposte raccolte hanno quindi permesso di rappresentare l’intensità di utilizzo di dodici tipologie di *software*. Le figure che seguono rendono tale intensità con particolare riferimento all’*office automation* (programmi di videoscrittura, foglio di calcolo e per la creazione di presentazioni), al *web server* (macchinari che ospitano i siti dell’organizzazione) e al gestore dei contenuti web (CMS) per il sito istituzionale.

Nel Grafico 26 è evidente come, nonostante la considerevole percentuale di Comuni che ha realizzato esperienze di tipo *open* nel campo dell’*office automation* (34), sono ancora pochi quegli Enti Locali che hanno migrato abbandonando sistemi proprietari, come *Microsoft Office*, affidandosi completamente alla versione *open* (*Openoffice.org*). Come si vede, solo 8 Comuni hanno un’intensità di utilizzo superiore al 50%. L’intensità di utilizzo complessiva in questo campo è del 12,47%: in altri termini su quasi 10.000 installazioni di pacchetti *Office*, presenti nei 90 Comuni rispondenti al questionario, solo 1262 sono di tipo *open*. Considerazioni molto diverse possono essere fatte nel caso dell’adozione di tecnologie *open source* in campo *server*; in particolare nel caso dei *web server* il Grafico 27 mostra come esista un più deciso utilizzo di programmi aperti. Sono 10, infatti, i Comuni che gestiscono i propri *server* utilizzando in modo esclusivo Apache, *software open source* per il *web server*. La percentuale di utilizzo complessiva (44%) è comunque molto lontana dalla media mondiale che vede Apache appunto dominare il mercato risultando installato sul 60% dei *server* web. In questo specifico ambito la soluzione *open* può rappresentare un’ottima alternativa a quella proprietaria, specie per i 34 Comuni che non ne sono ancora dotati.

Spostando l’attenzione sui sistemi di gestione dei conte-

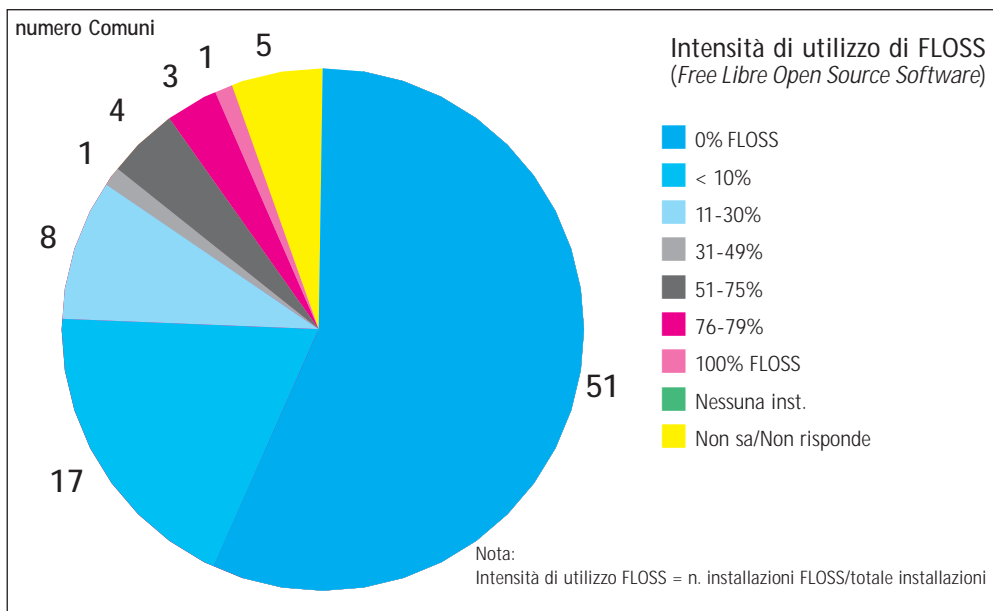


Grafico 26 – Intensità di utilizzo di *Open source software* in ambito *Office Automation*

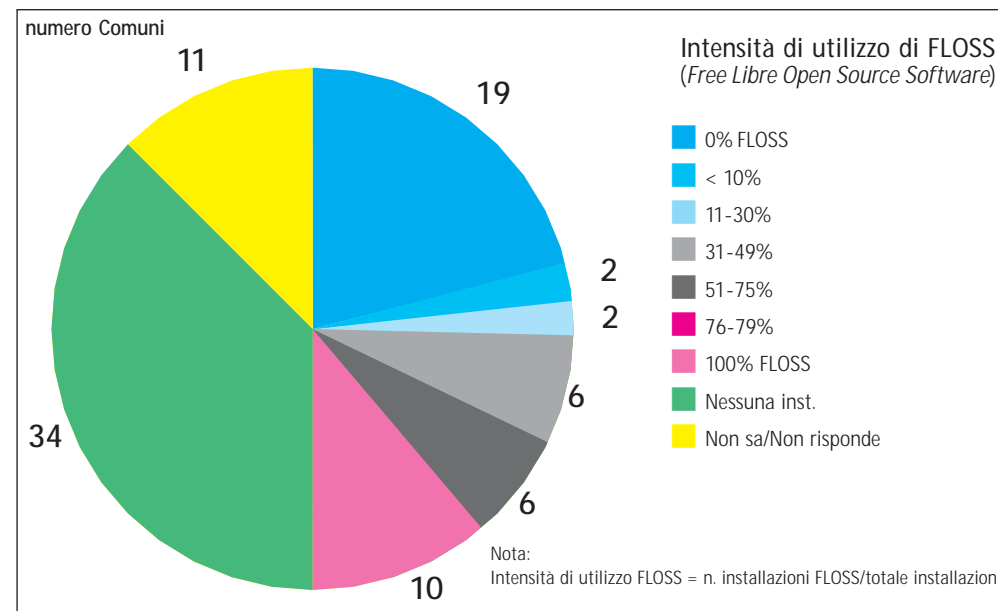


Grafico 27 – Intensità di utilizzo di *Open source software* nei web server

nuti web per i siti istituzionali dei Comuni emiliano-romagnoli possiamo notare innanzi tutto (Grafico 28) come siano ancora relativamente pochi gli Enti che adottano tali evolute applicazioni (31). Di rilievo è il numero di utilizzatori che si affida a soluzioni *open* (10) per gestire e aggiornare le informazioni e i contenuti del proprio sito istituzionale. I *software open source* più diffusi sono: Mambo, Plone o Joomla che rappresentano, per più di un terzo dei Comuni che fanno ricorso a gestori di contenuti, un'alternativa alle soluzioni proprietarie chiavi in mano e ai prodotti commissionati dall'Ente e sviluppati per esso *ad hoc*.

L'intuizione che vuole l'adozione di *software open source* più praticabile in ambito *server* (caratterizzato da un numero limitato di macchine su cui agire e dal ridotto impatto sugli utenti finali) piuttosto che lato *client* (dove le migrazioni da sistemi di *office automation* e di posta elettronica possono risultare molto complesse e coinvolgere

un elevato numero di macchine e utenti) è confermata dal Grafico 29. Come si può notare, infatti, dei Comuni che fanno uso di tecnologie *open source* (gli unici rappresentati nel grafico) la maggior parte presenta una media di intensità di utilizzo più elevata sui *server* (asse verticale) piuttosto che sui *client* (asse orizzontale). Si verifica, inoltre, graficamente che sono quei Comuni che possono già contare sull'utilizzo diffuso di *software* FLOSS lato *server* che hanno tentato le più significative esperienze sul fronte delle applicazioni *client* (la nuvola dei punti si concentra infatti nella zona in alto a sinistra). La dimensione dei Comuni si dimostra un elemento non determinante che potrebbe ridursi a portatore di complessità, agendo quindi da freno all'adozione diffusa di *open source* piuttosto che da elemento di stimolo.

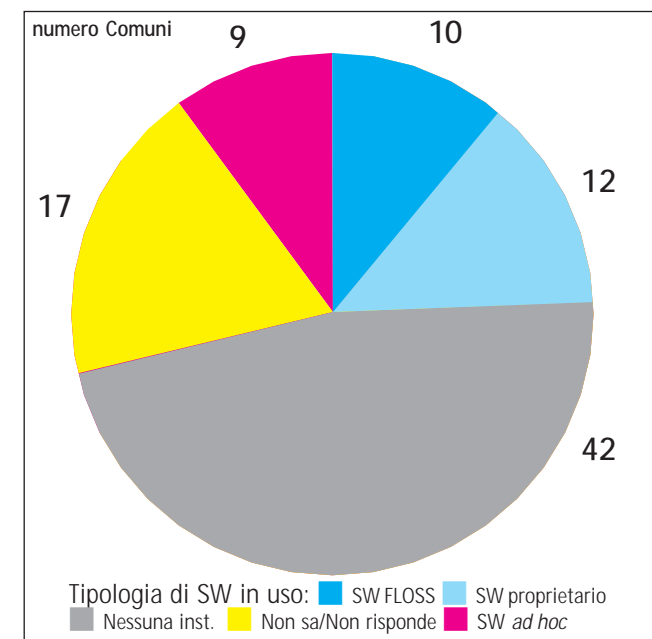


Grafico 28 – Intensità di utilizzo di *open source software* per la gestione dei contenuti del sito web istituzionale

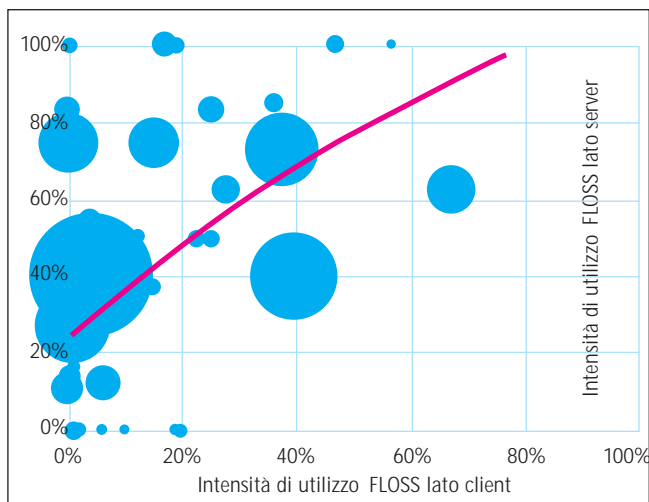


Grafico 29 – Intensità di utilizzo di *Free Libre Open source software* (FLOSS) su macchine *server* e su *client* da parte dei singoli Comuni (la dimensione delle bolle corrisponde al numero degli abitanti del Comune)

## 5.7 INFORMATIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE

Relativamente alla Tabella 32 si considerino le seguenti definizioni:

- **Informatizzazione in rete:** utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di *database* con la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.
- **Informatizzazione in locale:** utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di *database* senza la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.
- **Office automation:** utilizzo nei processi di lavoro dei pacchetti comuni di *Office automation* (quali Word, Excel, Access o altri strumenti equivalenti).
- **Non informatizzata:** assenza di qualunque utilizzo di tecnologie informatiche nei processi di lavoro.

Era possibile indicare anche per la stessa funzione più modalità di informatizzazione.

Come si vede dalla Tabella 32 la maggior parte dei Comuni utilizza applicazioni informatiche specifiche per le

attività tipiche di un Ente Pubblico; molto frequentemente procedure, strumenti tecnologici e basi di dati sono condivise in rete telematica fra le varie postazioni di lavoro. Il ricorso ad applicazioni di *Office* è abbastanza raro e in molti casi questo è di supporto ad applicazioni specifiche: sono infatti pochissimi i Comuni che utilizzano solamente *Office* per l'informatizzazione delle attività in Tabella 32 e presumiamo che questo sia considerato come sistema per condividere informazioni e dati con utenti e colleghi che non hanno le conoscenze necessarie di questi *software* specifici o non hanno accesso a questi. La distribuzione del tipo di informatizzazione è simile per quasi tutte le attività riportate in Tabella 32; uniche eccezioni il controllo di gestione e la gestione provveditorato, del resto, come risultati in questo ambito, molto simili tra loro. Queste due attività hanno infatti, rispetto alle altre, molte gestioni non informatizzate e un numero non irrilevante di non risposte. In particolare il controllo di gestione non è una funzione tipica e tradizionale di un Ente pubblico ma è stata inserita col tempo, forse ancora non perfettamente integrata, ed è possibile che non tutti i Comuni la svolgano o che venga svolta in modalità di semplice ve-

Tabella 32 – Comuni per tipo di informatizzazione delle attività

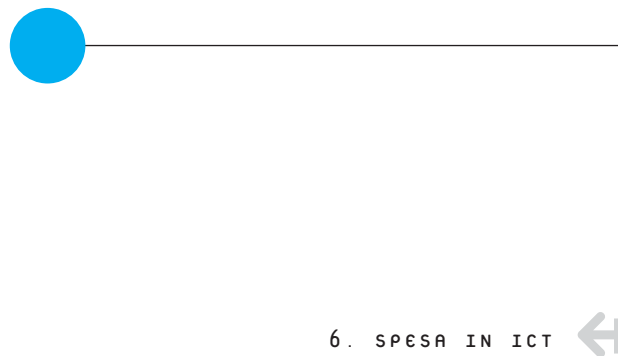
	Informatizzazione in rete		Informatizzazione in locale		Office automation		Non informatizzata		Non risponde	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Gestione personale	174	64,93	76	28,36	59	22,01	12	4,48	11	4,10
Gestione contabilità	215	80,22	58	21,64	44	16,42	0	0,00	3	1,12
Gestione provveditorato	72	26,87	30	11,19	50	18,66	70	26,12	72	26,87
Controllo di gestione	92	34,33	46	17,16	56	20,90	60	22,39	44	16,42
Gestione pagamenti	175	65,30	61	22,76	38	14,18	10	3,73	22	8,21
Gestione atti amministrativi e delibere	197	73,51	40	14,93	69	25,75	9	3,36	7	2,61
Gestione protocollo	225	83,96	41	15,30	35	13,06	1	0,37	4	1,49
Gestione tributi	197	73,51	68	25,37	50	18,66	2	0,75	4	1,49
Anagrafe e stato civile	220	82,09	55	20,52	43	16,04	0	0,00	3	1,12

rifica. Per quanto riguarda l'informatizzazione della gestione provveditorato, nei casi non si disponga di sistemi di e-*procurement*, è probabilmente una informatizzazione di contorno, afferente più al lato contabilità/bilancio che ad una vera e propria gestione degli acquisti. Per semplificare, nella Tabella 33 vengono proposte, per ogni singola attività, le percentuali di Comuni che hanno adottato una informatizzazione attraverso *software* specifici; il complemento a 100 indica perciò la quota di Comuni che o non rispondono o che non hanno informatizzato o che hanno una informatizzazione più blanda e meno strutturata come quella offerta da un usuale strumento *Office*. Come si vede quasi tutti i Comuni utilizzano applicazioni specifiche nelle varie attività tranne, come si è già detto, per il provveditorato e per il controllo di gestione.

Anche a livello italiano l'informatizzazione attraverso applicazioni specifiche è molto diffusa nella maggior parte delle attività proposte e solo leggermente inferiore a quella rilevata in Emilia-Romagna dalla Regione e riportata in Tabella 33 (Fonte ISTAT. Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni comunali, anno 2005).

Tabella 33 – Comuni che utilizzano applicazioni specifiche nelle attività

	N. Comuni	%
Gestione personale	234	87,31
Gestione contabilità	263	98,13
Gestione provveditorato	98	36,57
Controllo di gestione	132	49,25
Gestione pagamenti	228	85,07
Gestione atti amministrativi e delibere	230	85,82
Gestione protocollo	261	97,39
Gestione tributi	258	96,27
Anagrafe e stato civile	263	98,13



## 6. SPESA IN ICT

Infine, scopo dell'indagine era di fornire un'informazione riguardante la propensione dei Comuni alla spesa nelle ICT nel 2004. A questo fine è stato chiesto di riportare dai bilanci di previsione la spesa totale annuale prevista dal Comune e la spesa in ICT annuale prevista dal Comune; in aggiunta è stato richiesto di fornire dai bilanci consuntivi il valore della spesa in ICT effettivamente sostenuta. La spesa in ICT include le voci riportate in Tabella 34.

Al fine di ottenere degli indicatori di sintesi sull'argo-

mento sono state calcolate la percentuale di previsione di spesa ICT su previsione di spesa totale e la spesa effettivamente sostenuta in ICT dal Comune per abitante e per dipendente comunale.

Probabilmente questa è risultata la domanda più critica dell'intero questionario, forse a causa del lavoro necessario per reperire dati puntuali che comportano l'ausilio di una figura non deputata alla compilazione (il referente dei sistemi informativi). Quest'anno, così come il precedente, anche e soprattutto l'indicazione della previsione di spesa totale dell'Ente è risultata in alcuni casi non totalmente affidabile o mancante, tanto che nel presente rapporto sono stati utilizzati per la spesa totale i dati di bilancio dei Comuni emiliano-romagnoli di fonte Regione Emilia-Romagna (in collaborazione con ANCI e UPI regionali: <http://www.regione.emilia-romagna.it/finanzaterritorio>) che riteniamo più aderenti allo scopo prefissato. Tutti i dati sulla spesa ICT sono invece quelli riportati nei questionari ricevuti. In questo modo è stato possibile ridurre al solo 18% dei 268 rispondenti i Comuni per cui non è possibile calcolare gli indicatori precedentemente descritti e presentati in Tabella 35.

Tabella 34 – Definizione di spesa in ICT

Termine	Definizione
<i>Hardware</i>	Comprende le voci di acquisto, locazione/ <i>leasing</i> e manutenzione di grandi sistemi ( <i>Mainframe</i> ), sistemi intermedi ( <i>Server</i> ), stazioni di lavoro (PC), altro <i>hardware</i> (stampanti, modem, cartucce ecc.).
<i>Software</i>	Comprende le voci di spesa relative all'acquisto, alla manutenzione e alla locazione/ <i>leasing</i> di <i>software</i> di base e d'ambiente ( <i>Office</i> ), pacchetti applicativi e <i>software</i> sviluppato ad hoc; comprende inoltre le spese relative agli studi e consulenze, all'avviamento e messa in produzione e ai servizi di integrazione dei sistemi.
Reti e telecomunicazioni	Comprende le voci di spesa relative all'acquisto e alla gestione di reti, servizi di telecomunicazione, servizi TLC a valore aggiunto.
Formazione ICT	Comprende la formazione informatica o più in generale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
Altre spese ICT	Comprende per esempio le voci di spesa relative a servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, elaborazione dati e accesso a servizi telematici e basi di dati esterne, assistenza utenti.

Tabella 35 – Spesa in ICT nei Comuni, 2004 (calcolata su 219 Comuni)

Previsione di spesa ICT su previsione di spesa totale (in percentuale)	0,73%
Spesa media sostenuta in ICT per abitante (in euro)	12,47
Spesa media sostenuta in ICT per dipendente comunale (in euro)	1378,56

In media i Comuni spendono in ICT lo 0,73% della spesa totale (in termini di previsione di spesa). Tale risultato, riferito al 2004, è leggermente discordante da quello riportato lo scorso anno (1%) per il 2003, ma lo riteniamo più affidabile, in quanto, oltre ad essere calcolato su quasi il doppio dei Comuni, si giova dei dati di previsione di spesa totale "ufficiali" di fonte Regione Emilia-Romagna.

La variabilità tra Comuni rilevata per l'indicatore di percentuale di spesa ICT è piuttosto alta: 48 Comuni hanno previsto di spendere in ICT meno dello 0,3% (di cui due sono capoluoghi di provincia), 32 più dell'1% (di cui due capoluoghi di provincia ma anche tre Comuni con meno di 1.000 abitanti). Per dare un'ulteriore dimensione del fenomeno aggiungiamo che la mediana, ovvero la previsione di spesa ICT del Comune che per questa variabile si colloca nella posizione centrale della successione ordinata è stata, nel 2004, dello 0,55%

Passando invece alla spesa ICT effettivamente sostenuta, notiamo che, mediamente, i Comuni emiliano-romagnoli hanno speso in ICT nel 2004 poco più di 12 euro per abitante (12,47 euro). Tale risultato è assolutamente in linea con quello rilevato per il 2003 (12,44 euro per abitante).

Anche in questo caso la differenza tra Comuni è molto rilevante: nel 2004 i Comuni che hanno speso meno di due euro per abitante sono 14 (un capoluogo di provincia spende poco più di due euro per abitante) mentre

quelli che hanno speso più di 15 euro per abitante sono 23 (tra questi ultimi ci sono quattro capoluoghi di provincia, ma anche quattro Comuni sotto i 1.000 abitanti). La mediana di questa variabile è poco più di 8 euro per abitante. La spesa sostenuta in ICT rapportata al numero di dipendenti comunali è di circa 1.380 euro.

Rispetto alle dimensioni comunali si osserva una chiara proporzionalità fra il valore della spesa ICT in valore assoluto e il numero di abitanti. Tuttavia analizzando il dato rapportato al numero di abitanti emerge una certa omogeneità nella spesa ICT nei Comuni con meno di 50.000 abitanti, mentre i grandi Comuni presentano una spesa molto più consistente e in alcuni casi addirittura doppia rispetto a quella rilevata nelle fasce dimensionali minori. Analogo ragionamento può essere ripetuto per i risultati inerenti la spesa ICT per dipendente e la percentuale di previsione di spesa ICT sulla previsione di spesa totale per cui i valori dei Comuni delle classi dimensionali sotto i 50.000 abitanti sono praticamente identici.

Il Grafico 30 illustra la distribuzione della spesa ICT sostenuta dai Comuni per le voci riportate in Tabella 34, che vanno a comporre la spesa ICT complessiva.

Il valore totale della spesa ICT è di circa 40 milioni di euro nei soli 219 Comuni rispondenti: ai 122 non rispondenti è possibile applicare la percentuale di spesa media

ICT nei Comuni per classi dimensionali (riportate in Tabella 36) alla spesa totale di questi e stimare in 45/48 milioni di euro la spesa ICT complessiva dei Comuni della regione Emilia-Romagna nel 2004.

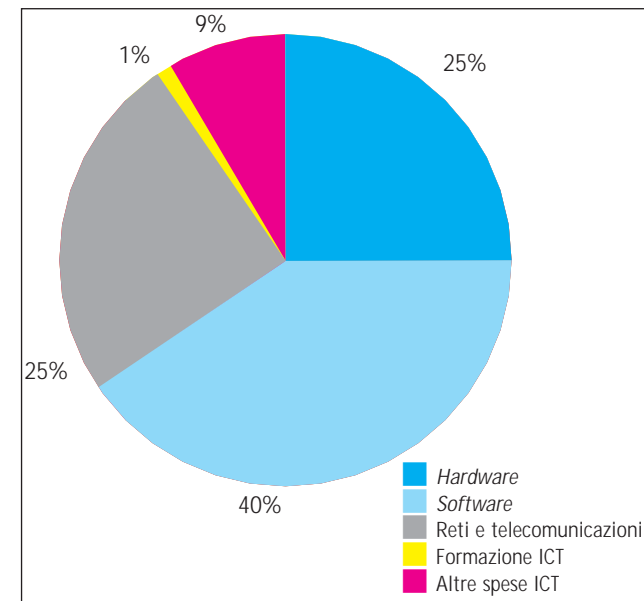


Grafico 30 – Composizione della spesa ICT, 2004

Tabella 36 – Spesa in ICT nei Comuni, 2004

	Previsione di spesa ICT sul totale (%)	Spesa ICT per abitante (euro)	Spesa ICT per dipendente (euro)
Comuni con più di 50.000 abitanti	0,84	16,06	1.644
Comuni tra 15.000 e 50.000 abitanti	0,59	8,88	990
Comuni tra 5.000 e 15.000 abitanti	0,58	7,64	1.030
Comuni tra 3.000 e 5.000 abitanti	0,56	8,71	993
Comuni con meno di 3.000 abitanti	0,56	9,18	1.106
Tutti i Comuni	0,73	12,47	1.379

Assolutamente coerenti con quelle del 2004 sono le informazioni offerte dai Comuni intervistati relativamente agli ostacoli all'uso diffuso delle ICT nell'Ente.

Più della metà dei Comuni rileva nell'aspetto economico un considerevole ostacolo all'uso delle ICT confermandosi la barriera più importante con un aumento di 6 punti percentuali rispetto al 2004: tale aumento non è inaspettato visto che la rilevazione è stata svolta in un periodo in cui il dibattito sui tagli agli Enti Locali proposti dalla finanziaria era all'ordine del giorno (autunno 2005) (Tabella 37).

Anche la carenza di staff informatico qualificato è considerata una delle maggiori barriere (più quattro punti percentuali rispetto al 2004) mentre, su piani simili, non è stata indicata la difficoltà di reperire personale qualificato, segno di un'offerta di specialisti ICT percepita come conforme alle attese, ma non adeguatamente sfruttata a livello di Pubblica Amministrazione Locale.

Il 25% lamenta la carenza di una strategia ICT aggiornata, ma ricordiamo che solo il 16% dei Comuni dichiara di possedere una precisa strategia in materia ICT. Non sembra invece rappresentare un particolare problema la mancanza di flessibilità imputabile alle linee di azione dei fornitori ICT.

Per quanto riguarda gli aspetti più puramente tecnici, la mancanza di integrazione tra le applicazioni sembra creare difficoltà non indifferenti ad un terzo dei Comuni; errori e difetti nel *software* fornito e la prematura introduzione di nuove versioni di *software* esistenti invece sembrano ostacoli marginalmente diffusi.

Interessante è infine notare che su 268 Comuni che hanno inviato il questionario, 30, ovvero l'11%, non hanno risposto a questa domanda, non riscontrando particolari difficoltà all'uso delle ICT oppure non riuscendo a discriminare quale ostacolo evidenziare come più rilevante nel proprio contesto.

Abbiamo sottolineato più volte che i piccoli Comuni risultano spesso in difficoltà nell'adozione delle ICT. In riferimento a questo aspetto, è quindi interessante valutare gli ostacoli all'uso diffuso delle ICT a seconda della dimensione del Comune. Molti degli ostacoli hanno un andamento della frequenza di risposta abbastanza lineare, cosicché piccoli e grandi Comuni presentano problemi completamente diversi. In particolare, così come l'anno scorso, emerge che i piccoli Comuni risentono molto della carenza di staff qualificato e della consistenza della spesa. Al contrario, per i Comuni grandi

costituiscono un grave ostacolo gli aspetti tecnicamente più sofisticati come la mancanza di integrazione tra le applicazioni, gli errori o i difetti nel *software* fornito e anche la mancanza di flessibilità dei fornitori, mentre questi ultimi due sono problemi quasi sconosciuti ai piccoli Comuni. I Comuni grandi lamentano anche una certa difficoltà a trovare e trattenere personale qualificato. La carenza di una strategia aggiornata invece è stata segnalata più dai Comuni di dimensioni intermedie e comunque da nessun Comune con più di 50.000 abitanti: probabilmente i Comuni molto grandi ne sono provvisti mentre i Comuni piccoli non ne sentono l'esigenza. Lo stesso andamento si evidenzia per i problemi derivanti dall'introduzione prematura di nuove versioni di *software* esistenti.

A livello europeo emerge come il lato finanziario è sentito come ostacolo all'uso diffuso delle ICT più o meno in uguale misura in Emilia-Romagna, Puglia, Hessen, Wales e Yorkshire, mentre riveste un ruolo molto più sensibile in Wielkopolska. L'elevato costo delle ICT non sembra invece preoccupare i Comuni della Comunidad Valenciana dove la barriera fondamentale sembra invece essere quella della carenza di risorse umane qualifi-

Tabella 37 – Ostacoli all'uso diffuso delle ICT

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 2004-2005 (in punti percentuali)
Errori/difetti nel <i>software</i> fornito	22	8,21	-2
Mancanza di flessibilità dei fornitori ICT	28	10,45	-1
Mancanza di integrazione tra le applicazioni	88	32,84	0
Carenza di staff qualificato in materie ICT	123	45,90	+4
Difficoltà a trovare e a trattenere staff qualificato in materia ICT	27	10,07	-1
Carenza di una strategia ICT aggiornata	67	25,00	-2
La spesa per l'ICT è troppo elevata	138	51,49	+6
Prematura introduzione di nuove versioni di <i>software</i> esistenti	17	6,34	+1
Altro	7	2,61	/
Non risponde	30	11,19	-2

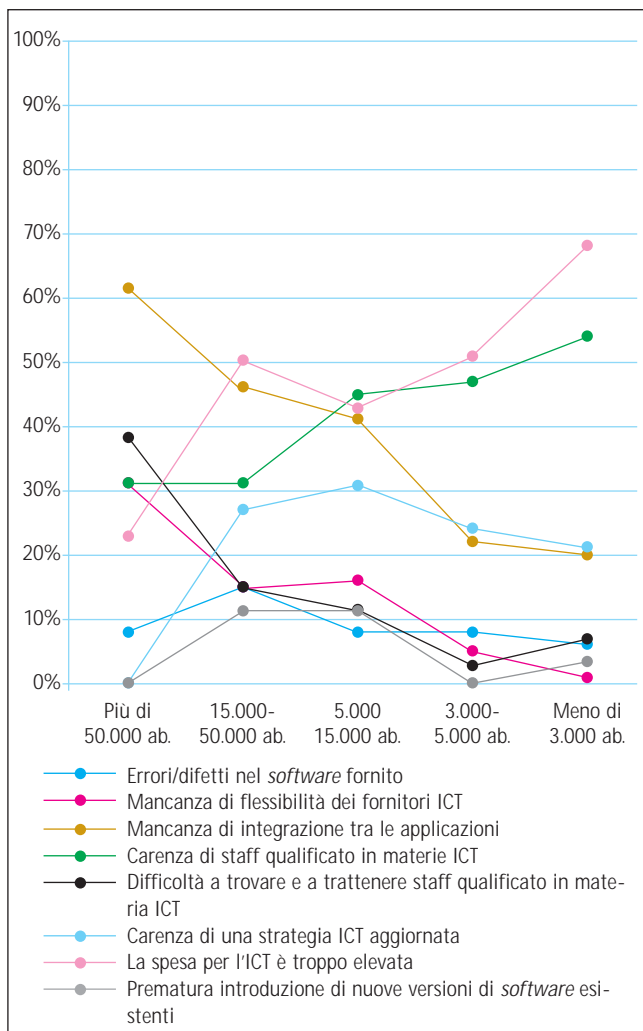


Grafico 31 – Ostacoli all'uso diffuso delle ICT

cate. Questo aspetto è rilevante anche nella nostra regione e in Puglia, mentre non sembrano invece avere problemi in questo senso i Comuni della Wielkopolska e delle due regioni del Regno Unito. La carenza di una strategia ICT aggiornata è stata rilevata come criticità in Puglia, in Comunidad Valenciana e in Wielkopolska

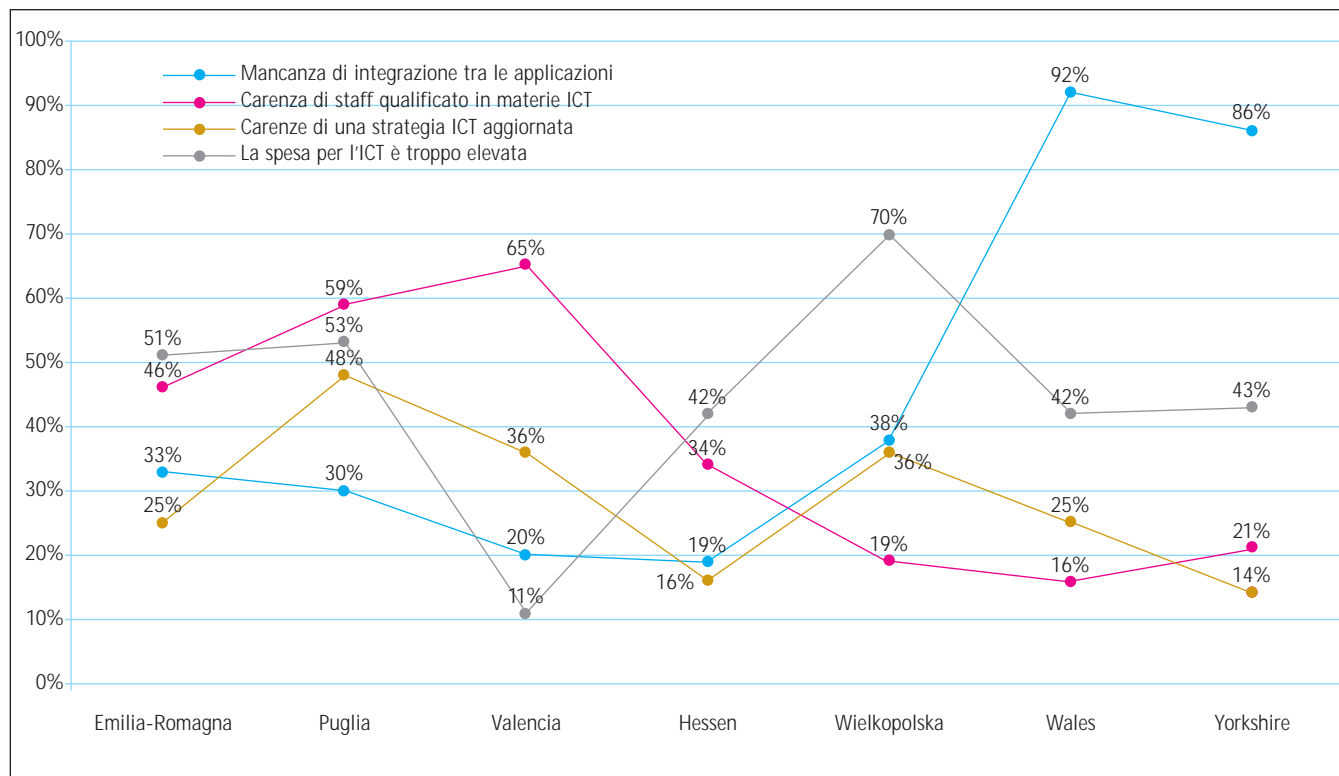


Grafico 32 – Ostacoli all'uso delle ICT nei Comuni

mentre in Hessen e in Yorkshire solo il 15% dei Comuni ha citato questo aspetto. La mancanza di integrazione tra le applicazioni costituisce un ostacolo più o meno nella stessa percentuale di Comuni in tutte le regioni con cui possiamo confrontarci con l'eccezione delle due regioni del Regno Unito che presentano percentuali molto più elevate a causa della maggiore dimensione dei Comuni in cui sono suddivise; a supporto di questo rileviamo che Wales e Yorkshire mostrano un comportamento piuttosto simile ai grandi Comuni emiliano-romagnoli. Quest'anno in tutte le regioni è stato vincolato il numero di ostacoli che era possibile indicare in un massimo di

tre, con rilevanti vantaggi per quanto riguarda la comparabilità anche dal punto di vista delle singole percentuali. Per offrire una diversa lettura del fenomeno viene riportata una tabella in cui vengono semplicemente evidenziati gli ostacoli rilevati in ordine di frequenza, per regione (Tabella 38).

Da questa tabella emerge come la consistenza della spesa ICT è segnalata come ostacolo principale da tre regioni su sette e come secondo in altre tre. Nella Comunità Valenciana è invece percepito fortemente il problema delle risorse umane necessarie all'uso delle ICT, aspetto che la differenzia dalle altre regioni. Molto simili tra loro risultano le due regioni italiane e l'Hessen;

Tabella 38 – Ostacoli all'uso diffuso delle ICT nei Comuni

	Emilia-Romagna	Puglia	Comunidad Valenciana	Hessen	Wielkopolska	Yorkshire	Wales
Ostacolo principale	L'ICT costa troppo	Carenza di staff qualificato	Carenza di staff qualificato	L'ICT costa troppo	L'ICT costa troppo	Mancanza integrazione tra le applicazioni	Mancanza integrazione tra le applicazioni
Secondo ostacolo	Carenza di staff qualificato	L'ICT costa troppo	Difficoltà a trovare staff ICT qualificato	Carenza di staff qualificato	Mancanza integrazione tra le applicazioni	L'ICT costa troppo	L'ICT costa troppo
Terzo ostacolo	Mancanza integrazione tra le applicazioni	Carenza di una strategia ICT aggiornata	Carenza di una strategia ICT aggiornata	Mancanza integrazione tra le applicazioni	Carenza di una strategia ICT aggiornata	Mancanza di flessibilità dei fornitori	Carenza di una strategia ICT aggiornata
Quarto ostacolo	Carenza di una strategia ICT aggiornata	Mancanza integrazione tra le applicazioni	Errori o difetti nel software fornito	Carenza di una strategia ICT aggiornata	Difficoltà a trovare staff ICT qualificato	Carenza di staff qualificato	Carenza di staff qualificato

Wales e Yorkshire si distinguono per aver segnalato come principale un ostacolo di tipo puramente tecnico-informatico.



8. UN INDICE SINTETICO PER L'INFORMATIZZAZIONE INTERNA DELL'ENTE



Si è tentato infine di costruire un indice composto che sintetizzasse quelle che a nostro avviso erano le dotazioni informatiche più significative tra quelle presentate in questo capitolo. Di conseguenza ognuno dei 268 Comuni rispondenti presenta un unico valore in grado di riassumere la maggior parte delle informazioni raccolte e offrire così un'idea della generale informatizzazione delle funzioni interne all'Ente.

Nel Grafico 33 viene riportata la media di tale indice per Comune appartenente alle diverse fasce dimensionali. La linea tratteggiata invece indica il valore medio dell'indice a livello regionale. Le differenze di risultato sono piuttosto evidenti cosicché anche i Comuni medi (tra i 5.000 e i 15.000 abitanti) pur avendo un valore superiore a quello regionale sono molto meno dotati dal punto di vista infrastrutturale rispetto ai Comuni con più di 15.000 abitanti.

Tuttavia anche alcuni Comuni piccoli riescono ad esprimere una buona *performance*. Se si ipotizza infatti di suddividere la successione ordinata dei 268 Comuni in quattro parti uguali si nota comunque che otto Comuni piccoli (con meno di 5.000 abitanti) si posizionano nei primi 67 posti; in particolare nei primi trenta ci sono due piccoli Comuni del reggiano (di cui uno è addirittura



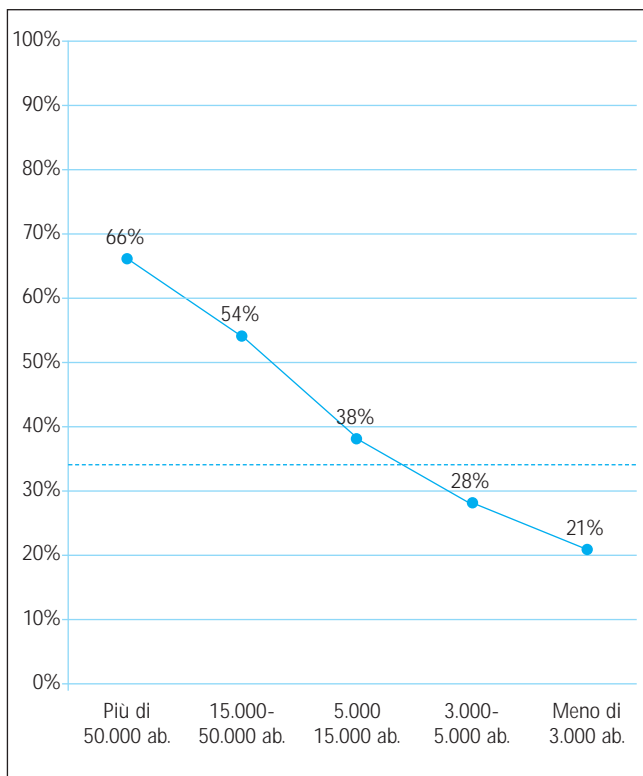


Grafico 33 – Indice di informatizzazione interna del Comune (linea tratteggiata = media regionale)

Tabella 39 – Numero dei Comuni con meno di 50.000 abitanti compresi tra i primi 67 della “classifica” per indice di informatizzazione interna del Comune

	Numero Comuni
Strategia ICT o di e-government	6
Presenza di dipendenti dedicati all'ICT (un addetto ICT per Comune)	6
Presenza di un servizio informatica interno	5
Collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni in attività ICT	4
CED o Servizio Sistemi Informativi associato	2

quarto) e un piccolo Comune del ferrarese. La situazione di questi otto Comuni è riassunta in Tabella 39.

D'altra parte tutti i Comuni capoluogo si trovano nella prima parte della “graduatoria” (anche se quattro si posizionano oltre il 20° posto) e solo un Comune grande si colloca oltre il 67° posto. Nella seconda metà della “classifica” si trovano invece solo Comuni con meno di 15.000 abitanti.

In media molto meno marcate sono le differenze tra i Comuni delle diverse province: i Comuni delle sole province di Bologna e Ravenna presentano in media una dotazione ICT sugli aspetti interni significativamente al di sopra dei Comuni delle altre province. In particolare la provincia di Bologna si giova del notevole traino di alcuni grandi e medi Comuni che compensano i piccoli più in difficoltà; la situazione di Ravenna è invece più omogenea, così come quella di Piacenza i cui Comuni però si fermano nella maggior parte dei casi a livelli di informatizzazione piuttosto bassi. Molto coesa è la provincia di Parma, ad un buon livello medio di dotazione ICT. Infine i Comuni della provincia di Rimini presentano risultati molto differenziati che non consentono in generale di raggiungere il valore medio regionale di informatizzazione interna (Grafico 35).

È opportuno infine esaminare se e in che misura l'appartenenza ad una forma associativa che prevede la gestione congiunta del Centro Elaborazione Dati (CED) o del Servizio Sistemi Informativi possa migliorare il risultato dei Comuni per quanto riguarda l'informatizzazione interna. I Comuni con CED associato sono 138 sui 341 della regione, di cui 102 hanno risposto al questionario Understand.

Ci si può aspettare che la condivisione del CED possa portare benefici ai Comuni in difficoltà o non in grado rafforzarsi agendo da soli; soprattutto per questi Comuni il vantaggio atteso dalla gestione congiunta dei Si-

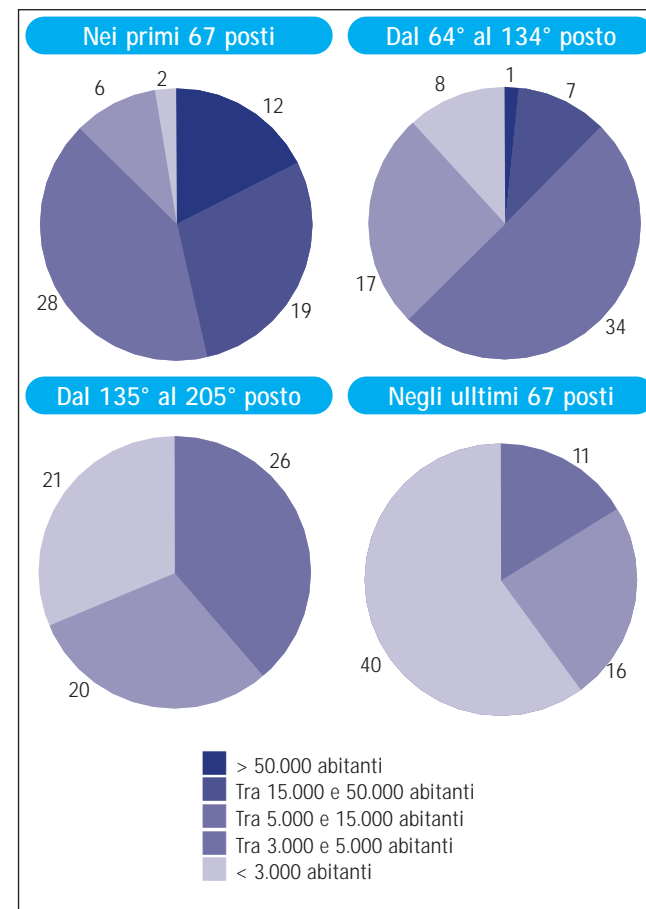


Grafico 34 – Numero di Comuni nella “classifica” per indice di informatizzazione interna del Comune

stemi Informatici può diventare realmente significativo. Ipotizziamo che i Comuni in questa situazione siano per lo più quelli di minori dimensioni, per cui limitiamo l'analisi ai soli Comuni con meno di 15.000 abitanti. La condivisione del CED in generale non sembra influire sull'attuale grado di informatizzazione interna dei Comuni, anche nelle fasce dimensionali minori; d'altra parte va precisato che non possiamo conoscere lo stato

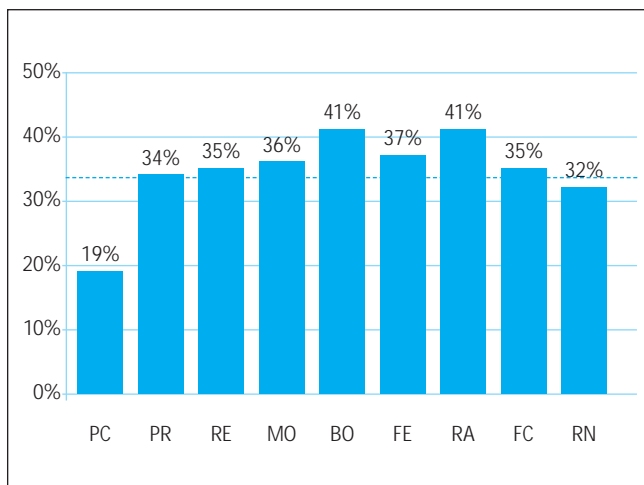


Grafico 35 – Indice di informatizzazione interna del Comune (linea tratteggiata = media regionale)

dell'informatizzazione di partenza dei Comuni e quindi apprezzare eventuali progressi e che eventuali strategie ICT congiunte hanno bisogno di tempo per manifestare i risultati (Grafico 36).

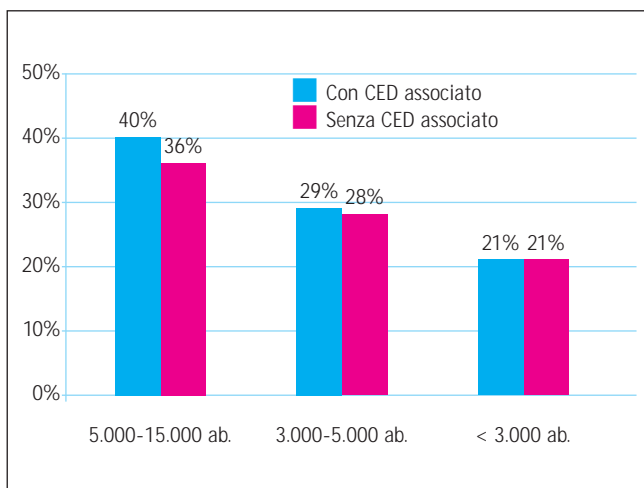


Grafico 36 – Indice di informatizzazione interna del Comune (linea tratteggiata = media regionale)

## 9. UNO SGUARDO ALLE PROVINCE

Come anticipato, l'ISTAT, nell'ambito della rilevazione sperimentale "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni Locali", ha condotto un'indagine sulle dotazioni informatiche anche presso tutte le Amministrazioni Provinciali italiane. In questa sezione verranno forniti, per quanto riguarda la nostra regione, i principali risultati di tale rilevazione così come pervenuti dalle nove Province alla Regione Emilia-Romagna, che ha svolto il compito di organo di rilevazione intermedio tra gli Enti Locali e l'ISTAT. I dati fanno riferimento all'autunno 2005.

Solo una delle nove Province emiliano-romagnole ha adottato un documento di pianificazione strategica contenente la definizione degli obiettivi e le linee-guida per l'acquisizione e l'utilizzo delle ICT (strategia ICT). È invece presente nella struttura organizzativa di quasi tutte le Province un ufficio/servizio informatica formalmente istituito come unità organizzativa interna autonoma: solo una ne è sprovvista. Per lo più nel servizio informatica, ma anche in altri uffici, sono presenti nelle nove Province un totale di 103 dipendenti addetti alle ICT, ovvero dipendenti che in maniera prevalente o esclusiva svolgono attività professionali specializzate relative all'informatica e in generale alle ICT, indipen-

dentemente dall'inquadramento formale in una qualifica o in un profilo di tecnico informatico. Tutte le Province ne hanno nel proprio organico almeno due: sei ne hanno meno di 10, due tra 10 e 20, una più di 20. Sono presenti quindi nelle nove Amministrazioni Provinciali dell'Emilia-Romagna circa 2,25 addetti ICT su 100 dipendenti: tale indicatore va da un minimo di 0,51 ad un massimo di 4,04.

Nella Tabella 40 è riportata la modalità di gestione delle principali attività ICT di un Ente. Quasi tutte le Province riescono a svolgere anche internamente la maggior parte delle funzioni ICT specificate. Importante è anche il ricorso ai fornitori esterni soprattutto nella gestione e manutenzione *hardware* e *software*, nello sviluppo *software*, nello sviluppo di tecnologie web/Internet e nella formazione ICT. Per quest'ultima attività in tre Province è stata intrapresa anche una gestione in cooperazione con altre Amministrazioni Pubbliche; in quattro Province questa modalità di gestione congiunta è attiva anche per la funzione di studi e progettazione, mentre per tutte le altre attività è del tutto episodica. Solo due Province svolgono attività ICT attraverso una società partecipata o controllata.

Tutte le Province hanno organizzato attività formative rivolte ai propri dipendenti in materia informatica: 1.789 sono i dipendenti provinciali che hanno partecipato a tali corsi nel 2004, per una media di 39 su 100 dipendenti totali. In quattro Province i dipendenti formati in ICT nell'anno 2004 sono più del 50% dei dipendenti totali. L'oggetto dei corsi a contenuto ICT sono riportati nel Grafico 37, da cui si evince che vengono organizzati tanto corsi base, come quelli inerenti il pacchetto *Office*, quanto corsi di livello avanzato per esempio relativi ad applicazioni o *software* specifici (attivi in sei Province) o ai Sistemi Informativi Geografici (attivi in cinque Province).

Tabella 40 – Province per modalità di gestione delle diverse funzioni ICT

	Numero Province sulle nove totali			
	Personale dipendente interno	In cooperazione con altre Amministrazioni Pubbliche	Società partecipata o controllata	Fornitore esterno
Studi e progettazione	9	4	2	5
Sviluppo <i>software</i>	8	1	2	8
Gestione e manutenzione <i>hardware</i>	9	0	2	8
Gestione e manutenzione <i>software</i>	8	1	1	7
Gestione e amministrazione di sistemi	9	0	2	5
Gestione e amministrazione di reti	9	2	2	6
Gestione <i>database</i>	9	0	1	4
Sicurezza ICT	9	0	1	5
Gestione e/o sviluppo tecnologie web/Internet	9	1	2	7
Redazione e gestione contenuti web	9	1	2	5
<i>Data entry</i>	6	0	0	2
Supporto tecnologico e assistenza ad utenti interni	8	0	1	3
Formazione ICT	9	3	1	8
Gestione di sistemi di acquisto elettronico	1	2	0	0

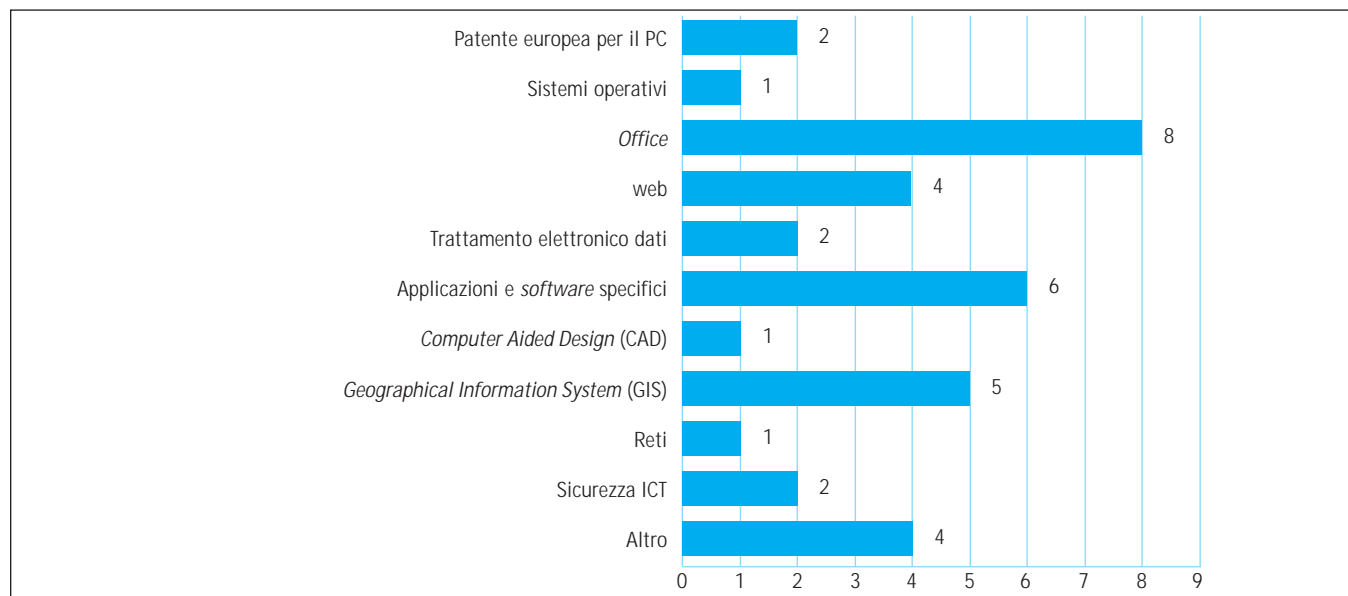


Grafico 37 – Formazione informatica nelle nove Province emiliano-romagnole per oggetto dei corsi

Solo una Provincia infine offre ai propri dipendenti formazione (di qualunque natura, non solo informatica) in modalità *e-learning*, ovvero attraverso una metodologia didattica che prevede l'erogazione elettronica di contenuti formativi.

Tutte le Province dispongono di connessioni Internet a banda larga, anche se in una di queste non ne sono presenti di superiori ai 2Mbps. Molte sono le tecnologie utilizzate (in alcune Province sono attive fino a cinque tecnologie diverse): otto Province dispongono anche di connessioni in fibra ottica, cinque anche di modalità di accesso Internet via reti *wireless*. Tutte si assicurano la connettività via rete pubblica e solo una mantiene contemporaneamente anche la connessione attraverso un *provider* privato.

Per quanto riguarda le dotazioni tecnologiche e il loro utilizzo si rileva che tutte le Province possiedono una Intranet e sette sono dotate di lettori di carte elettroniche (*smart card*). Tutte utilizzano Sistemi Informativi Geografici (GIS) e strumentazioni e/o *software* CAD (*Computer Aided Design*). Presso tutte le Province sono attivi sistemi di posta elettronica su dominio istituzionale dell'Amministrazione anche se in solo sei casi è possibile fare uso di un servizio di posta elettronica certificata per lo scambio di documenti elettronici con valenza legale, secondo quanto previsto dall'articolo 14 del DPR 445/2000 e dal decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 14/10/2003.

Sistemi di sicurezza di base sono presenti in tutte le Province. Più della metà possiedono anche *server* sicuri SSL e hanno adottato piani di *disaster recovery* (Tabella 41).

Solo una Provincia dichiara di non aver attivato per i propri dipendenti sistemi di firma digitale: in media sono un decimo i dipendenti delle Province emiliano-romagnole dotati di tale strumento, da un minimo dell'1%

Tabella 41 – Presenza di sistemi di sicurezza

	Numero Province sulle nove totali
Antivirus aggiornato negli ultimi tre mesi	9
Server sicuri SSL	5
Firewalls	9
Procedure standardizzate di protezione dei dati ( <i>backup</i> )	9
Piani di <i>Disaster Recovery</i>	5
Restrizioni di accesso ai locali	
con strumentazione ICT critica	8
Generatore elettrico d'emergenza	3
Cifratura (criptazione) dei dati	1
Formazione per dipendenti sulla sicurezza nelle ICT	2

(escludendo ovviamente la Provincia senza firma digitale) fino ad un massimo del 20%.

In tre Province non è attivo nessun sistema di protocollo informatico secondo quanto previsto dal DPR 445/2000. Nei restanti casi, in due Province è presente il solo nucleo minimo, in ulteriori due oltre al nucleo minimo è attiva anche la soluzione di gestione documentale, mentre nelle ultime due è possibile anche usufruire del *workflow* documentale (Grafico 38).

Sette province utilizzano *software open source*, per lo più per la gestione di *web server* e per i sistemi operativi *server* (Tabella 42).

Tutte le nove Province dispongono di un collegamento telematico con il proprio tesoriere bancario per la gestione di incassi e pagamenti. Solo tre ricorrono a procedure di acquisizione elettronica di beni e servizi (*e-procurement*).

Otto Province effettuano un monitoraggio delle visite al sito web dell'Ente; tre hanno attivato, in un'ottica di *e-democracy*, forme di consultazione pubblica diretta via web o mediante posta elettronica al fine di stimolare la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali degli

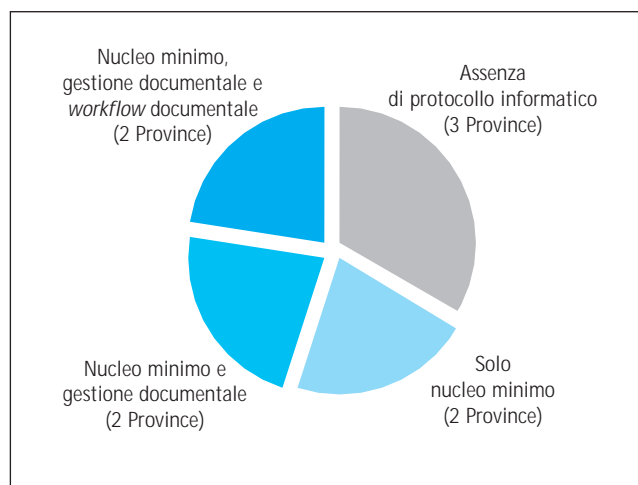


Grafico 38 – Province dotate di sistemi di protocollo informatico

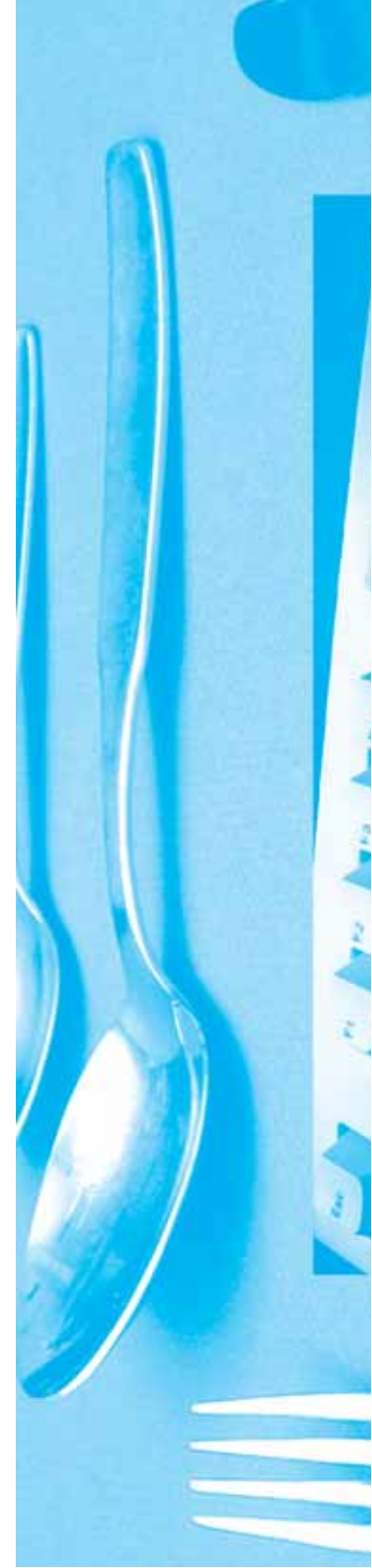
Tabella 42 – Province che usano *software open source* per area di attività

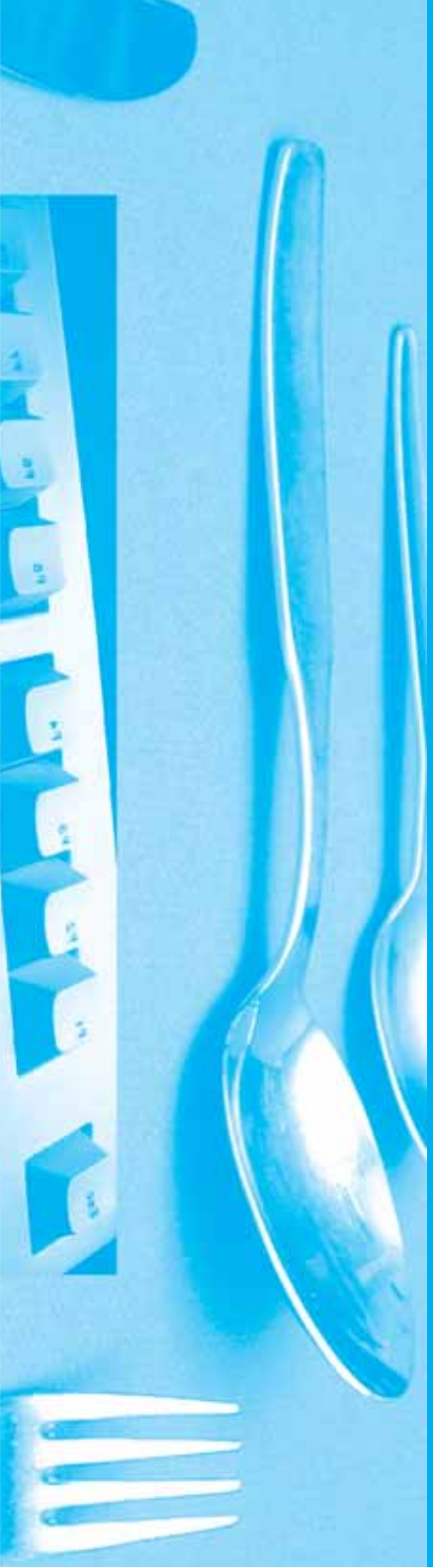
	Numero Province sulle nove totali
Province che usano <i>software open source</i> :	7
Per la gestione di <i>web server</i>	7
Per i sistemi operativi <i>server</i>	7
Per i sistemi operativi su PC <i>Desktop</i>	1
Per applicazioni di <i>Office Automation</i>	4
Per la posta elettronica	3
Per DBMS ( <i>Data Base Management System</i> )	2
Per <i>software</i> di sicurezza	4

amministratori locali.

Ben sei Province non erogano servizi a distanza all'utenza attraverso canali alternativi al sito web (*call center*, cellulare, chiosco telematico, TV digitale) secondo un approccio multicanale; una Provincia non risponde a questa domanda mentre le restanti due offrono servizi una via *call center*, una attraverso TV digitale terrestre.

S E C O N D A   P A R T E  
I L   F R O N T - O F F I C E







## 1. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE



La seconda parte di questo rapporto, dedicata al *front-office*, segue le linee di intervento ormai consolidate nel progetto "Benchmark" attivato dalla Regione già dal gennaio 2003, seppur con qualche differenza di anno in anno.

### 1.1 UNIVERSO DI RIFERIMENTO

L'universo di riferimento è sempre rappresentato dalla Pubblica Amministrazione Locale, da intendere come complesso delle Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi finali a cittadini e imprese, indipendentemente dal fatto che siano autonomie locali (Comuni, Province) o loro strutture strumentali (*public utilities*), autonomie funzionali (Camere di Commercio, Università), amministrazioni regionali o amministrazioni periferiche nazionali. La considerazione dei siti di queste amministrazioni varia a seconda della misurazione e viene indicata specificamente nella descrizione delle tre diverse linee.

### 1.2 LINEE DI MISURAZIONE E SITI ANALIZZATI

#### 1.2.1 Presenza on line e sua tipologia

La presenza *on line* è censita per i Comuni, le forme associative (Associazioni Intercomunali, Comunità Montane, Unioni di Comuni), le Province, le Camere di

Commercio, le ASL, le Università e i loro poli distaccati, le società di servizi pubblici locali (*public utilities*, per erogazione dei servizi acqua, gas, rifiuti, ambiente, energia). Si considera *presente on line* un'Amministrazione che abbia un sito ufficiale i cui contenuti sono sotto la sua responsabilità, anche se l'indirizzo del sito non è standard («http://www.tipoente.nomeente.prov.it»).

La tipologia di presenza è articolata in cinque categorie:

- Dominio proprio con nome istituzionale e standard
- Dominio proprio con nome non standard
- Presenza di pagine sotto un altro dominio pubblico istituzionale con nome standard
- Presenza di pagine sotto un altro dominio privato
- Nessun sito gestito ufficialmente dall'ente

#### 1.2.2 Qualità dei siti web

La qualità dei siti Web è misurata per i siti dei Comuni, delle forme associative e delle Province. Essa è valutata secondo un sistema di indicatori strutturabile, a puro scopo descrittivo, in "famiglie" (Tabella 1). Essi sono un sottoinsieme di quelli rilevati nel 2003: per garantire la comparazione fra i tre anni, i dati del 2003 e del 2004 sono stati calcolati nuovamente sulla base del livello massimo consentito (25-26 indicatori totali, secondo quanto indicato nella Tabella 2).

Tra il 2004 e il 2005 le differenze metodologiche sono state le seguenti:

- **Aggiornamento del sito:** l'indicatore è verificato nel caso in cui l'aggiornamento è presente in tutte le sottosezioni del sito anche se manca in *home page*;
- **Link a:** per alcune tipologie di Ente Pubblico la presenza/assenza di determinati *link* non ha alcun senso e pertanto la rilevazione e il conteggio delle medie sono stati modificati in relazione al numero massimo possibile, come indicato nella Tabella 2.
- **"Bollino" sull'accessibilità del sito.** Sono stati considerati positivi i seguenti casi (qui illustrati in ordi-

Tabella 1 – Indicatori di qualità dei siti web

Indicatore	Famiglia
1. Delibere dell'ente	e-democracy e trasparenza
2. Informazioni sugli organi di vertice	
3. e-mail del sindaco o del presidente	
4. Forum su questioni di interesse generale	
5. e-mail informativa (istituzionale)	
6. Rubrica e-mail del personale (*) anche se strutturata per uffici	
7. Diritto di accesso	
8. Carta dei servizi	
9. Aggiornamento del sito (*) in ogni sottosezione	Usabilità ed accessibilità
10. Possibilità di scaricare software di utilità (reader e viewer vari)	
11. Bollino W3C – livello A (*) o dichiarazione di accessibilità	
12. Pagine in lingua straniera	Orientamento innovativo all'utenza
13. Mappa del sito	
14. Organizzazione del sito per eventi della vita	
15. Organizzazione del sito per personalizzazione	
16. Organizzazione tradizionale del sito (ufficio e/o area tematica)	
17. Multicanalità di accesso nell'home page	
18. Informazioni sull'URP	Relazionalità del sito
19. Link a Regione (*)	
20. Link a Provincia/e (*)	
21. Link a istituti di cooperazione (siti di forme associative di Enti locali) (*)	Innovazione (temi innovativi)
22. Link a strutture ed organi del governo centrale (*)	
23. SIT – sistema informativo territoriale proprio o link a SIT sovracomunale e/o provinciale	
24. SUAP – Sportello Unico per le attività produttive proprio o link a sito SUAP sovracomunale e/o provinciale	
25. Piattaforma di <i>e-procurement</i>	
26. Bandi di gara per appalti di fornitura di beni e servizi	

(\*) Oggetto di modifica nel 2005

Tabella 2 – Applicabilità degli indicatori relativi ai *link* rispetto alla tipologia di ente pubblico

Tipologia siti	Link a RER	Link a Provincia	Link a Istituti di cooperazione	Link a PA centrali	Massimo totale di indicatori raggiungibile
Comuni associati	Si	Si	Si	Si	26
Comuni singoli	Si	Si	No	Si	25
Gestioni associate	Si	Si	No	Si	25
Province	Si	No	Si	Si	25
RER	Si	Si	Si	Si	26

ne di importanza dal più significativo al meno significativo):

- Dichiarazione di accessibilità
- Versione accessibile del sito
- Bollino W3C almeno livello A (o successivi) 
- Bollino "Bobby approved" 

### 1.2.3 Interattività dei servizi on line

L'interattività è valutata per 19 servizi di diversa competenza (per i servizi, la descrizione, i destinatari, la competenza e il livello massimo raggiungibile di interattività si veda la Tabella 3), di cui 8 comparabili anche con le medie europee (UE18). Solo un servizio (comunicazione delle imprese relative alle assunzioni dei lavoratori) non è comparabile rispetto ai risultati del 2003 e non viene tenuto in considerazione nella determinazione delle medie regionali e provinciali e nelle comparazioni. L'interattività è misurata secondo la metodologia di *benchmarking eEurope – on line public services* ed è strutturata su quattro livelli (*Livello 1* – Informazioni su come fruire del servizio per vie tradizionali (cosa fare per); *Livello 2* – Disponibilità dei moduli da scaricare; *Livello 3* – Possibilità di avviare la pratica e inoltrare i dati *on line*; *Livello 4* – Possibilità di concludere la transazione *on line*, incluso il pagamento se previsto).

Tutti gli indicatori rilevati sono descritti nella Tabella 4:

oltre al livello sono stati censiti altri indicatori, che si possono definire come di "completezza" del livello raggiunto, i quali concorrono a definire l'indice di completezza, ossia un valore che arricchisce qualitativamente la semplice attribuzione del livello di interattività (mutuato da ciò che nel 2003 veniva definito come indice di interattività Eret, e ciò ne garantisce la comparabilità nel tempo)<sup>2</sup>. Per ogni servizio sono censiti solo gli indicatori rilevanti; ove necessario, gli indicatori per l'attribuzione del livello di interattività eEurope sono specifici del servizio. Dal momento che i servizi hanno un diverso potenziale massimo di raggiungimento, il valore di interattività è espresso – oltre che con l'attribuzione del livello – anche con un valore percentuale. Inoltre è stato rilevato se per determinate categorie di operatori privati (intermediari di cittadini e imprese quali notai, commercialisti, associazioni rappresentative) sono previsti servizi interattivi aggiuntivi rispetto a quelli consentiti genericamente a tutti gli utenti. In tali casi, il valore rilevato rimane quello "generico" per garantire la comparabilità con i dati europei.

Infine, si è valutato anche il livello di *esaustività* del servizio interattivo. In particolare, si è misurato se oltre alla condizione di attribuzione dell'interattività risultano soddisfatte anche le condizioni che integrano i livelli in-

feriori. In altre parole, se un servizio è al livello 2 di interattività (consente il *download* dei moduli), si è verificato se tale servizio ha anche le informazioni su come accedere al servizio; se arriva al livello 3, si è verificato se ha anche il *download* dei moduli e le informazioni; se il servizio arriva al livello 4, si è verificato se il sito ha anche l'invio del modulo *on line*, il *download* del modulo e le informazioni sul servizio. Questa valutazione è fatta solo per i siti sui servizi *on line* che raggiungono almeno il livello 2, perché il livello 1 è esaustivo per definizione, mentre il livello 0 è non esaustivo per definizione.

<sup>1</sup> La dichiarazione di accessibilità implica che un'Amministrazione abbia dedicato tempo alla stesura di un documento che attesta il livello di accessibilità del sito; la versione accessibile del sito, anche se non ritenuta totalmente idonea dalla cd. "Legge Stanca", denota uno sforzo dell'Amministrazione in questo senso; i bollini invece non richiedono una vera e propria valutazione da parte dell'Amministrazione.

<sup>2</sup> Alcuni degli indicatori sono stati tratti dai risultati del Laboratorio sulla qualità dei siti web organizzato dal Centro Regionale di Competenza dell'Emilia-Romagna, tenuto a Bologna il 4 dicembre 2003, confluiti pubblicazione "Servizi *on line* della P.A. a tavola: ricette regionali per la qualità guida alla progettazione e gestione dei servizi digitali" in <https://crc.regionedigitale.net/phpwebsite/files/documents/servizionlineparicetteregionaliqualita.pdf>

Tabella 3 – Elenco dei servizi on line di cui si è misurata l'interattività

Servizio	Destinatari
	Competenza
	Livello massimo raggiungibile di interattività eEurope
1. Cambio di residenza	Cittadini Comune 3
2. Carta di identità	Cittadini Comune 3
3. Rilascio permesso a costruire per edifici a uso residenziale	Cittadini Comune 4
4. Rilascio autorizzazione unica per impianti produttivi	Imprese Comune 4
5. Accertamento e pagamento dell'ICI	Cittadini/Imprese Comune 4
6. Accertamento e pagamento TARSU (tassa sui rifiuti solidi urbani)	Cittadini/Imprese Comune 4
7. Pagamento delle contravvenzioni	Cittadini Comune (polizia municipale) 4
8. Iscrizione all'asilo nido	Cittadini Comune 3
9. Prenotazione prestiti dei libri nelle biblioteche	Cittadini Comune 4
10. Scelta del medico di famiglia	Cittadini ASL 4
11. Prenotazione di visite e analisi mediche	Cittadini ASL 4
12. Domande UMA per carburante agevolato	Imprese Provincia 4
13. Servizio pubblico di "ricerca lavoro"	Cittadini/Imprese Provincia (centri per l'impiego) 4
14. Consultazione dei corsi di formazione professionale finanziati dal FSE	Cittadini/Imprese Provincia 4
15. Iscrizione all'Università	Cittadini Università 4
16. Iscrizione al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio	Imprese Camere di Commercio 4
17. Visure catastali	Cittadini/Imprese Agenzia del Territorio (pre-decentramento); Comune (post-decentramento) 4
18. Accertamento e pagamento IRAP	Imprese Regione 4
19. Comunicazione delle imprese in merito alle assunzioni di lavoratori	Imprese Provincia (centri per l'impiego) 4

Tabella 4 – Indicatori di interattività dei singoli servizi *on line*

Servizio/indicatori di interattività	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Referente	Help	Autenticazione	Sicurezza	Tracking	Database da interrogare	Servizio aggiuntivo perintermediari
Cambio residenza	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio (cosa fare per)	Download dei moduli da compilare con i dati personali	Inoltro della domanda <i>on line</i>	//	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	//	//
Carta di identità	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli da compilare con i dati personali (compresi moduli per minori)	Inoltro della domanda <i>on line</i>	//	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	//	//
Permesso a costruire	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli di domanda e degli allegati	Inoltro della domanda <i>on line</i>	Comunicazione dell'esito del procedimento e/o rilascio e/o rilascio ricevuta	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	//	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti)
Autorizzazione unica per nuovi impianti produttivi	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli di domanda e degli allegati	Inoltro della domanda <i>on line</i>	Comunicazione dell'esito del procedimento e/o rilascio e/o rilascio ricevuta (rilascio autorizzazione <i>on line</i> )	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare - scelta procedimento	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti)
Accertamento e pagamento ICI	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download moduli per accertamento, comunicazione, ricorso	Inoltro delle comunicazioni, nuovi dati, variazioni	Pagamento <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare (calcola ici <i>on line</i> )	//
Accertamento e pagamento TARSU	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download moduli per accertamento, comunicazione, ricorso	Inoltro delle comunicazioni, nuovi dati, variazioni	Pagamento <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare (calcola tarsu <i>on line</i> )	//
Contravvenzioni	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download moduli per fare ricorso	Inoltro domanda di ricorso	Pagamento <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	//	//
Iscrizione all'asilo nido	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli di iscrizione	Inoltro della domanda <i>on line</i>	(Avvenuta iscrizione <i>on line</i> compreso pagamento retta)	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento (modalità pubblicazione graduatoria)	Presenza di un db da interrogare - elenco asili	//



Servizio/indicatori di interattività	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Referente	Help	Autenticazione	Sicurezza	Tracking	Database da interrogare	Servizio aggiuntivo perintermediari
Prestito libri nelle biblioteche	Cosa fare per prenotare/consultare cataloghi	Download moduli per prenotazione	Presenza di un catalogo <i>on line</i>	Presenza di una procedura per la prenotazione del libro	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Comunicazione della data prevista della disponibilità del libro	//	//
Scelta del medico di base	Cosa fare per scegliere / richiedere medico di base	Download moduli per scelta	Invio richiesta del medico <i>on line</i> (inoltro)	Comunicazione dell'avvenuta assegnazione al medico	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare (elenco dei medici)	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti) - farmacie
Visite e analisi mediche	Cosa fare per prenotare visita medica	Download modulo per prenotare visita	Inoltro della domanda (form) della richiesta di prenotazione	Conferma della prenotazione <i>on line</i> della visita	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza db interrogabile	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti) - farmacie
Carburante per utenti macchine agricole - UMA	Indicazione degli step e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli da compilare con i dati personali	Inoltro della domanda <i>on line</i>	Comunicazione dell'esito del procedimento rilascio e/o rilascio ricevuta su sito	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza db interrogabile	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari pa-utenti) – associazioni agricole
Ricerca delle offerte di lavoro	Indicazione degli step e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli per richiedere le offerte di lavoro	Consultare il db con le offerte di lavoro	Personalizzazione del servizio (fornisce offerte sulla base del profilo di chi cerca lavoro)	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	//	//	//
Ricerca dei corsi di formazione finanziati dal FSE	Indicazione degli step e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli per richiedere corsi di formazione	Presenza di un elenco dei corsi	Presenza db consultabile secondo i diversi profili	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	//	//	//
Immatricolazione all'università	Indicazione degli step e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli di iscrizione	Inoltro pratica <i>on line</i>	Iscrizione <i>on line</i> compreso il pagamento	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare	//
Iscrizione nel registro imprese	Indicazione degli step e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli	Inoltro pratica <i>on line</i>	Iscrizione <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	Tracking dello stato di avanzamento	Presenza di un db da interrogare	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti) tutti - solo commercialisti e altri intermediari

Servizio/indicatori di interattività	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Referente	Help	Autenticazione	Sicurezza	Tracking	Database da interrogare	Servizio aggiuntivo per intermediari
Visure catastali	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli di domanda	Inoltro pratica <i>on line</i>	Ricevimento visura <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	//	Presenza di un db da interrogare	Servizio aggiuntivo destinato ad operatori
Accertamento e pagamento dell'IRAP	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download del modulo f24 (almeno presenza link al sito ministeriale)	Inoltro pratica <i>on line</i>	Pagamento <i>on line</i>	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	//	Presenza di un db da interrogare - calcola <i>on line</i>	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti)
Comunicazioni lavoro-imprese (assunzioni e dimissioni)	Indicazione degli <i>step</i> e degli adempimenti per usufruire del servizio	Download dei moduli da compilare con i dati personali	Invio comunicazione	//	Persona da contattare per il servizio	Presenza di un <i>help</i> (compilazione, invio)	Possibilità di autenticazione debole (ID e PSW) o forte (certificato digitale)	Presenza di sistemi di sicurezza delle transazioni (SSL)	//	//	Servizio <i>on line</i> aggiuntivo riservato solo a determinate categorie di operatori (intermediari PA-utenti)

### 1.3 I RISULTATI

L'analisi di *benchmarking* viene svolta attraverso la valutazione comparativa fra i risultati dei tre anni (2005, 2004 e 2003) sui valori omogenei dei diversi indicatori, fra le medie per ambito provinciale e, limitatamente all'interattività di alcuni servizi *on line*, fra la media regionale, italiana ed europea. I risultati di presenza e qualità sono valutati secondo valori percentuali rispetto al massimo possibile; quelli di interattività sono valutati sia per valore percentuale rispetto al massimo possibile, che per livello eEurope<sup>3</sup>. Le medie relative all'interattività sono ponderate sulla popolazione residente al 1° gennaio 2005<sup>4</sup>.

I valori italiani ed europei si riferiscono all'aprile 2006 (media UE(18), *on line sophistication*) e sono reperiti nella pubblicazione "Online availability of public services: how is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fifth measurement. June 2006" di Cap Gemini & Ernst e Young che curano la ricerca su incarico della Commissione Europea<sup>5</sup>.

### 1.4 CLASSI DEMOGRAFICHE

#### E TIPOLOGIA DI ENTI

Alcuni risultati sono illustrati in relazione a diverse tipologie di Enti Locali, per evidenziarne le differenze. Tali tipologie sono:

- Province
- Comuni capoluogo
- Comuni grandi: Amministrazioni comunali con popolazione residente superiore a 5.000 abitanti (non comprende i Comuni capoluogo). I dati sono aggiornati al 1.01.2005 e sono tratti dal sito Web della Regione Emilia-Romagna, sezione "statistica *self service*"<sup>4</sup>
- Comuni piccoli: Amministrazioni comunali con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, secondo la classe demografica indicata in alcune leggi nazionali (in particolare le norme che derogano al principio di separazione fra le cariche di amministratore e di dirigenza)
- Forme associative: siti delle Comunità Montane, Unioni di Comuni e Associazioni Intercomunali

■ Comuni montani: Comuni totalmente montani, indipendentemente dalla dimensione demografica. Nei tre anni in cui si è effettuata la rilevazione, si sono verificati dei cambiamenti nella dimensione demografica dei Comuni: di esse si da' conto nella Tabella 5.

### 1.5 PERIODO DI RILEVAZIONE

I dati sulla presenza *on line* sono stati rilevati il 29 agosto 2005, quelli sulla qualità tra il 30 agosto e il 6 settembre; il controllo delle informazioni è stato effettuato tra il 4 e il 9 settembre.

<sup>3</sup> I livelli di eEurope sono quattro: Livello 1 – Informazioni su come fruire del servizio per vie tradizionali (cosa fare per); Livello 2 – Disponibilità dei moduli da scaricare; Livello 3 – Possibilità di avviare la pratica e inoltrare i dati *on line*; Livello 4 – Possibilità di concludere la transazione *on line*, incluso il pagamento se previsto.

<sup>4</sup> <http://rersas.regione.emilia-romagna.it/statexe/popol1.htm>

<sup>5</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf)

Tabella 5 – Numero e tipologia di siti analizzati e tipologia di misurazione

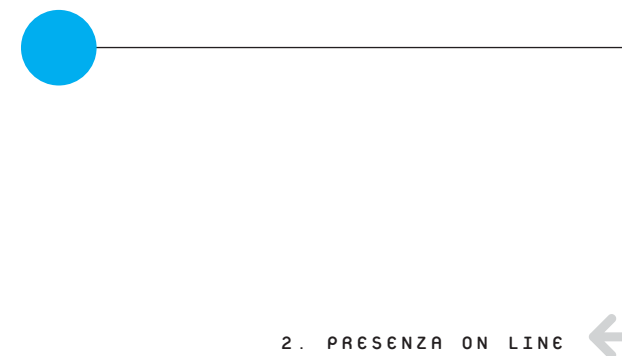
	Presenza	Qualità	Interattività	2005	2004	2003
Regione	x	x	x	1	1	1
Province	x	x	x	9	9	9
Comuni capoluogo	x	x	x	10	10	10
Comuni grandi	x	x	x	170	164	164
Comuni piccoli	x	x	x	161	167	167
Forme associative	x	x	x*	52	52	18**
Altri enti pubblici	x	—	—	54	54	54
Comuni montani	x	x	x	97	97	97
Totale complessivo***	457	403	Variabile a seconda del servizio	—	—	—

\* All'occorrenza, nel caso di servizio gestito in forma associata dai Comuni.

\*\* Solo le Comunità Montane.

\*\*\* Sia nel 2005, che nel 2004

Per quanto riguarda l'interattività la rilevazione si è svolta tra il 12 settembre e il 14 ottobre 2005, mentre il controllo dati si è concluso a fine anno.



Analizzando la tipologia di presenza *on line* riferita alle varie tipologie di Enti pubblici, la situazione di tendenza è simile a quella rilevata lo scorso anno. Ancora una volta, risultano con più frequenza assenti le forme associative (e fra queste le associazioni intercomunali), seguite dai Comuni montani e dai Comuni piccoli. Tali categorie sono quelle che presentano anche una percentuale significativa di presenza tramite ospitalità presso altri siti istituzionali (Grafico 1).

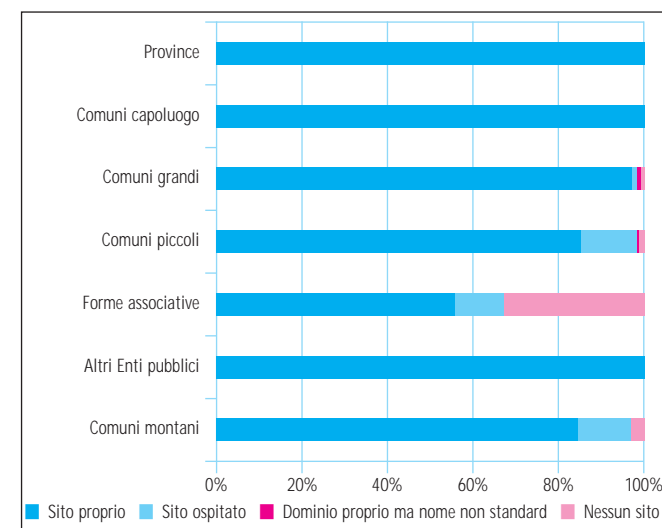
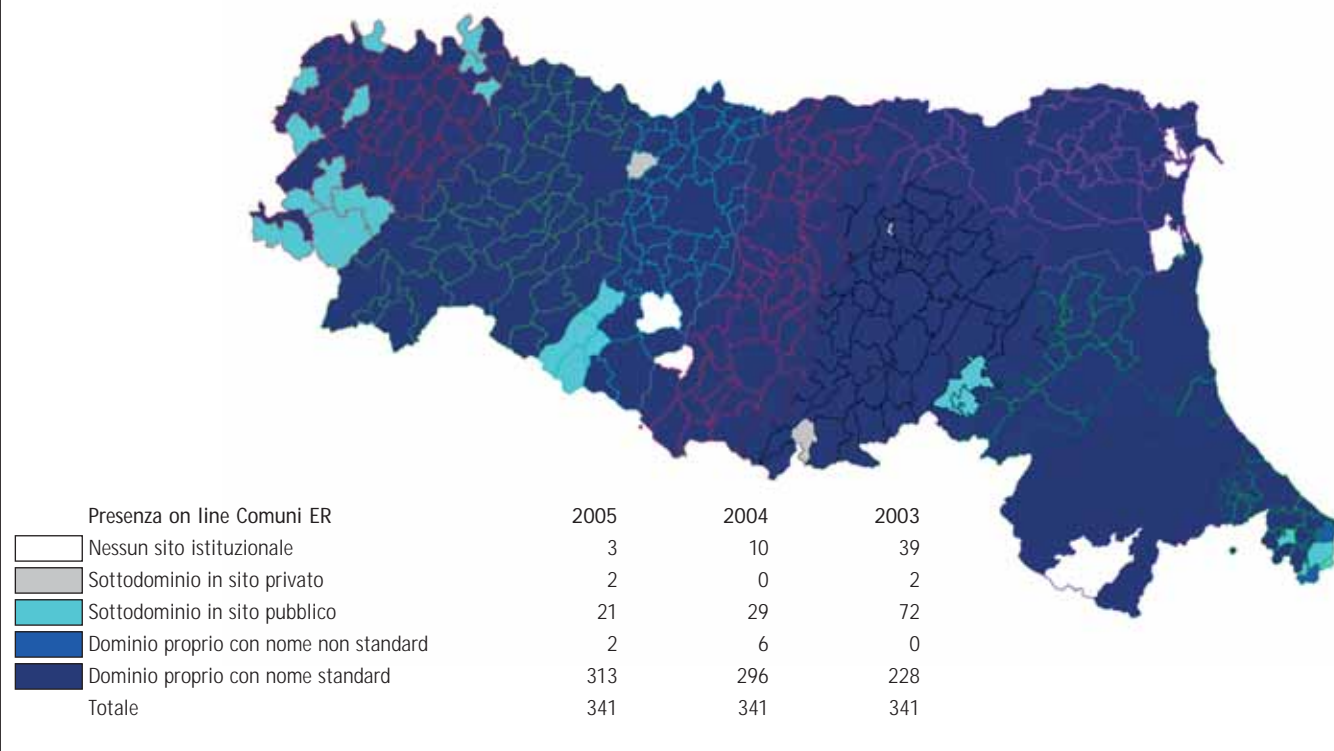


Grafico 1 – Presenza *on line* (2005)

Cartina 1 – Presenza on line dei Comuni emiliano-romagnoli, per tipologia di presenza (confronto 2005 → 2003)



Stratificando la presenza *on line* dei Comuni per tipologia di sito per ambito provinciale (Grafico 2), si evidenzia che gli ambiti provinciali di Parma, Ravenna e Ferrara (migliorata nel 2005) presentano il 100% di Comuni con dominio proprio.

Gli ambiti provinciali che presentano ancora Comuni non presenti nel Web (con percentuali differenti ma comunque minime) sono Reggio Emilia, Modena e Forlì-Cesena.

La più alta percentuale di Comuni presenti solo tramite pagine Web ospitate in altri siti istituzionali si riscontra in provincia di Piacenza: le ragioni sono da ricercare nel fatto che la maggior parte dei Comuni è montano e la loro presenza nel Web è normalmente affidata ai siti delle Comunità Montane a cui appartengono (stessa situazione riscontrabile anche nel 2004).

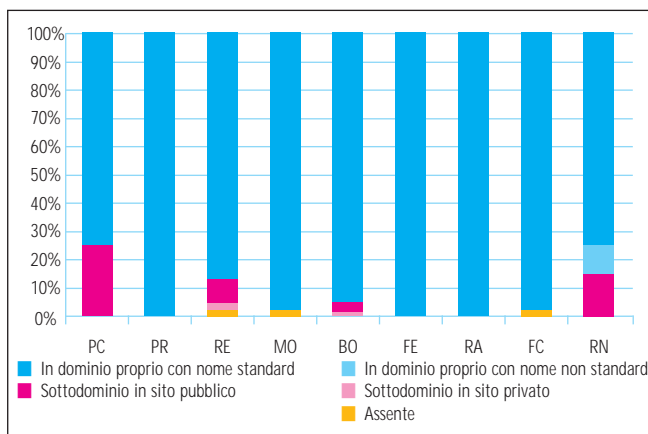


Grafico 2 – Percentuale dei Comuni con sito per provincia

Il livello di presenza *on line* dei Comuni è ulteriormente migliorato rispetto allo scorso anno, sia in termini di presenza di pagine istituzionali degli Enti Locali, che di tipologia di siti. Nel 2005 solo l'1% dei Comuni emiliano romagnoli non è presente sul web (3 su 341): nel 2004 erano 10 e nel 2003, 39. Nel giro di due anni, si è quindi avuta una drastica riduzione (Cartina 1). Ciò che risulta maggiormente degno di nota, tuttavia, è il fatto che nel 2005 il 91% dei Comuni abbia un dominio proprio istituzionale con nome standard, mentre nel 2003 era solo il 67%. In definitiva, non solo la presenza è aumentata, ma anche l'*istituzionalità* della presenza è migliorata.



### 3. QUALITÀ



#### 3.1 MEDIE REGIONALI DI QUALITÀ

Nel 2005 la media regionale complessiva sulla qualità è ulteriormente migliorata rispetto al 2004 (poco meno di 5 punti percentuali), raggiungendo il 35%. In due anni si è avuto un aumento complessivo del 15% e questo denota una buona percezione dello sviluppo qualitativo dei siti web della Pubblica Amministrazione Locale (Province, Comuni e forme associative) dell'Emilia-Romagna (Grafico 3).

Se si stratifica il dato per ambito provinciale e si confrontano i dati negli anni 2005-2003 (Grafico 4) si vede come praticamente tutte le province (da intendere, appunto come complesso di Enti Locali appartenenti ad un ambito provinciale) sono aumentate, tranne Ravenna. La ragione può risiedere nel fatto che non pochi siti sono stati aggiornati e rinnovati, ma molte sezioni sono ancora in allestimento e quindi non è stato possibile attribuire valore positivo alla rilevazione. Di conseguenza il risultato è stato – seppur di poco – inferiore a quello dello scorso anno.

L'ambito provinciale che risulta avere avuto il miglioramento maggiore è quello di Parma: va detto però che ciò è dovuto in parte alla diversa valutazione di alcuni indicatori, e in particolare quello sull'aggiornamento delle

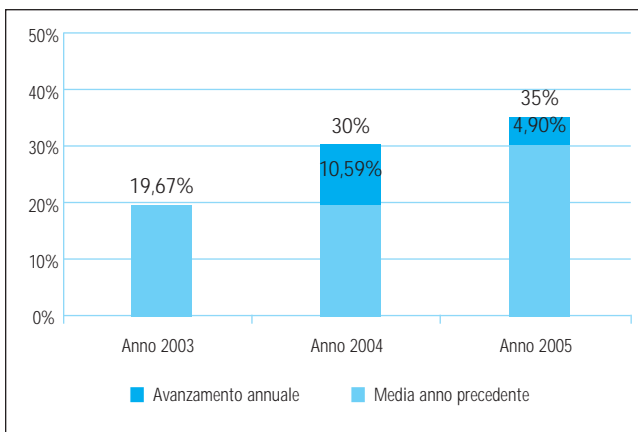


Grafico 3 – Confronto 2005→2003 sulla media regionale di qualità

pagine del sito.

Quattro province su nove (Parma, Bologna, Ferrara e Ravenna) superano la media regionale 2005, che si assesta, come anticipato in apertura, al 35%.

Considerando le medie regionali per famiglie di indicatori, le tre famiglie di maggiore rilievo (*e-democracy* e

trasparenza, usabilità e accessibilità, orientamento innovativo all'utenza) presentano un miglioramento di 4-5 punti percentuali rispetto al 2004 (Grafico 5). Fra le tre, la famiglia con la media più bassa è per tutti e tre gli anni quella relativa ad usabilità e accessibilità e ciò è un problema perché uno dei motivi per cui i siti e i servizi della Pubblica Amministrazione sono poco utilizzati è dato proprio dal fatto che essi sono difficili da trovare e da utilizzare.

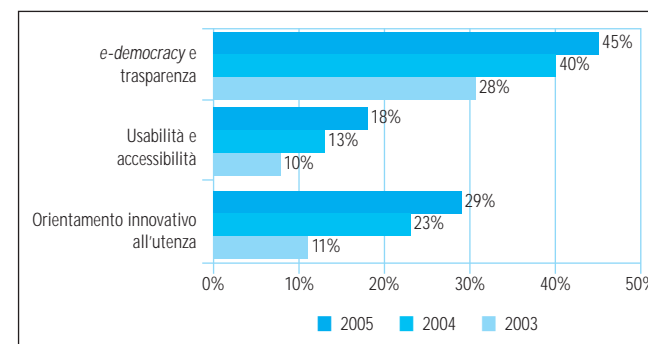


Grafico 5 – Confronto 2005→2003 sulle medie regionali per famiglia di indicatori

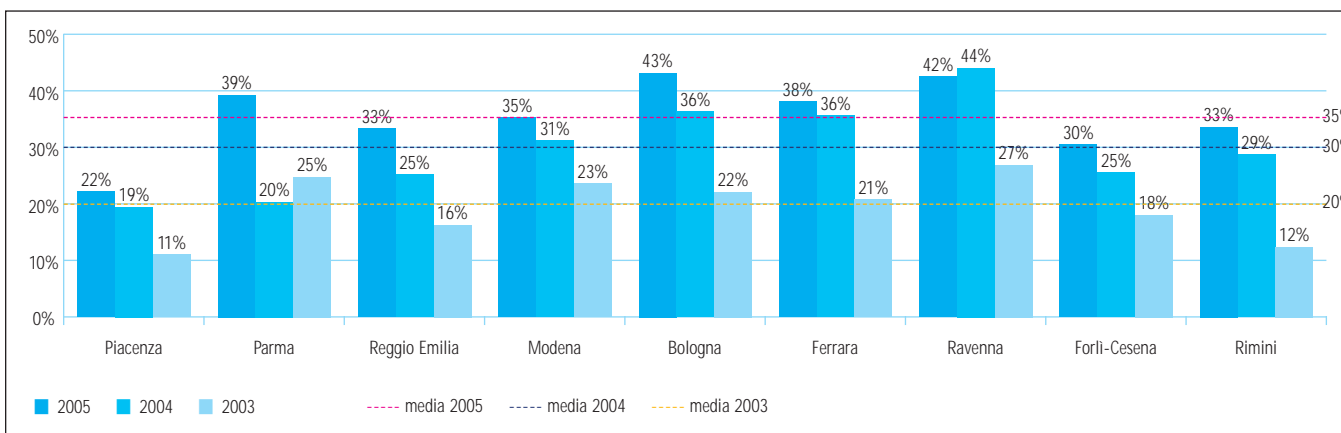


Grafico 4 – Confronto 2005→2003 sulle medie complessive di qualità dei siti web per ambiti provinciali

Scendendo nello specifico degli indicatori che compongono le famiglie, quelli relativi ad *e-democracy* e *trasparenza* sono presentati nel Grafico 6. Essi sono tutti aumentati tranne la presenza di un'e-mail informativa dell'Ente. L'aumento più significativo si ha per l'indicatore "presenza di una rubrica e-mail", ma anche in questo caso va evidenziato che nel 2005 l'indicatore è positivo se per ogni servizio/ufficio dell'Ente è indicata anche l'e-mail e non solo, come lo scorso anno, se esiste una sezione del sito "e-mail del Comune".

Ciò che invece è maggiormente degno di nota è l'au-

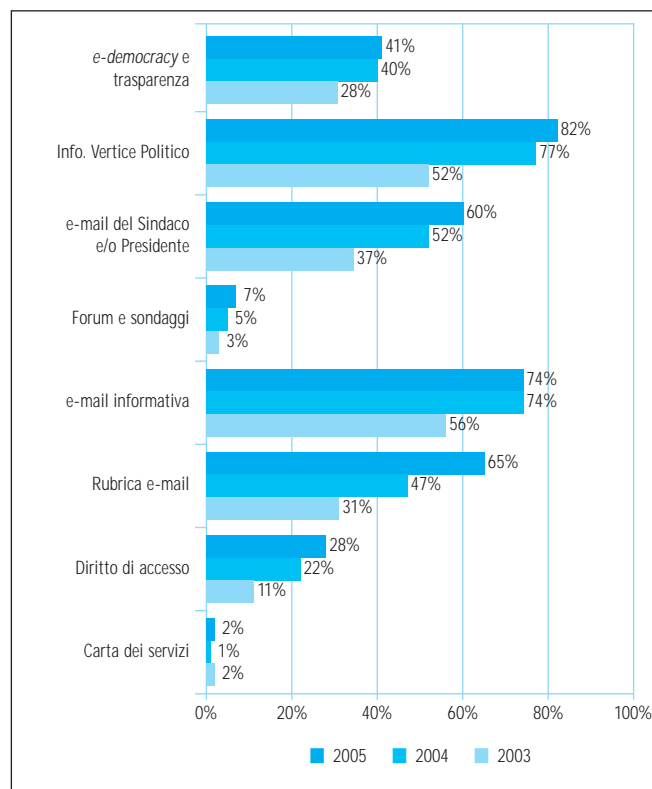


Grafico 6 – Confronto 2005→2003 per gli indicatori relativi a *e-democracy*

mento di 8 punti percentuali della presenza della e-mail del Sindaco o del Presidente e di 6 punti percentuali per il diritto di accesso ai documenti amministrativi riconosciuto a tutti i cittadini ai sensi della legge 241/1990 (e successive modificazioni).

Grazie all'indagine Understand è possibile approfondire l'aspetto dell'*e-democracy* attraverso un confronto con altre regioni europee (i dati dell'Emilia-Romagna fanno riferimento ai soli 268 Comuni rispondenti all'indagine sull'informatizzazione dei Comuni la cui metodologia è illustrata all'inizio della prima parte di questo rapporto: Capitolo 1). L'offerta dei servizi di *e-democracy* non è molto diffusa tra i Comuni dell'Emilia-Romagna. I due servizi analizzati a livello europeo richiedono un diverso grado di partecipazione ai cittadini potenziali utilizzatori. Il primo, la possibilità di contattare direttamente i singoli amministratori locali via web (al di là di semplici e-mail o form generici del tipo "info@comune" o "scrivi al Comune"), è implicitamente legato alla facoltà di esprimere un giudizio immediato e mirato sulle attività svolte dalla Pubblica Amministrazione Locale. Il secondo (la possibilità di partecipare a consultazioni pubbliche organizzate dal Comune via web o e-mail su temi di interesse generale) comporta un livello più avanzato di coinvolgimento da parte dei cittadini, avvicinandoli alle Pubbliche Amministrazioni Locali sugli aspetti più concretamente decisionali.

Il primo servizio è reso disponibile da meno della metà dei Comuni con sito web, il secondo solo da poco più del 10% dei Comuni con sito web. L'offerta di *e-democracy* si riduce quindi al crescere sia del grado dell'impegno che dovrebbe assumersi l'Ente per la gestione del servizio, sia del grado di coinvolgimento e di responsabilità richiesto ai cittadini.

Analizzando il contesto europeo notiamo che l'Emilia-Romagna ha una buona offerta della forma più sempli-

ce di *e-democracy*, in quanto ha una percentuale di Comuni che permettono di contattare direttamente i singoli amministratori via web inferiore solo a quella della Wielkopolska (escludendo le due regioni del Regno Unito che sono organizzate in pochi Comuni di elevate dimensioni e quindi più propriamente comparabili con i nostri Comuni con più di 50.000 abitanti). Tuttavia rispetto alle altre regioni è piuttosto bassa la percentuale di Comuni che organizzano consultazioni pubbliche via web. In generale l'offerta di *e-democracy* è piuttosto diffusa in Wielkopolska, l'unica regione nella quale più di due terzi dei Comuni permette il contatto diretto dei singoli amministratori via Web e più di un quarto dei Comuni organizza consultazioni pubbliche tramite Web (Grafico 7).

Per quanto riguarda gli indicatori relativi a *Usabilità e accessibilità*<sup>6</sup> (Grafico 8) si pone l'attenzione sull'aumento dal 7 al 14% di presenza del Bollino e/o dichiarazione di accessibilità del sito. Si tratta di un risultato significativo, dal momento che l'accessibilità è uno dei temi di maggiore attenzione da parte del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie - DIT<sup>7</sup> e in generale di tutti gli attori politici che si occupano di *e-government* e società dell'informazione, anche a livello europeo. Sulle ragioni dell'aumento dell'indicatore relativo all'aggiornamento del sito, si è già detto prima (commento al Grafico 4). Infine, va segnalato che la presenza di pagine in lingua straniera è, seppur di pochissimo, diminuito.

<sup>6</sup> Per gli indicatori che compongono questa famiglia, si veda Tabella 1, pag. 67.

<sup>7</sup> Si rammenta a tal proposito che il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie ha promosso l'adozione della Legge 4/2004 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" disponibile in [http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/disegno\\_Stanca\\_disabili.pdf](http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/disegno_Stanca_disabili.pdf)

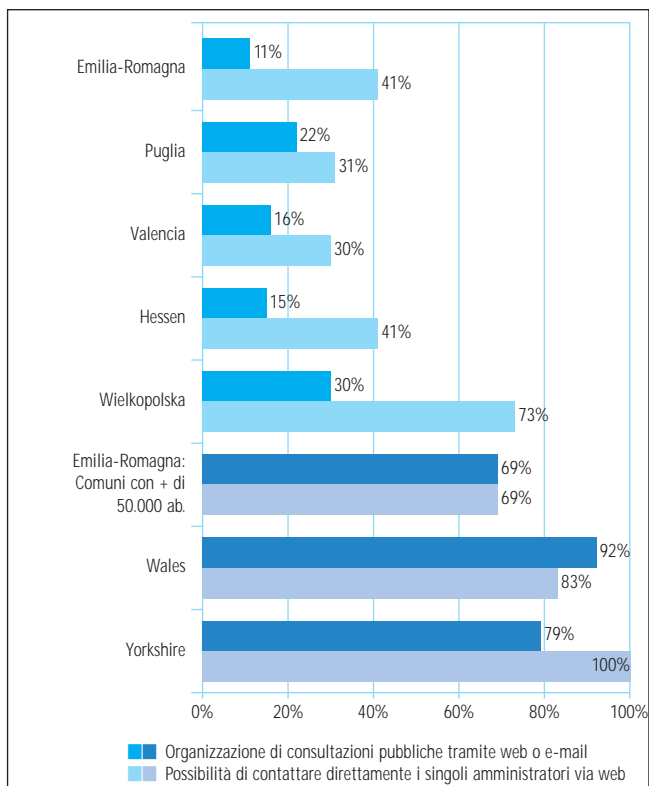


Grafico 7 – e-democracy nei Comuni

Infine, per quanto riguarda la famiglia *Orientamento innovativo all'utenza* (Grafico 9), si segnala un netto miglioramento sia della presenza di organizzazione del sito per eventi della vita, che per personalizzazione. La personalizzazione risulta comunque più frequente, molto probabilmente perché più vicina alla visione tradizionale dell'agire amministrativo.

Precisando ulteriormente, va segnalato che in 19 casi esiste la compresenza di entrambe le tipologie di organizzazione del sito, e anzi gli eventi della vita rappresentano una sotto-organizzazione della personalizzazione (si vedano le Figure 1 e 2).

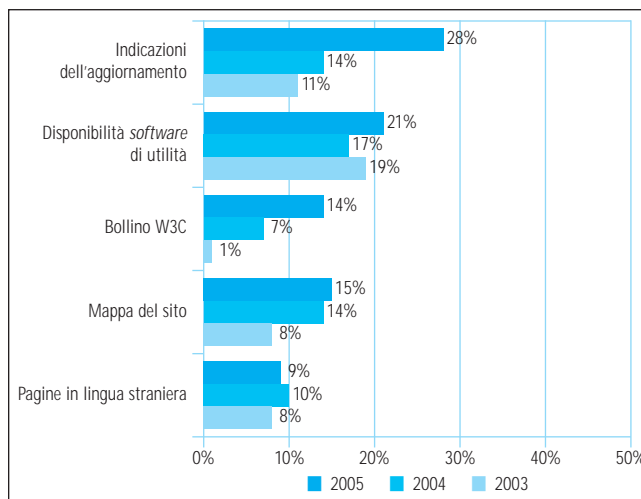


Grafico 8 – Confronto 2005→2003 per gli indicatori "Usabilità e accessibilità"

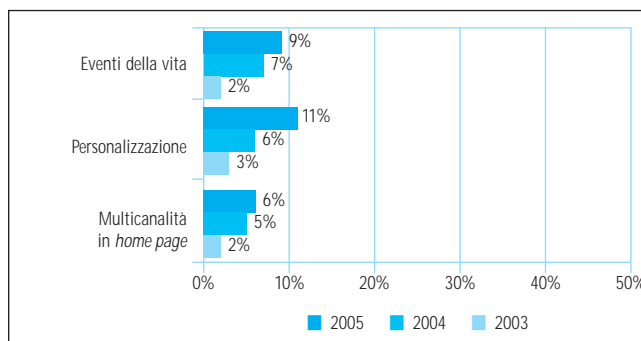


Grafico 9 – Confronto 2005→2003 per gli indicatori relativi a "Orientamento innovativo all'utenza"

Più avanti nel testo è offerto un approfondimento specifico sulla multicanalità in *home page*.

### 3.2 ANALISI PER TIPOLOGIA DI ENTE

Anche per quanto riguarda il livello di avanzamento della qualità dei Comuni dell'Emilia-Romagna, si registra un miglioramento ulteriore dal 2004 al 2005 (Cartina 2).



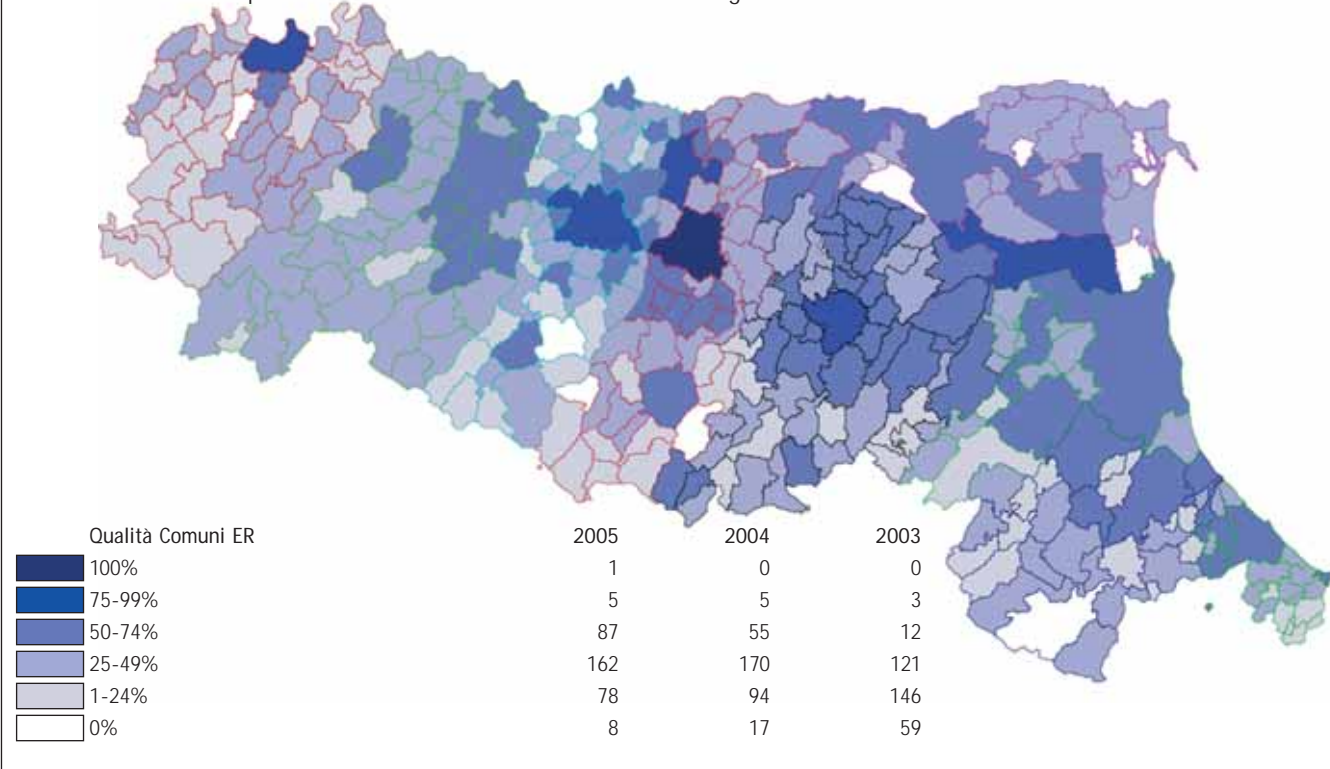
Figura 1 – Home page del sito della Provincia di Ferrara (esempio di personalizzazione)



Figura 2 – Pagine del cittadino nel sito della Provincia di Ferrara (esempio di eventi della vita)

Il primato spetta ancora al Comune di Modena, che raggiunge il 100%: tutti gli indicatori di qualità sono soddisfatti. Altri 5 Comuni hanno una percentuale di avanzamento maggiore del 75% (almeno 20 indicatori soddisfatti) e sono: Bologna, Piacenza, Carpi, Argenta e

Cartina 1 – Livello di qualità dei siti web dei Comuni emiliano-romagnoli. Confronto 2005 → 2003



Reggio nell'Emilia (alcuni con miglioramenti di grande rilievo, come Piacenza che è aumentato di ben 20 punti percentuali).

In linea tendenziale, sono aumentati complessivamente i Comuni che superano il livello di avanzamento del 50%: nel 2005 sono 86 Comuni (25% del totale), nel 2004 erano 55 e nel 2003 solo 12.

Anche quest'anno si sono individuati i Comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti con un punteggio di qualità superiore al 50% (Tabella 6). Si trovano in tale condizione 16 Comuni (nel 2004 erano 8). Il primato per il 2005 spetta ai Comuni di Sala Baganza (PR), Lizzano in Belvedere (BO) e San

Benedetto Val di Sambro (BO) con un punteggio di quasi 58%.

Per quanto riguarda i siti delle Amministrazioni Provinciali, solo il sito della Provincia di Bologna è aumentato in modo considerevole, passando dal 60 all'80% (Grafico 10). Il punteggio della Provincia di Ravenna è invece diminuito, a causa della messa *on line* di una nuova versione del sito, ancora non definitiva, mentre tutti gli altri sono rimasti pressoché invariati.

Tabella 6 – Piccoli Comuni con livello di qualità superiore al 50%

Comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti con punteggio di qualità superiore al 50% (almeno 13 indicatori soddisfatti)	Punteggio	Var. rispetto al 2004 <sup>8</sup>
01. Sala Baganza (PR)	57,69%	↑
02. Lizzano In Belvedere (BO)	57,69%	↑
03. San Benedetto Val Di Sambro (BO)	57,69%	↔
04. Bentivoglio (BO)	53,85%	↔
05. Castel Guelfo Di Bologna (BO)	53,85%	↑
06. Bagnara Di Romagna (RA)	53,85%	↔
06. Solarolo (RA)	52,00%	↑
07. Lesignano De' Bagni (PR)	50,00%	↑
08. Mezzani (PR)	50,00%	↑
09. Trecasali (PR)	50,00%	↑
10. Vezzano Sul Crostoso (PR)	50,00%	↑
11. Bastiglia (MO)	50,00%	↑
12. Porretta Terme (BO)	50,00%	↑
13. Massa Fiscaglia (FE)	50,00%	↑
14. Tresigallo (FE)	50,00%	↔
15. Torriana (RN)	50,00%	↔

↑ Nuova entrata

↔ Presente anche nel 2004

<sup>8</sup> Dei piccoli Comuni compresi in questo elenco nel 2004, Castello d'Argile (BO) ha ora una popolazione superiore ai 5.000 abitanti, Casola Valsenio (RA) e Monghidori (BO) hanno diminuito il punteggio e non raggiungono più il 50%.

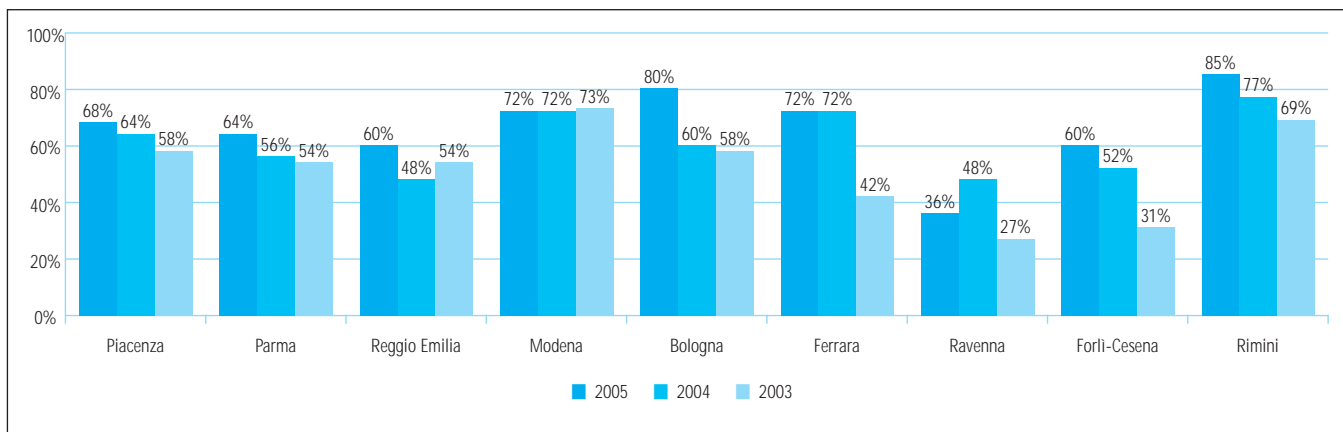




Grafico 10 – Confronto 2005→2003 sul livello di qualità dei siti delle Amministrazioni Provinciali

### 3.3 APPROFONDIMENTO SU ALCUNI INDICATORI DI QUALITÀ

#### 3.3.1 Bollino o dichiarazione di accessibilità

Va ricordato in primo luogo che sono stati considerati positivi i seguenti casi:

1. Dichiarazione di accessibilità
2. Presenza di una versione accessibile del sito
3. Bollino W3C almeno livello A e superiori 
4. Bollino *Bobby approved*: 

mentre non si sono considerati, come anche negli anni precedenti i seguenti bollini di accessibilità:



Come si è accennato anche precedentemente, la presenza di un bollino o una dichiarazione di accessibilità del sito è notevolmente aumentata, anche se in maniera diversificata fra le diverse tipologie di Enti Locali (Grafico 11).

Tale indicatore è raddoppiato per Province e Comuni capoluogo; è aumentato di 8 punti percentuali per i Comuni grandi; è aumentato, seppur con meno scarto

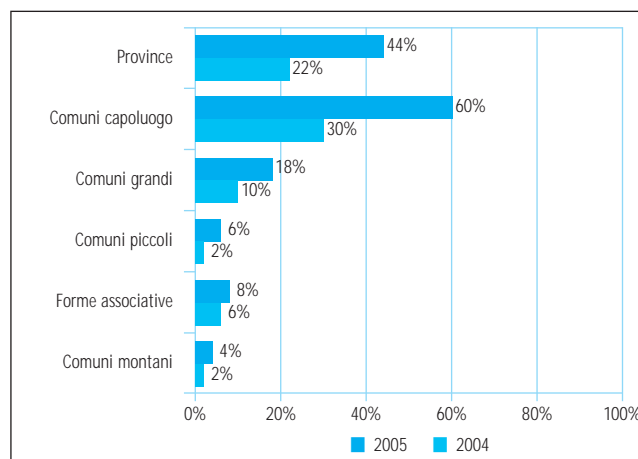


Grafico 11 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente per l'indicatore "Bollino o dichiarazione di accessibilità"

rispetto allo scorso anno, anche per Comuni piccoli, Comuni montani e forme associative. Più in particolare:

- 44 enti hanno il bollino W3C livello A o superiore; di questi, 8 sono Comuni piccoli, 24 sono Comuni grandi, 5 sono Comuni capoluogo, 4 sono associazioni intercomunali e 3 sono amministrazioni provinciali;

- 1 Comune grande e 1 Comune piccolo hanno solo il bollino *bobby approved*;
- 3 enti hanno una versione accessibile del sito: si tratta di una Provincia e due Comuni grandi;
- 6 enti hanno una dichiarazione di accessibilità, fra cui c'è anche il sito della Regione Emilia-Romagna: gli altri sono tutti Comuni grandi (fra cui un capoluogo).

#### 3.3.2 Accesso multicanale in home page

La presenza di un accesso alle informazioni dell'ente con modalità multicanale è aumentata nel 2005 per Province, Comuni capoluogo (raddoppiati i casi) e Comuni grandi; è rimasta invariata per i Comuni piccoli, mentre è diminuita per Comuni montani e forme associative (Grafico 12).

Si tratta in ogni caso di modalità ancora poco sviluppate, che complessivamente raggiungono un livello del solo 6% dei siti rilevati. Parallelamente, si rileva che è aumentato il livello raggiunto dall'indicatore "Informazioni sull'URP" (nel 2005 ha un livello del 41%, contro un li-

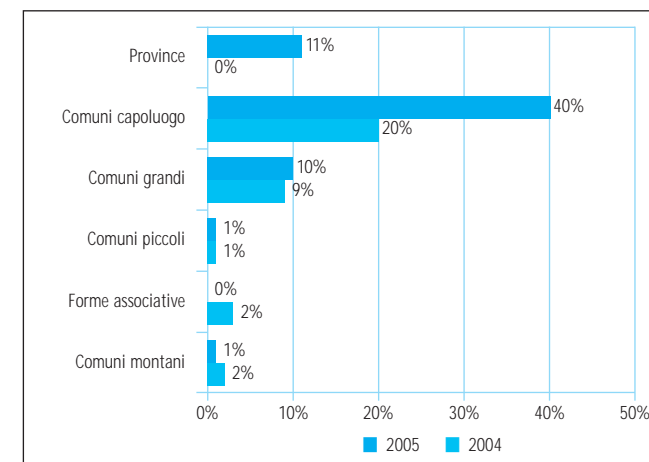


Grafico 12 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente per l'indicatore "Multicanalità di accesso nella home page"

vello nel 2004 del 37%) e ciò dimostra una maggiore propensione a favorire informazioni sui canali più tradizionali, piuttosto che utilizzare sistemi innovativi come gli SMS o altri canali di approccio "a distanza". In ogni caso, dei 25 casi di presenza multicanale in home page, 20 hanno solo il numero verde, 2 prevedono un sistema di SMS, 1 il servizio WAP, e 1 sia l'SMS che il numero verde.

### 3.3.3 Informazioni per far valere il diritto di accesso agli atti amministrativi

La presenza di informazioni per far valere il diritto di accesso ai documenti amministrativi è un indicatore di trasparenza dell'azione amministrativa e quindi di "apertura" dell'amministrazione verso i cittadini. Il fatto che un ente pubblico metta sul proprio sito queste informazioni (o anche solo il modulo per richiedere l'accesso agli atti amministrativi) è considerato positivamente perché – al di là dell'obbligo generalmente riconosciuto dalla legge – mette il cittadino nelle condizioni di sapere come fare per esercitare questo diritto.

Dal Grafico 13 emerge come questo indicatore abbia avuto un aumento per Province (con un miglioramento di ben 23 punti percentuali), Comuni capoluogo, Comuni grandi e forme associative, mentre è rimasto pressoché invariato per le altre tipologie di enti.

Scendendo più nello specifico va segnalato che i siti emiliano-romagnoli non sono molto omogenei sulla "collocazione" di queste informazioni all'interno dei propri siti, anche se c'è la tendenza ad inserirle fra le attività dell'URP. Altre volte sono in apertura degli elenchi dei moduli scaricabili, oppure, pur essendo moduli generali, vengono posti nelle pagine dedicate ad uffici specifici quali polizia municipale (per accedere ai verbali di contravvenzione) o del commercio/attività produttive o dell'ufficio tecnico.

Va evidenziato infine che in altri casi le uniche informa-

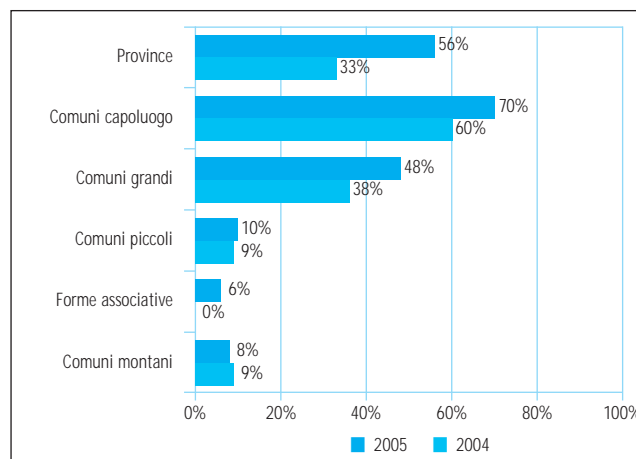


Grafico 13 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente per l'indicatore "Informazioni per far valere il diritto di accesso agli atti amministrativi"

zioni sul diritto di accesso agli atti amministrativi si riscontrano solo nello Statuto e/o nei regolamenti dell'Ente: tali casi non sono stati considerati positivi perché non dimostrano alcuno sforzo di avvicinamento dell'ente al cittadino per metterlo nelle condizioni di sapere cosa fare per esercitare il proprio diritto e si sono limitati a fornire solo la normativa (spesso di difficile comprensione).

### 3.3.4 Organizzazione del sito per eventi della vita e personalizzazione

Sull'importanza di questi tipi di organizzazione del sito si è già detto nel paragrafo 3.2 Medie regionali di qualità. Qui si vede (nel Grafico 14) come tali indicatori abbiano avuto un generale aumento, anche se più significativo per la personalizzazione.

Per quanto riguarda gli eventi della vita, è stato registrato un aumento per Comuni capoluogo e Comuni grandi, mentre per le altre tipologie il dato è rimasto invariato. Per la personalizzazione, l'aumento è signifi-

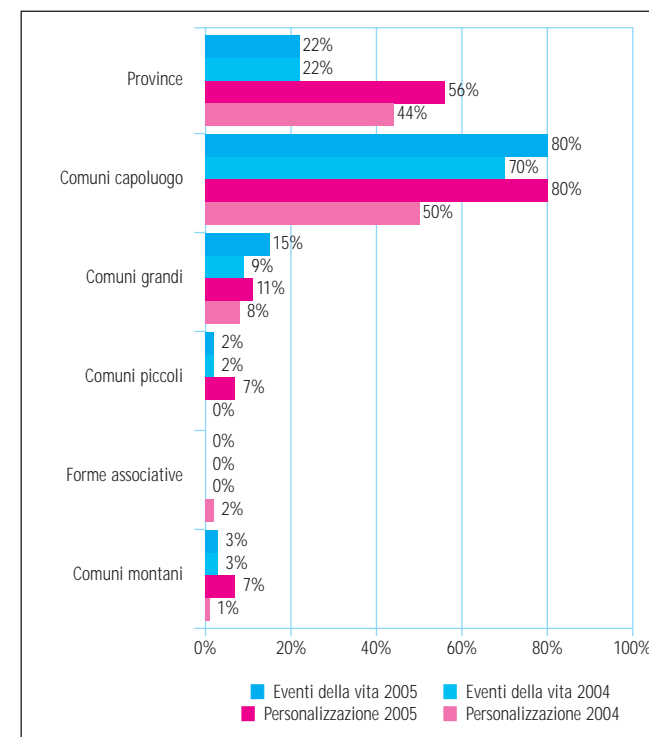


Grafico 14 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente sugli indicatori "Organizzazione del sito per eventi della vita" e "Organizzazione del sito per personalizzazione"

cativo per tutte le tipologie di enti pubblici considerati. A livello più specifico, va detto che in alcuni casi la classificazione per eventi della vita è "sui generis", cioè collocata in un elenco dove compaiono anche altre categorie più tradizionali, come ad esempio si può vedere nel sito del Comune di Rubiera (Figura 3).

In altri casi si tratta di una classificazione per eventi della vita creata ad hoc dal Comune, ma comunque non riconducibile a categorie tradizionali (come nel caso della guida ai servizi dell'URP del Comune di Imola: Figura 4).

In tutti gli altri casi (i più numerosi), gli eventi della vita



Figura 3 – Pagina della guida ai servizi del Comune di Rubiera



Figura 4 – Pagina del sito del Comune di Imola

sono quelli di cui all'Allegato 1 al Primo Avviso per i progetti *e-government*<sup>9</sup>.

### 3.3.5 Presenza di SIT e/o SUAP o link ai corrispondenti servizi sovracomunali

La verifica di questi due indicatori ha dimostrato un

aumento pressoché generalizzato della presenza di SIT, Sistema Informativo Territoriale, e informazioni sullo SUAP, Sportello Unico per le Attività produttive (Grafico 15), anche se per quest'ultimo si registrano aumenti meno consistenti.

Le Province non presentano modifiche rispetto al 2004, per entrambi gli strumenti. Per i Comuni capoluogo, la presenza di SIT è decisamente migliorata, arrivando fino al 90% (nel 2004 era al 60%), mentre lo SUAP (già alto: 90%) è rimasto invariato.

Specificamente per quanto riguarda i SIT, si evidenzia che i Comuni montani hanno raggiunto il 6%: il miglio-

ramento, seppur esiguo, è dovuto ad una serie di iniziative delle Comunità Montane e soprattutto ad un buon legame dei Comuni al proprio ente associativo, dimostrato dalla presenza del link dal Comune al SIT dell'ente associativo.

Inoltre, va sottolineato che si è considerato positivo anche il caso in cui l'ente non abbia implementato un vero e proprio sistema informativo territoriale, ma anche solo delle cartografie dinamiche. La stratificazione che emerge in tal senso è in Tabella 7:

Tabella 7 – Tipologia di casi rilevati sotto l'indicatore SIT o link a SIT sovracomunale

Elemento rilevato	N. casi	Tipologia di Enti
SIT	37*	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 Province</li> <li>7 Comuni capoluogo</li> <li>17 Comuni grandi</li> <li>3 Comuni piccoli</li> </ul>
Cartografia dinamica	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regione Emilia-Romagna</li> <li>2 Comuni capoluogo</li> <li>15 Comuni grandi</li> <li>5 Comuni piccoli</li> <li>1 gestione associata</li> </ul>
Link a SIT sovracomunale	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 Comuni grandi</li> <li>4 Comuni piccoli</li> <li>1 gestione associata (link a SIT provinciale)</li> </ul>
<b>Casi totali</b>	<b>70</b>	

\* A questi si deve aggiungere quello della Comunità Montana Valli Bolognesi, che esiste (<http://map.provincia.bologna.it/WebSIT/0370CV/login/login.asp>), ma che non è collegato nel sito della Comunità Montana e quindi non è rilevato nei grafici complessivi.

<sup>9</sup> [http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/avviso\\_allegato1.pdf](http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/avviso_allegato1.pdf)

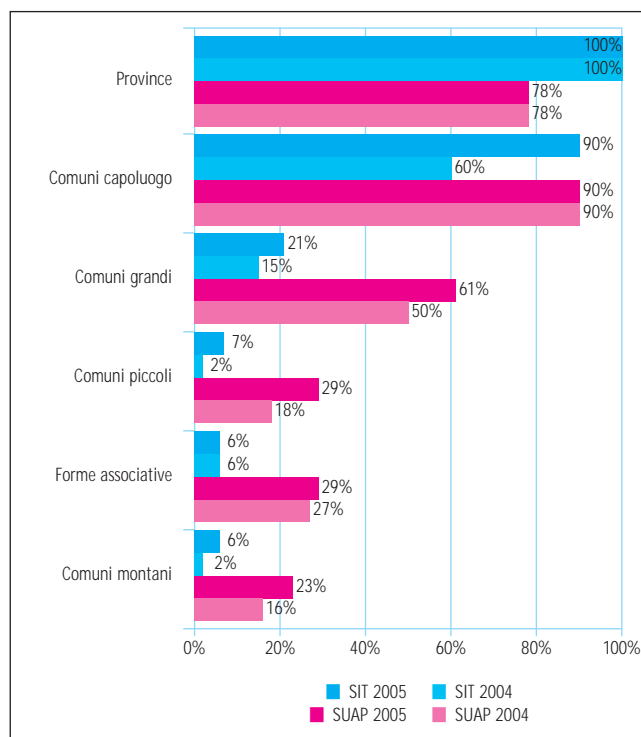


Grafico 15 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente per gli indicatori "SIT o cartografia dinamica" e "Sportello Unico Attività Produttive"

### 3.3.6 Piattaforma di e-procurement

La situazione è pressoché invariata, salvo che per i Comuni capoluogo di Rimini e Piacenza, che nel 2004 non avevano alcuno strumento (Grafico 16). Per tutti gli altri Comuni, tranne uno (Argenta), si fa riferimento al sistema della Provincia di Piacenza *e-city* che ha messo a disposizione di alcuni Comuni un servizio sperimentale di gestione delle gare *on line*, ma esso non è mai stato utilizzato: lo dimostra il fatto che da un anno a questa parte esiste solo la versione “prova” di un bando *on line*. Il Comune di Argenta ha avuto un punteggio positivo perché consente di inviare le offerte per posta elettronica certificata.

Va segnalato peraltro che la Regione ha implementato la piattaforma Intercent-ER (<http://www.intercent.it>) per la gestione elettronica di acquisti (convenzioni quadro, mercato elettronico e gare telematiche) di cui devono avvalersi necessariamente la Regione medesima e tutte le altre strutture regionali, mentre gli altri Enti Locali possono usufruirne mediante richiesta di registrazione e

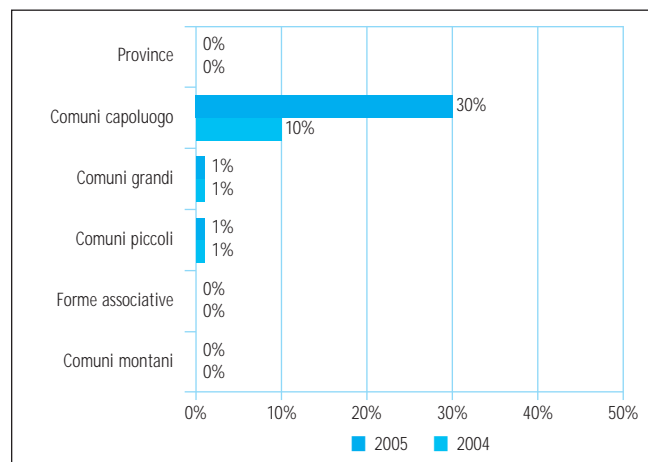


Grafico 13 – Confronto 2005→2004 per tipologia di Ente per l'indicatore “Piattaforma di e-procurement”

quindi di adesione alle convenzioni. In definitiva a livello potenziale, tutti gli Enti Locali emiliano romagnoli hanno a disposizione una piattaforma di *e-procurement*. A dicembre 2005, secondo i dati forniti dall'Agenzia Intercent-ER, le Amministrazioni Locali emiliano-romagnole che sono registrate presso la piattaforma di gestione degli acquisti, sono distribuite nel modo indicato nella Tabella 8.

Tabella 8 – Amministrazioni Locali emiliano-romagnole registrate presso la piattaforma di gestione degli acquisti

Enti Locali registrati	Numero totale
Amministrazioni Provinciali	9
Comunità Montane	8
Comuni con più di 15.000 abitanti	37
Comuni fino a 15.000 abitanti	74
Comuni capoluogo	8
Unioni di Comuni	3
Associazioni Intercomunali	Nessuna
Enti Locali di altre Regioni	Nessuno



Vengono qui di seguito presentati i risultati aggregati di analisi del livello di interattività di 19 servizi *on line*, nella dimensione regionale (analisi delle medie regionali), nella dimensione provinciale (analisi dei servizi per ambito provinciale e dei servizi di competenza comunale) e nella dimensione comunale, con particolare riferimento ai servizi di competenza comunale (più numerosi rispetto agli altri). L'analisi dei singoli servizi è presentato nel capitolo 7 “Allegato – Risultati sui singoli servizi *on line*”. Generalmente il grado di interattività proposto come aggregato (che sia la media complessiva regionale, provinciale, o per i soli Comuni montani...) deriva dalla ponderazione dei livelli di interattività comunali per la popolazione di ciascun Comune che contribuisce al calcolo dello specifico aggregato: nel calcolo della media complessiva regionale ogni Comune avrà peso pari al rapporto tra la sua popolazione e la popolazione dell'intera regione, nel calcolo delle medie provinciali ogni Comune di una specifica provincia avrà peso pari al rapporto tra la sua popolazione e la popolazione della provincia di appartenenza, per la media di interattività dei soli Comuni montani ogni Comune montano avrà peso pari al rapporto tra la sua popolazione e la popolazione complessiva dei Comuni montani della regione. In que-

sto senso, nel contributo alla media regionale non tutti i Comuni pesano nella stessa misura, ma per esempio il Comune di Bologna pesa circa 100 volte il Comune di Sarsina perché il primo Comune ha circa 100 volte gli abitanti del secondo.

#### 4.1 DIMENSIONE REGIONALE

L'analisi dell'interattività dei servizi pubblici *on line* oggetto della misurazione di *benchmarking* regionale mostra, anche per il 2005, un miglioramento, sebbene molto più contenuto rispetto a quanto non accaduto nel 2004. In tal senso, la media regionale di interattività dei servizi passa dal 58% al 60%, solo 2 punti in percentuale in più rispetto agli 11 rilevati l'anno precedente.

Dal momento che anche l'andamento dei singoli servizi è analogo, possiamo desumere che siamo ormai giunti ad un livello pressoché totale delle opportunità di sviluppo dell'*e-government*. In altre parole, per un vero e proprio salto di qualità occorre l'introduzione di diversi e ulteriori strumenti che consentano realmente e con sicurezza una vera e propria interattività dei servizi: ci si riferisce all'utilizzo generalizzato della firma digitale e alla posta elettronica certificata (*lato offerta*), corredati da una profonda azione di sensibilizzazione e promozione sull'utilizzo dei servizi *on line* (*lato domanda*), che possono spronare le amministrazioni pubbliche a fare sempre meglio.

Ciò non toglie che sia identificabile ancora un certo *gap* fra Enti Locali e fra interattività di alcuni servizi *on line* rispetto ad altri, e quindi uno degli interventi futuri dovrebbe andare proprio nel senso di colmare questo divario, come viene meglio specificato nel successivo paragrafo 4.5.

Complessivamente, i risultati dell'analisi tendono a confermare quanto già rilevato lo scorso anno: i livelli più alti di interattività si registrano per i servizi "centralizzati", ossia quelli di competenza di enti territoriali di

livello provinciale, sub provinciale o regionale, oppure servizi che pur essendo di competenza comunale, sono erogati attraverso sistemi unitari presso le Province o la Regione, mentre per i servizi comunali, erogati nei siti degli Enti Locali più vicini ai cittadini, si continuano a registrare livelli bassi di interattività o comunque risultati non performanti (Grafico 17).

In generale, si rileva un aumento del livello di interattività in tutti i servizi considerati, salvo che per tre servizi (Tabella 8), che presentano delle minime flessioni dovute, in massima parte, a problemi temporanei di funzionalità dei siti, i quali, pur provocando l'interruzione di erogazione del servizio, sono destinati ad essere ripristinati una volta terminata la *manutenzione*<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Per una maggiore puntualità nella definizione del livello di interattività, nel caso di mancata funzionalità di un servizio interattivo come tale rilevato nel 2004, si è proceduto a contattare telefonicamente le amministrazioni competenti per chiedere le ragioni del mancato funzionamento. Nel caso in cui il ripristino del servizio sia stato assicurato, ma non nel termine consentito dalla pubblicazione del presente rapporto, il livello di interattività non è stato valutato positivamente. In tutti i casi di contatto telefonico, comunque, le amministrazioni hanno affermato che il servizio interattivo sarebbe stato comunque ripristinato.

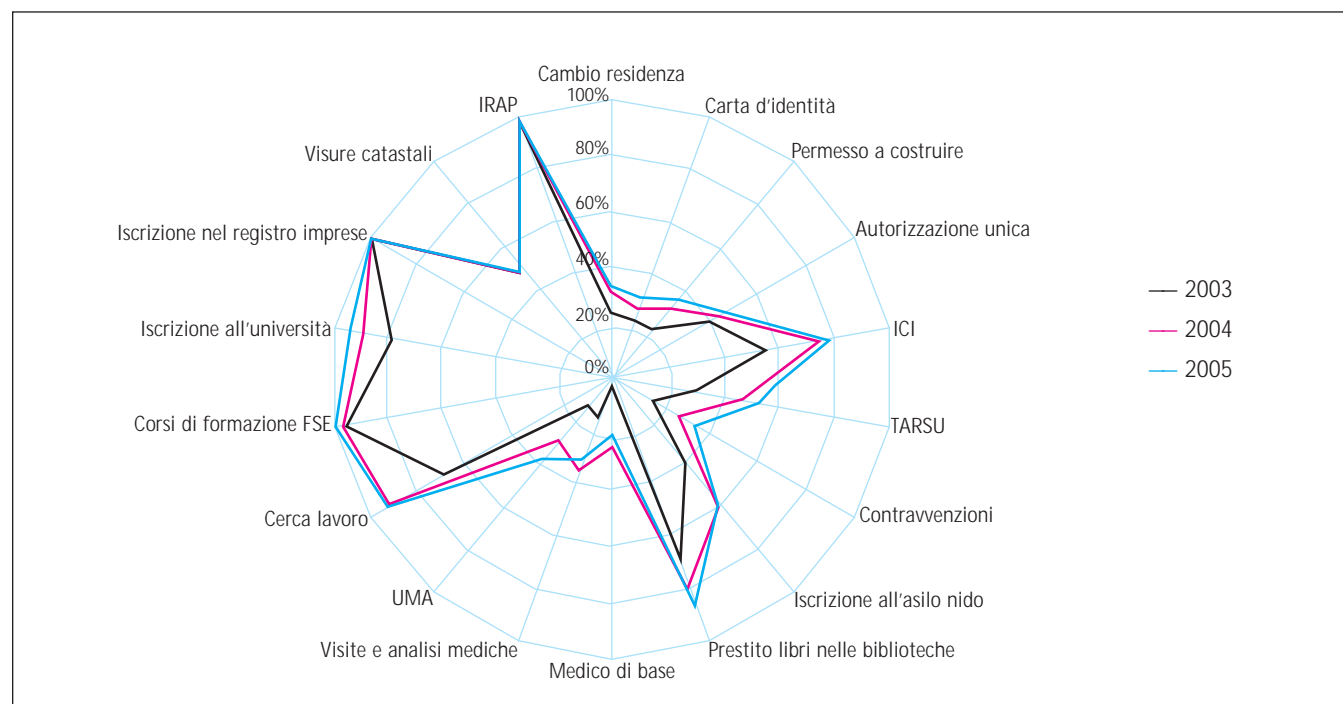


Grafico 17 – Confronto 2005-2003 sulle medie regionali di interattività su tutti i servizi analizzati

Tabella 8 – Media regionale di interattività 2005 per servizio analizzato e scostamento rispetto al 2004

Servizi	Media interattività ER 2005	Scostamento 2005-2004
Cambio residenza	33,54%	+3,40%
Carta di identità	30,12%	+3,59%
Permesso a costruire	36,32%	+3,44%
Autorizzazione unica	44,66%	+0,80%
ICI	79,20%	+3,32%
TARSU	52,38%	+5,46%
Contravvenzioni	34,02%	+6,17%
Iscrizione all'asilo nido	59,47%	-0,55%
Prestito libri nelle biblioteche	86,71%	+7,37%
Medico di base	21,38%	-3,10%
Visite e analisi mediche	32,40%	-2,99%
UMA	38,73%	+8,18%
Cerca lavoro	92,27%	0,00%
Corsi di formazione FSE	100,00%	+1,65%
Iscrizione all'università	95,02%	+4,21%
Iscrizione nel registro imprese	100,00%	0,00%
Visure catastali	50,00%	0,00%
IRAP	100,00%	0,00%

I tre servizi che hanno subito delle flessioni sono:

- I servizi di scelta del medico di base e di prenotazione analisi e visite mediche, entrambi di competenza delle ASL, che erano notevolmente aumentati nel 2004, diminuiscono di 3 punti percentuali per cause di natura tecnica, che non consentono di interrogare i data base delle prestazioni sanitarie e dei servizi usufruibili nel territorio (in particolare per i siti delle ASL di Parma, Modena e Bologna).
- L'iscrizione all'asilo nido, di competenza comunale, diminuisce di solo 1 punto percentuale, pressoché confermando il dato dello scorso anno. Su questa diminuzione contribuisce, fra l'altro, il fatto che il Comune di Forlì non consente più l'invio *on line* della richiesta di iscrizione: essendo il valore ponderato

sulla popolazione residente, la diminuzione di un valore di un Comune capoluogo ha inciso sulla media complessiva regionale.

I servizi che aumentano di più di 5 punti sono:

- **Accertamento e pagamento della TARSU:** l'aumento è dovuto principalmente ai nuovi servizi interattivi erogati sul sito di Hera per alcuni Comuni della Provincia di Ravenna
- **Pagamento delle contravvenzioni:** per questo servizio si registra un aumento generalizzato dei soli livelli 1 e 2, cosicché la media regionale rimane comunque bassa (34%)
- **Prestito libri nelle biblioteche:** l'aumento è dovuto all'incremento di siti che offrono il catalogo dei libri consultabile *on line* (livello 3)

■ **Carburante agevolato per utenti motori agricoli – UMA:** l'aumento è dovuto al fatto che il sito della Provincia di Ferrara consente l'invio delle pratiche per posta elettronica direttamente dal proprio sito, e da' comunicazione della disponibilità del buono carburante, raggiungendo così il livello massimo (100%).

Dopo questo quadro complessivo della situazione è opportuno ritornare sul rallentamento del tasso di crescita rilevato dalla media regionale dei servizi nel 2005. In linea di massima, si può rilevare come gli aumenti maggiori si registrino per i servizi più indietro, mentre per quelli che hanno raggiunto livelli significativi (ma ovviamente, non il 100%), il miglioramento è minimo. Ciò significa che, almeno per questi ultimi, è stato raggiunto il valore massimo raggiungibile, a causa della mancata diffusione nell'utilizzo degli strumenti innovativi, come ad esempio la firma digitale, la posta certificata, ecc. È questo il caso, ad esempio dei servizi di *rilascio del permesso a costruire* e di *autorizzazione unica per impianti produttivi*, i cui valori medi regionali si attestano rispettivamente al 36% e al 45%, valori al di sotto della soglia del 50%, che indica un buon livello interattivo. Al momento, non è possibile andare oltre, e se escludiamo qualche sperimentazione come nel caso del Comune di Bologna, la maggioranza dei Comuni si limita ad erogare informazioni e a rendere disponibile la necessaria modulistica. Lo sviluppo di tali servizi è vincolato alla diffusione e all'utilizzo di strumenti innovativi, che consentano il pieno svolgimento del servizio *on line* (transattività), quali la firma digitale, il protocollo informatico e i sistemi di gestione documentale.

È lecito pensare, comunque, che un ulteriore miglioramento si registrerà quando andranno a regime i risultati di alcuni progetti del 1° Avviso (oramai in via di con-

clusione), tra i quali è opportuno ricordare PEOPLE, DOCAREA e SIGMA TER, che renderanno disponibili alcuni degli strumenti menzionati, favorendo quindi una maggiore interattività dei servizi *on line*.

Uno dei punti centrali della misurazione è il confronto fra la media regionale, con le medie italiane ed europee sui servizi pubblici *on line*, oggetto del *benchmarking* eEurope. I servizi comparabili con quelli analizzati a livello europeo da Cap Gemini & Ernst e Young (*benchmarking* eEurope) e i risultati rilevati sono illustrati nella tabella 9. I dati sulle medie italiane ed europee provenienti da eEurope fanno riferimento all'aprile 2006 in quanto a livello europeo e nazionale non sono state effettuate rilevazioni nell'anno solare 2005.

La comparazione con i risultati europei e italiani mostra un andamento differente rispetto al passato (Tabella 9). Mentre nel 2004 il confronto fra media regionale e media europea era a favore della prima di un punto percentuale, nell'anno in corso la media regionale si assesta al 65%, mentre la media europea raggiunge il 69%. Alla crescita della media europea contribuisce anche il netto aumento complessivo della media italiana, che dal 2004 ad aprile 2006 aumenta di ben 12 punti percentuali, raggiungendo il 65%, così come la media regionale. Certamente questo risultato va connesso, da un lato, con le numerose iniziative a livello nazionale, che hanno contribuito a migliorare nettamente la situazione complessiva italiana, e dall'altro, che in effetti la media regionale era già molto avanzata e quindi il rallentamento nello sviluppo può considerarsi normale.

Da tutto questo emerge che mentre in Emilia-Romagna il tasso di crescita è stato contenuto, sia a livello europeo, che a livello italiano, il tasso di crescita è invece stato elevato (soprattutto per l'Italia): da questo punto di vista sarà importante vedere gli effetti che produrrà il nuovo piano telematico regionale (2007-2009) di immi-

**Tabella 9 – Risultati delle medie regionale, italiana ed europea sui soli 8 servizi comparabili (misurazione anno precedente e misurazione anno in corso – settembre e ottobre 2005 per l'Emilia-Romagna, aprile 2006 per il livello nazionale ed europeo)**

Servizi comparabili	Misurazione anno in corso			Misurazione anno precedente		
	ER2005	UE(18) 2006	ITA2006	ER2004	UE(18) 2004	ITA2004
Cambio di residenza ( <i>annoucement of moving</i> )	33,54%	69,63%	35,19%	30,14%	62,13%	22,36%
Permesso a costruire – concessione edilizia ( <i>building permission</i> )	36,32%	55,51%	52,66%	32,88%	44,02%	15,43%
Autorizzazione unica per nuovi impianti produttivi ( <i>environmental-related services</i> )	44,66%	57,98%	13,35%	43,87%	51,71%	16,34%
Prestito libri nelle biblioteche ( <i>public libraries</i> )	86,71%	90,80%	100,00%	79,34%	78,77%	100,00%
Prenotazione di visite e analisi mediche ( <i>health-related service</i> )	32,40%	31,08%	31,32%	35,40%	25,45%	31,80%
Ricerca delle offerte di lavoro ( <i>job search services</i> )	92,27%	92,72%	83,75%	92,27%	91,97%	57,50%
Immatricolazione all'Università ( <i>enrolment in higher education</i> )	95,02%	77,67%	100,00%	90,81%	68,46%	78,85%
Iscrizione nel registro delle imprese ( <i>registration of a new company</i> )	100,00%	77,05%	100,00%	100,00%	70,57%	100,00%
<b>MEDIE</b>	<b>65,12%</b>	<b>69,06%</b>	<b>64,53%</b>	<b>63,09%</b>	<b>61,64%</b>	<b>52,79%</b>

nente pubblicazione, ma soprattutto gli effetti dei servizi innovativi prodotti dai progetti di *e-government* 1° avviso che stanno giungendo a piena realizzazione.

Un'altra considerazione che si può fare è che l'Emilia-Romagna era già arrivata, con largo anticipo, ai risultati significativi che ora si registrano per l'Italia, grazie alle ingenti risorse messe a frutto, fra l'altro, con il piano nazionale di *e-government*. Il Piano Telematico Regionale, conclusosi nel 2005 non può che essere considerato come pienamente attuato, dal punto di vista dell'interattività dei servizi pubblici erogati via Web. Il Nuovo Piano Telematico Regionale 2007-2009 si innesta quindi su una situazione di particolare favore per la piena realizzazione della società della conoscenza, voluta e sostenuta a livello europeo nell'ambito della strategia di Lisbona (I-2010 e piano eEurope 2006).

I servizi che ancora risultano deboli sono quelli di competenza locale o con erogazione distribuita sul territorio, mentre quelli con risultati migliori sono i servizi di com-

petenza provinciale o che comunque possono usufruire di sistemi di erogazione unitaria (a base provinciale). Il dato è confermato anche dalle medie europee, come emerge chiaramente dal Grafico 18.

In relazione agli specifici servizi, il confronto fra media regionale e media europea illustra un risultato migliore della prima in due casi (iscrizione nel registro delle imprese, immatricolazione all'università), peggiore in 4 casi (prestito libri nelle biblioteche, autorizzazione unica, permesso a costruire e cambio di residenza) e di sostanziale equilibrio in 2 casi (ricerca delle offerte di lavoro, prenotazione analisi e visite mediche).

Il confronto fra media regionale e media italiana mostra un risultato migliore della prima in 2 casi (ricerca offerte di lavoro, autorizzazione unica), peggiore in 3 casi (immatricolazione all'università, prestito libri nelle biblioteche e permesso a costruire) e di sostanziale equilibrio in 3 casi (iscrizione nel registro delle imprese, cambio di residenza e prenotazione analisi e visite mediche).

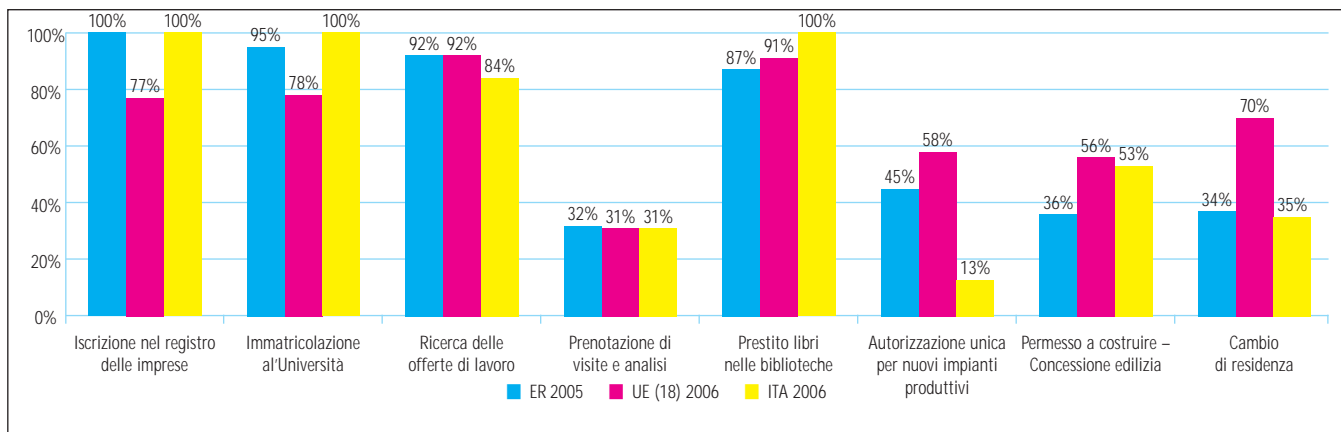


Grafico 18 – Confronto ER, UE(18) e ITALIA sui soli 8 servizi comparabili (settembre e ottobre 2005 per l'Emilia-Romagna, aprile 2006 per Italia e UE)

sfatte anche le condizioni che integrano i livelli inferiori. Tali indici misurano servizi complementari in grado di creare un valore aggiunto nelle aspettative dell'utente e di servizi, corrispondenti ai livelli intermedi di eEurope, necessari per il perseguimento dell'interattività. Per rendere più chiaro questi due principi può essere utile riportare l'esempio presentato già nella scorsa edizione dell'analisi (ICI on line): "...non basta pagare l'ICI on line, ma è necessario che sia ben illustrata la modalità di pagamento, sia disponibile un modulo per l'accertamento o il ricorso, sia possibile l'inoltro della comunicazione di variazione o l'inserimento di nuovi dati, sia disponibile un contatto per le segnalazioni, sia possibile calcolare

La misurazione svolta non si è limitata ad analizzare solo il livello di interattività secondo la metodologia eEurope, ma come nel 2004, si è provato a delineare un quadro di insieme del servizio offerto, analizzando la completezza del servizio e la sua esaustività. È, infatti, importante che un servizio complessivamente inteso, tenda non solo a raggiungere il massimo livello di interattività, ma anche che tenti di offrire tutte le informazioni intermedie e altri servizi accessori, in modo da essere completo ed esaustivo in ogni sua componente.

A tale proposito, si ricorda che l'indice di completezza è un valore che arricchisce qualitativamente la semplice attribuzione del livello di interattività. È espresso con un valore percentuale calcolato sulla presenza di appositi indicatori (quelli che consentono di attribuire il livello di interattività più altri indicatori ritenuti significativi). L'eshaustività consiste nella compresenza di tutti gli indicatori di interattività, indipendentemente dal valore raggiunto. In particolare, si è misurato se oltre alla condizione di attribuzione dell'interattività risultano soddi-

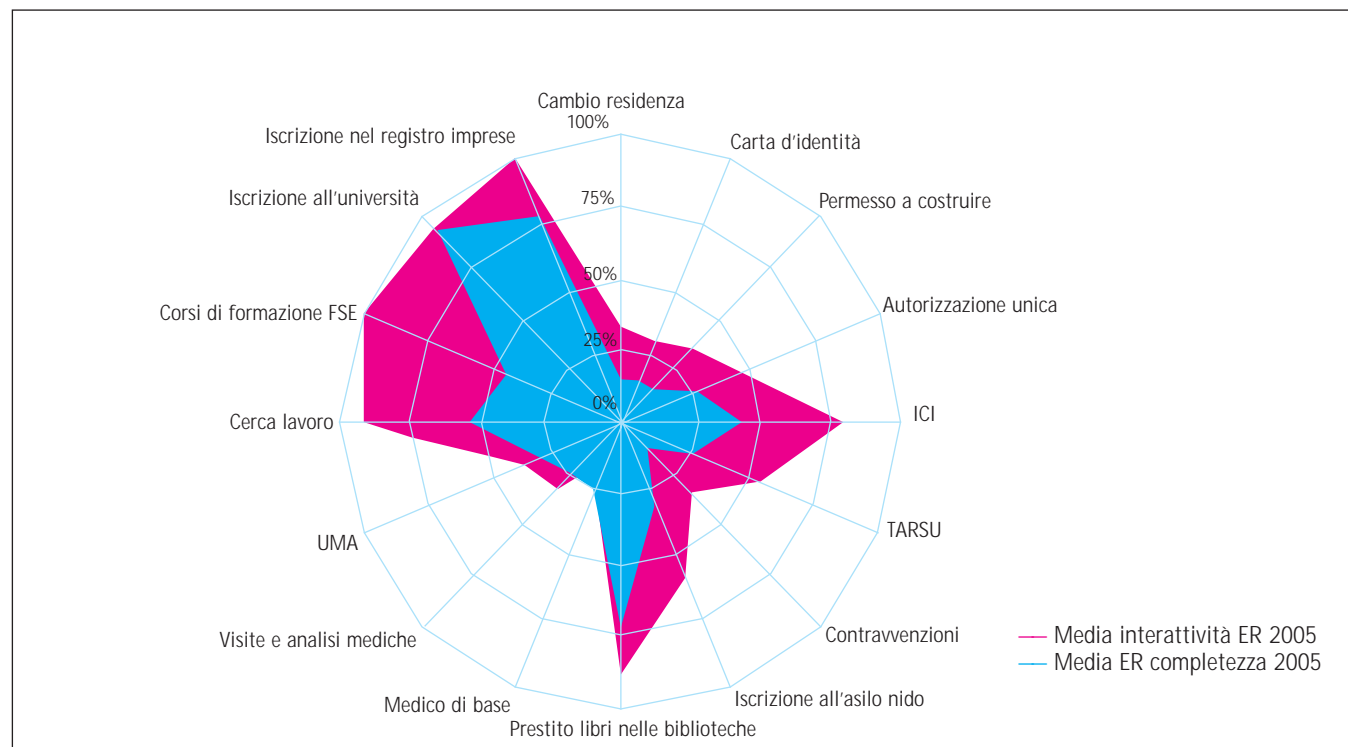


Grafico 19 – Grado di interattività e di completezza 2005 (medie regionali)

*l'importo dell'ICI, sia consultabile lo storico delle transazioni effettuate".*

Se si mette in relazione l'interattività con la completezza (Grafico 19), risulta evidente che i servizi con il più alto livello di completezza sono proprio quelli con il più alto livello di interattività. Tuttavia per i servizi di iscrizione nel registro delle imprese, ricerca corsi di formazione e pagamento di contravvenzioni il grado di completezza segue un "andamento" diverso da quello dell'interattività, segno che per questi servizi sembra essere soddisfatto solo l'indicazione che consente l'attribuzione del livello di interattività e poco altro. Infatti, nel caso del pagamento delle contravvenzioni, è più facile trovare solo sistemi di pagamento *on line* senza però avere a disposizione informazioni relative al servizio o la modulistica per inoltrare il ricorso all'autorità competente.

Relativamente all'esaustività, i risultati dimostrano che i servizi risultano essere esaustivi nel 68% dei casi, con un incremento del 5% rispetto al 2004: in sostanza la gran parte dei servizi offerti presentano anche tutti gli indicatori di interattività inferiori a quello effettivamente raggiunto (Grafico 20). I dati mostrano anche le principali lacune rilevate nei servizi, prendendo in considerazione sia la mancanza di un singolo indicatore sia la combinazione tra più indicatori. La mancanza di informazioni si registra nel 10% dei servizi, con una diminuzione di ben 6 punti rispetto allo scorso anno, che testimonia un maggiore impegno profuso dagli enti nella fase informativa, molto spesso ritenuta fondamentale per garantire il buon svolgimento del procedimento. Aumentano, invece, i casi di mancanza della modulistica scaricabile: si passa dal 9% del 2004 al 16% attuale. In questo caso la lacuna non è tanto dovuta ad uno scarso interesse od impegno da parte degli enti, quanto piuttosto ai vari malfunzionamenti dei siti ana-

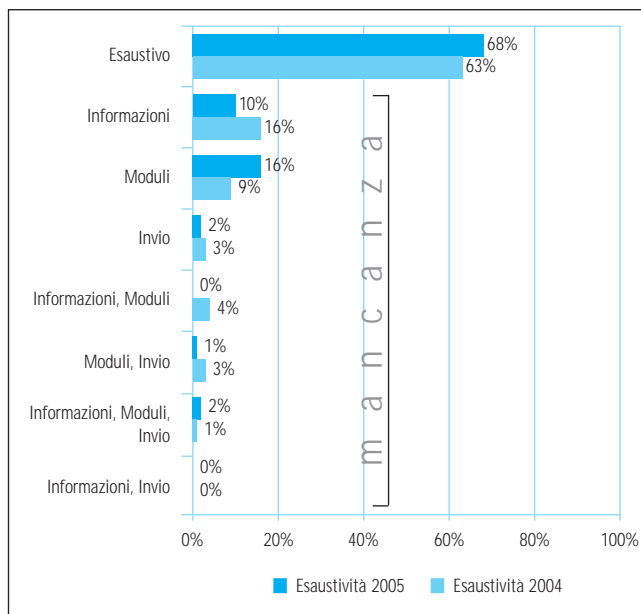


Grafico 20 – Esaustività dell'interattività: frequenza degli indicatori vs loro mancanza (media regionale 2005, 2004)

lizzati. A questo proposito, è opportuno ricordare che il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (d.lgs. 82/2005) dispone che se l'Amministrazione Pubblica non rende disponibile il modulo scaricabile dal Web, essa non ne può più pretendere la presentazione da parte del richiedente del servizio.

Infine, riguardo le funzionalità dei siti web dei Comuni emiliano-romagnoli, siamo in grado di comparare la disponibilità di moduli e servizi di pagamento nella nostra regione rispetto alle altre regioni che hanno partecipato al progetto Understand (i dati dell'Emilia-Romagna fanno riferimento ai soli 268 Comuni rispondenti all'indagine sull'informatizzazione dei Comuni la cui metodologia è illustrata all'inizio della prima parte di questo rapporto: Capitolo 1).

Il Grafico 21 mostra come l'attenzione dei Comuni sia

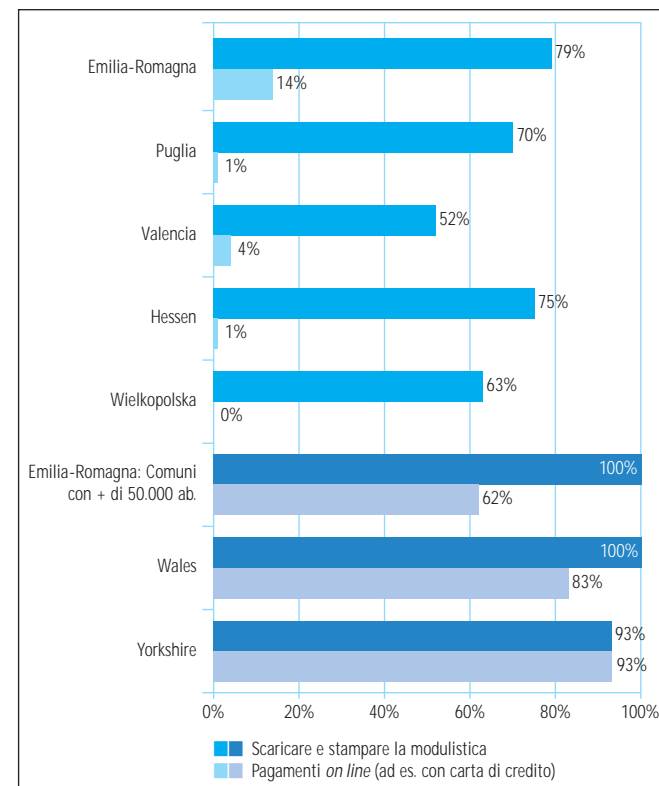


Grafico 21 – Funzionalità del sito web dei Comuni

rivolta a rendere disponibile via web soprattutto un servizio di tipo solo parzialmente interattivo. In molti casi viene offerta la possibilità di scaricare e stampare la modulistica, mentre funzionalità caratterizzate da una più elevata interattività si trovano solo in pochi siti web comunali. Solo il 14% dei Comuni invece offre la possibilità del pagamento *on line* (ad esempio con carta di credito).

Dal confronto europeo emerge che molto buona è l'offerta di moduli scaricabili o stampabili direttamente dal sito del Comune. Superiore alla media è anche l'offerta di sistemi di pagamento *on line*.

I risultati di Yorkshire e Wales sono più opportunamente comparabili con i Comuni grandi dell'Emilia-Romagna in quanto queste due regioni del Regno Unito sono organizzate in pochi Comuni di grandi dimensioni.

Tali risultati indicano una ricca offerta, che tuttavia non si riflette in un analogo intenso utilizzo dei sistemi di *e-government* da parte dei cittadini emiliano-romagnoli (presentati in questo rapporto nella quarta parte), sebbene la percentuale di utenti che ha visitato il sito web delle Pubbliche Amministrazioni locali sia cresciuto dal 2004 di circa 10 punti percentuali.

#### 4.2 DIMENSIONE PROVINCIALE

Se consideriamo la dimensione provinciale, ossia la media di interattività di tutti i servizi *on line* stratificati per ambito provinciale, va subito messo in evidenza che tutte le province superano la media del 50%. Ciò significa che per ogni ambito provinciale è almeno lecito aspettarsi di trovare almeno la disponibilità di moduli scaricabili, se non addirittura un servizio realmente interattivo (invio del modulo e/o conclusione del procedimento, compreso il pagamento).

È interessante notare, infatti, che i servizi già a livelli elevati, ossia più vicini al 100% dello stato di avanzamento di interattività, mostrano piccoli passi in avanti in tutte le Amministrazioni Locali, analizzate per ambito provinciale. I risultati quantitativamente più rilevanti sono da attribuirsi a quegli ambiti provinciali più indietro negli anni scorsi, che naturalmente provano a colmare il ritardo accumulato (Piacenza, Rimini). Invece, tutti quegli ambiti provinciali che presentavano dati di per sé già elevati, subiscono degli andamenti altalenanti: aumenti e diminuzioni, che spesso sono causati da problemi di natura tecnica legati al funzionamento del sito (Tabella 10).

In questi casi, le percentuali rimangono comunque alte

Tabella 10 – Medie provinciali di interattività di tutti i servizi on line (2005, 2004 e 2003)

	media 2005	media 2004	media 2003	scostamento 2005-2004
PC	52,19%	45,97%	31,56%	+6,22%
PR	62,27%	59,59%	43,57%	+2,67%
RE	60,15%	57,05%	43,43%	+3,11%
MO	59,28%	59,09%	42,04%	+0,19%
BO	61,43%	62,19%	48,33%	-0,76%
FE	60,41%	50,87%	39,39%	+9,55%
RA	63,68%	58,52%	50,12%	+5,17%
FC	60,32%	58,43%	47,40%	+1,89%
RN	59,93%	53,61%	41,90%	+6,32%

e significative, sebbene il raggiungimento della completa interattività del servizio sia strettamente collegato a tali situazioni contingenti.

Il grado di interattività, tuttavia, va anche guardato in un'ottica di coesione territoriale: interattività e coesione sono considerati come valori fondamentali delle politiche pubbliche in quanto a buoni livelli di interattività deve accompagnarsi una omogeneità del servizio offerto all'intera popolazione. In questo senso la popolazione residente in Comuni di piccole dimensioni dovrebbe usufruire di servizi di valore paragonabile a quello di servizi offerti alla popolazione che vive nei Comuni più grandi. Di conseguenza nel Grafico 22 visualizziamo queste due dimensioni fondamentali. Sull'asse delle ascisse (quello orizzontale) è riportata la coesione territoriale, ovvero l'omogeneità esistente tra i Comuni della specifica provincia per quanto riguarda il loro grado di interattività sui servizi di loro competenza. Nel Grafico 22 la coesione aumenta spostandosi verso destra sull'asse orizzontale (dal punto di vista strettamente calcolatorio abbiamo considerato la coesione come l'inverso della variabilità in termini di varianza:  $\text{Coesione} = 1 / \text{Varianza}$ ).

Nel Grafico 22 quindi si considerano i soli nove servizi di competenza comunale tra i diciotto analizzati (Cambio residenza, Carta di identità, Permesso a costruire, Autorizzazione unica, ICI, TARSU, Contravvenzioni, Iscrizione all'asilo nido, Prestito libri nelle biblioteche). La scelta di escludere dalla media di interattività i servizi di compe-

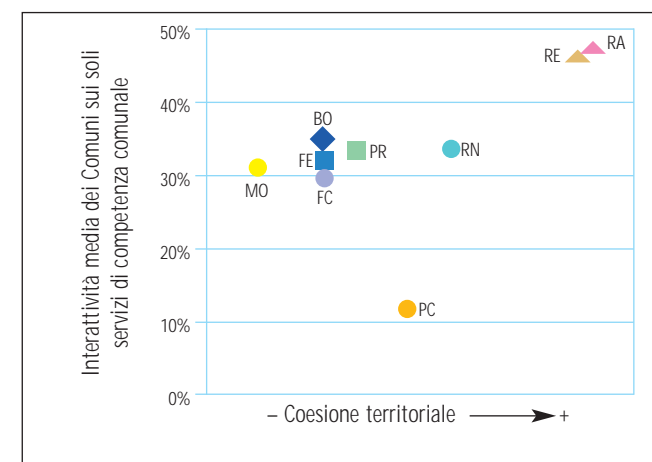


Grafico 22 – Interattività media e coesione territoriale dei Comuni nelle diverse province

tenza non comunale (ma di Province, Regione, ecc.) è motivata dal fatto che il proposito di esaminare in questo ambito la coesione tra Comuni di un territorio porta a focalizzare l'attenzione sui soli Comuni e non su servizi "centralizzati", non considerando quindi servizi per cui i Comuni di una singola provincia dovrebbero essere omogenei. I valori di interattività media per provincia sono pertanto diversi da quelli riportati in Tabella 10, che sono invece risultato del complesso dei servizi analizzati. Inoltre l'interattività media provinciale non è stata, qui, "pesata" per la popolazione residente nei Comuni, per analogia con il calcolo della coesione che non riteniamo opportuno pesare per preservare l'eventuale variabilità esistente tra i singoli Comuni.

I Comuni delle province di Ravenna e Reggio Emilia, oltre ad emergere come dotati di un buon livello di interattività, risultano offrire anche un servizio abbastanza omogeneo tra di loro. I Comuni delle province di Modena, Ferrara, Forlì-Cesena, Bologna, Parma e Rimini presentano un'interattività media molto simile; ma se i Comuni del riminese sono piuttosto omogenei, quelli delle altre province, soprattutto nel modenese, risentono di una situazione in cui a Comuni, per lo più grandi, che offrono servizi di eccellenza si affiancano Comuni, in gran parte di piccole dimensioni, piuttosto in ritardo sull'erogazione di servizi *on line*. Il piacentino si presenta come un territorio piuttosto coeso ma su livelli ancora bassi di interattività. È opportuno infine sottolineare la forte incidenza, su entrambi gli ambiti di lettura, delle caratteristiche territoriali tradizionali dei Comuni, cioè della composizione dimensionale e di montanità nelle diverse province.

Analizzando i dati sulla completezza a livello provinciale, va considerato come positivo e incoraggiante lo sforzo compiuto dagli enti in più servizi, dal momento che la media regionale di completezza aumenta di 7

punti percentuali, passando dal 28% registrato nel 2004 all'attuale 35% (Grafico 23), con aumenti rilevati anche in tutte le province. Il miglioramento più evidente è quello della provincia di Ferrara, che dalla media più bassa nel 2004, arriva a superare la media regionale del 2005 di 4 punti percentuali. Seguono Modena e Bologna e Ravenna, che raggiunge il primato anche nella completezza, dopo averlo raggiunto nell'interattività.

#### 4.3 DIMENSIONE COMUNALE

In questa sezione l'analisi focalizza l'attenzione sull'interattività dei servizi di competenza dei Comuni emiliano-romagnoli. Come è noto, il Comune è il livello pubblico più vicino al cittadino e quindi esso è concepito giustamente come *front-office* della Pubblica Amministrazione; ciò si riflette anche sul versante dell'erogazione *on line* di servizi pubblici.

Per questa ragione, i siti delle amministrazioni comunali dovrebbero rispondere adeguatamente a questo ruolo, ma ciò non accade: esistono infatti ancora molte differenze di livello di interattività raggiunto (migliore nei Comuni capoluogo e nei Comuni di grandi dimensioni,

peggiore, mediamente, nei Comuni di piccole dimensioni). Ciò dovrebbe indurre a fare delle riflessioni su come colmare questo *gap* e come favorire la piena realizzazione del sito comunale come *front-office* di accesso all'amministrazione *on line*.

Si considerano in questo paragrafo i soli nove servizi di competenza comunale tra i diciotto analizzati (Cambio residenza, Carta di identità, Permesso a costruire, Autorizzazione unica, ICI, TARSU, Contravvenzioni, Iscrizione all'asilo nido, Prestito libri nelle biblioteche).

La media di interattività dei servizi di competenza comunale si assesta ancora a livelli bassi: come già evidenziato in precedenza, bisogna ricordare che i livelli più elevati di interattività vengono di solito rilevati nei Comuni capoluogo, o di grandi dimensioni, in tutti quei Comuni che si avvalgono di un livello istituzionale superiore (Provincia o gestioni associate) o di un ente esterno per l'erogazione del servizio.

Esaminando il dettaglio dei dati (Cartina 3), si registra che la stragrande maggioranza dei Comuni eroga servizi con valori medi compresi in un *range* tra l'1% e il 50%. Solo un Comune presenta valori medi elevati (Mo-

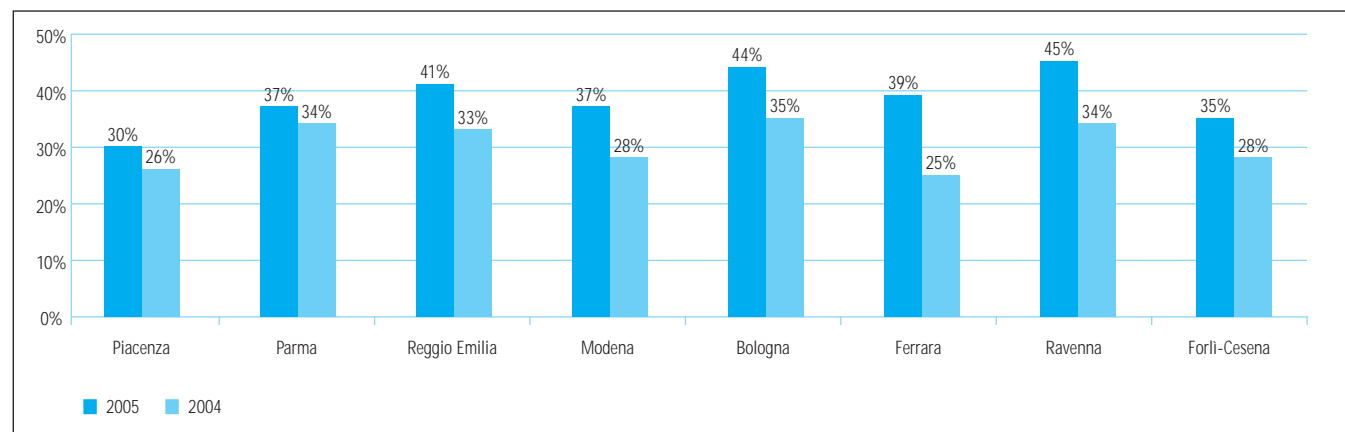
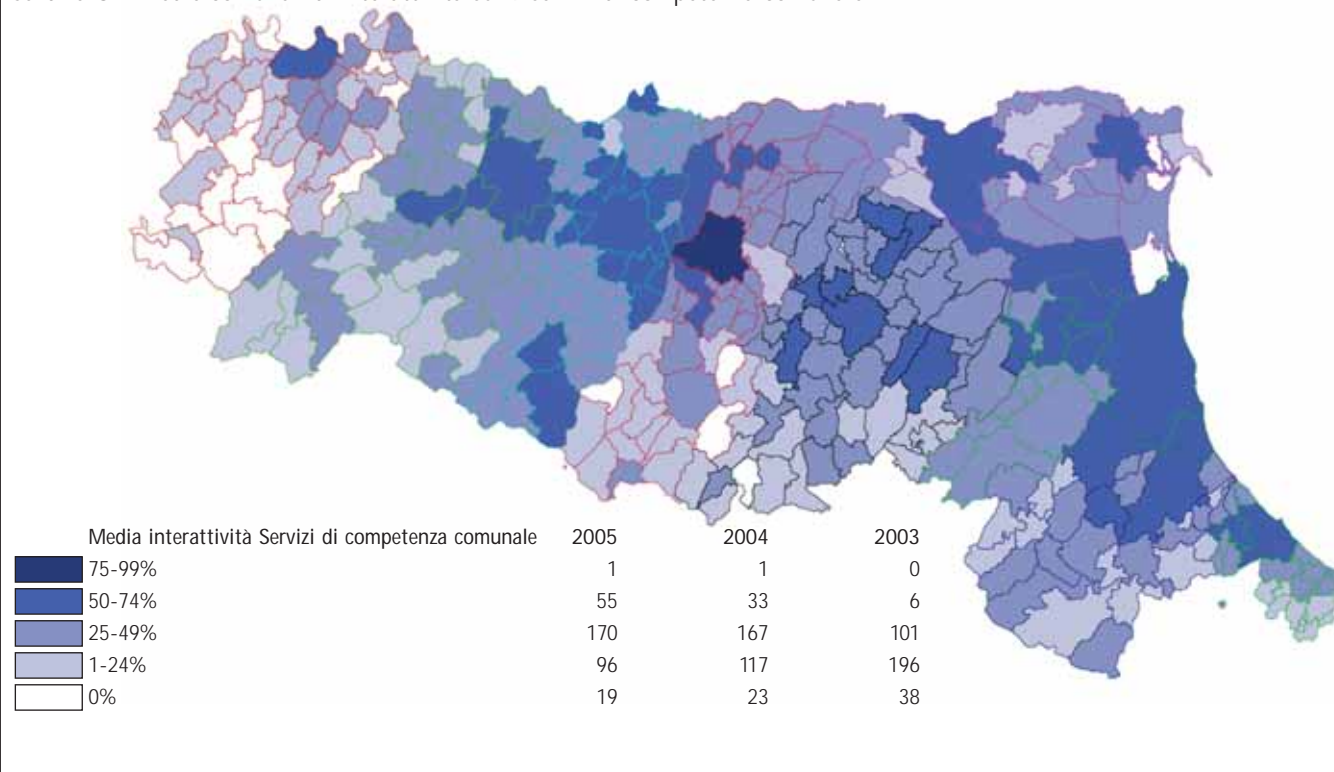


Grafico 23 – Confronto 2005-2004 sulle medie di completezza dell'interattività per ambito provinciale

Cartina 3 – Medie comunali di interattività sui 9 servizi di competenza comunale



dena) erogando un numero considerevole di servizi che raggiungono i livelli 3 e 4 di eEurope, mentre 55 (22 in più rispetto al 2004) si collocano nel livello intermedio (tra il 50% e il 74%).

È da sottolineare, comunque, che in media i servizi comunali erogati direttamente dai Comuni si trovano ancora ad un livello massimo pari al 50%, un risultato che dovrebbe convincere della necessità che i singoli Comuni ricevano aiuti o interventi di supporto per l'erogazione dei servizi *on line* interattivi. Infatti, l'implementazione di un servizio *on line*, molto spesso, richiede un investimento tale di risorse umane, economiche e di tempo da non poter essere sopportato con facilità da

una singola Amministrazione Comunale, soprattutto se di ridotte dimensioni.

Se si osserva il numero di servizi interattivi offerti direttamente dai Comuni (Cartina 4) si vedono confermati complessivamente i dati rilevati nel 2004, anche se va registrato un lieve aumento dei livelli medio alti (da 2 a 5 servizi interattivi).

Analizzando il dato nel dettaglio (Grafico 24), si vede confermata, ancora una volta, la situazione per cui i servizi interattivi maggiormente presenti nei Comuni sono quelli che vengono erogati non direttamente dal Comune, ma tramite l'intervento del livello istituzionale provinciale (prestito libri nelle biblioteche, pagamento

dell'ICI e pagamento della TARSU), autonomamente o con l'intervento di soggetti terzi (nella specie, gli enti concessionari del servizio di riscossione).

Scendendo più nel particolare è stata realizzata una diversa stratificazione dei risultati ottenuti (presentati in Tabella 11) in base ai seguenti criteri:

- dimensione dei Comuni;
- collocazione geografica (grado di montanità);
- ambiti provinciali.

Riguardo alla dimensione demografica, il Grafico 25 illustra come per tutte le tipologie di Comuni si assista ad un *trend* costante che vede una buona crescita fra il 2003 e il 2004, mentre tra 2004 e 2005 si assiste ad una certa stasi (seppur in crescendo). Si discosta leggermente dalle altre, la categoria dei Comuni medio-grandi (15-50.000 abitanti), dove il *trend* di crescita dal 2003 al 2005 sembra meno netto, così come per i Comuni micro (3-5.000 abitanti). Dal 2003 al 2005 la maggiore crescita in termini percentuali è quella dei Comuni di grandi dimensioni (16,8%), seguita da quella dei Comuni medio-piccoli (16,24%).

Soprattutto per quanto riguarda i Comuni di minori dimensioni (fino a 5.000 abitanti), è confermato il risultato già delineato lo scorso anno dell'importanza della gestione associata del Servizio Sistemi Informativi per un miglioramento non solo del *back-office*, ma anche dell'interattività dei servizi, anche se su di essa influisce più positivamente la gestione associata della funzione a cui afferisce il servizio *on line* da misurare: il Grafico 26 e il Grafico 27 ne danno un esempio.

Per quanto riguarda la collocazione geografica (Grafico 28), dopo una crescita tra il 2003 e il 2004 leggermente maggiore per i Comuni montani, nel 2005 tornano a crescere in maniera più significativa i Comuni di pianura.

Per quanto riguarda l'ambito provinciale (Grafico 29), vi

Cartina 4 – Numero di servizi interattivi per Comune (livelli 3 e 4) sui 9 di competenza comunale

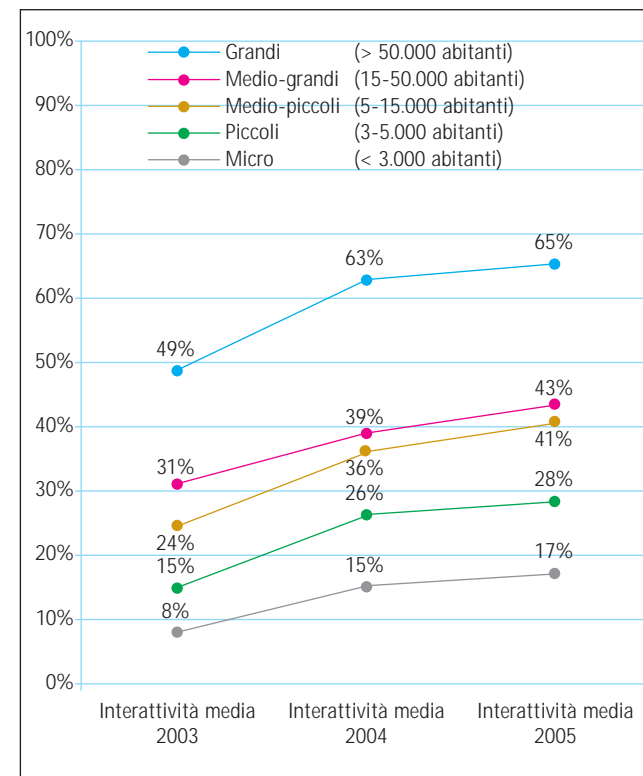
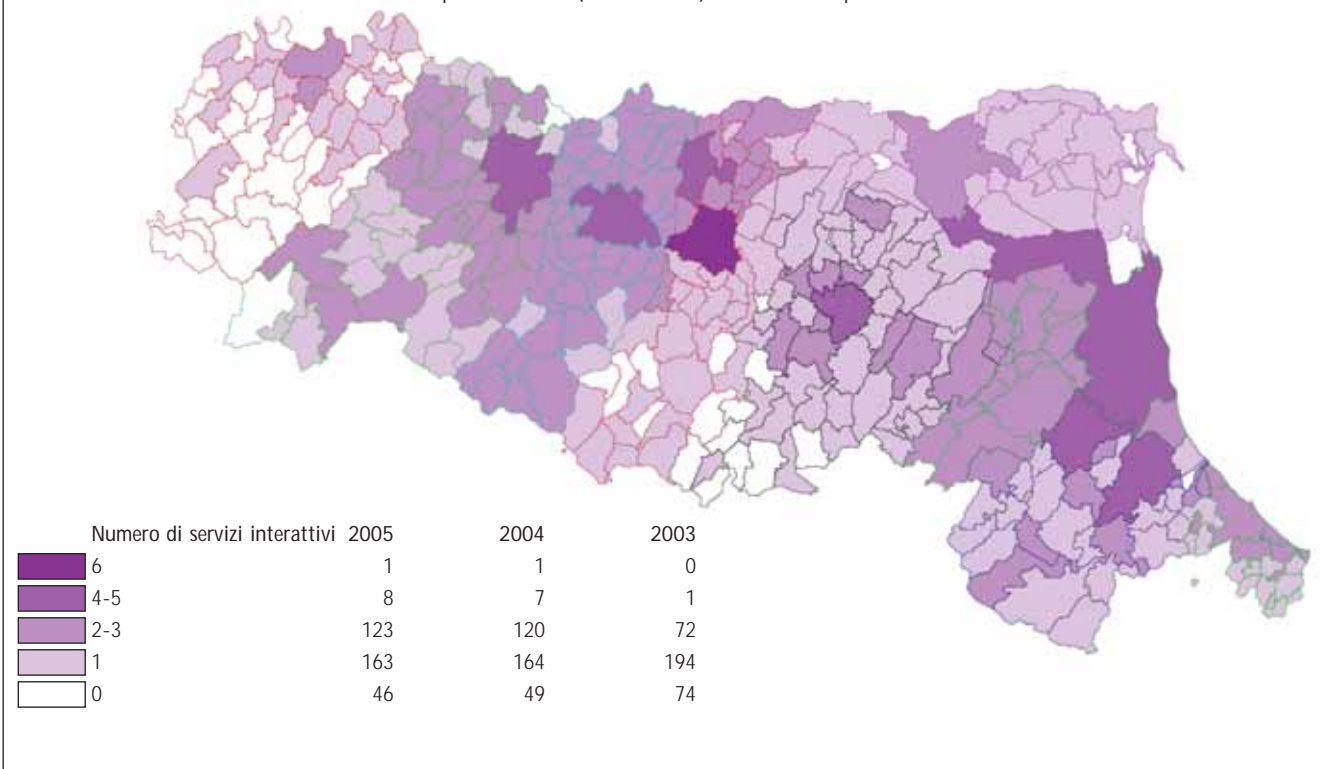


Grafico 25 – Andamento della media di interattività, per dimensione dei Comuni

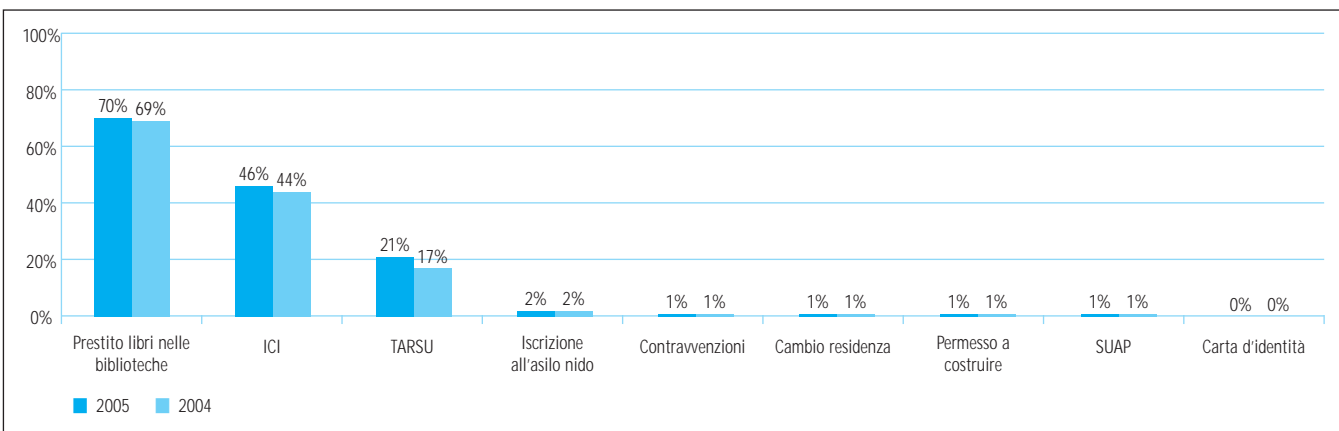


Grafico 24 – Percentuale di Comuni con servizio interattivo (almeno livello 3)

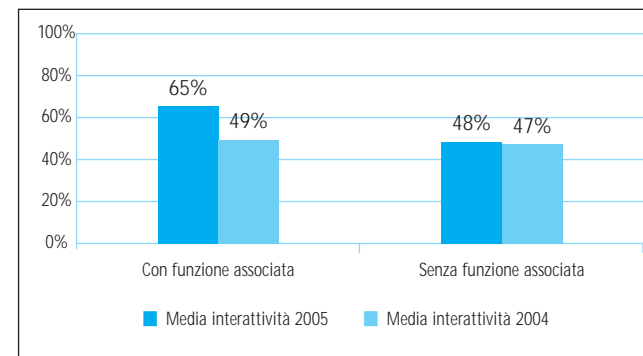


Grafico 26 – Confronto sulle medie di interattività dei piccoli Comuni sul servizio pagamento ICI con e senza la funzione specifica associata

Tabella 11 – Quadro riassuntivo dei dati medi di interattività 2005 dei Comuni per le diverse stratificazioni

Tipologie di Comuni	popolazione	numero Comuni	interattività media 2005 (%)	interattività media 2004 (%)	interattività media 2003 (%)	variazione 2005-2004 (%)	variazione 2004-2003 (%)
Grandi (>50.000 abitanti)	1.786.571	13	65,37	62,71	48,57	2,66	14,14
Medio-grandi (15-50.000 abitanti)	799.331	36	43,38	39,14	31,30	4,24	7,85
Medio-piccoli (5-15.000 abitanti)	1.122.763	131	40,55	35,93	24,31	4,62	11,62
Piccoli (3-5.000 abitanti)	286.847	72	28,46	25,86	14,74	2,60	11,12
Micro (< 3.000 abitanti)	155.823	89	17,10	15,42	8,06	1,68	7,36
Montani	312.262	97	27,36	25,39	13,31	1,97	12,08
Non montani	3.839.073	244	51,91	48,34	36,57	3,57	11,76
PC	273.705	48	32,72	25,52	13,94	7,21	11,58
PR	413.182	47	53,76	53,19	35,04	0,57	18,15
RE	486.961	45	56,25	53,55	34,52	2,70	19,02
MO	659.858	47	51,26	48,54	35,06	2,72	13,48
BO	944.279	60	48,26	46,27	37,47	2,00	8,80
FE	349.777	26	45,44	40,80	35,03	4,64	5,77
RA	365.367	18	57,83	47,84	40,99	9,99	6,86
FC	371.272	30	52,06	51,92	36,06	0,14	15,87
RN	286.934	20	47,11	40,82	36,00	6,29	4,82

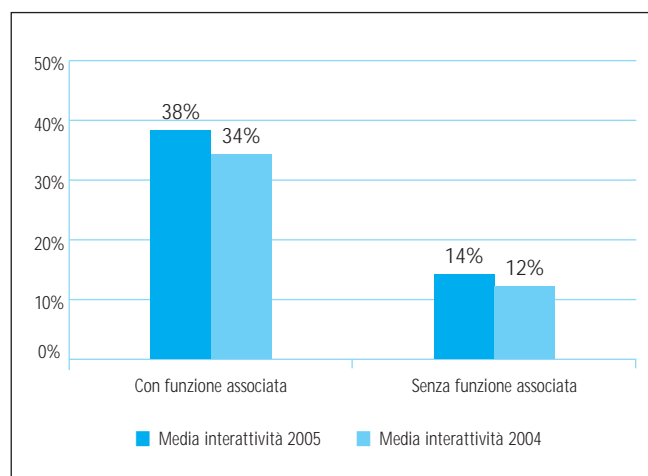


Grafico 27 – Confronto sulle medie di interattività dei piccoli Comuni sul servizio Autorizzazione Unica per nuovi impianti produttivi con e senza la funzione specifica associata

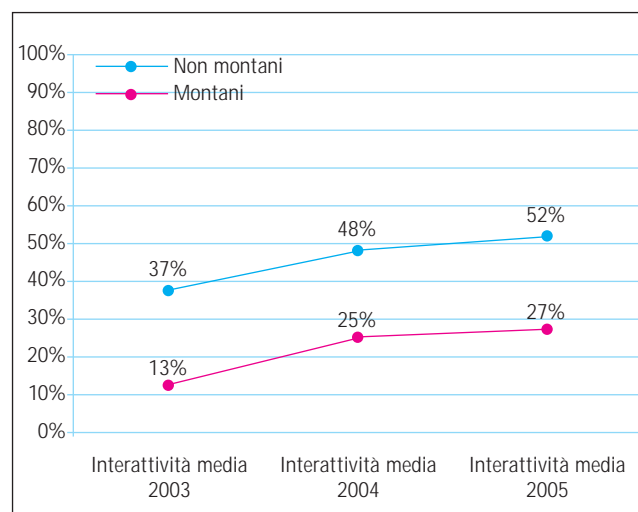


Grafico 28 – Andamento della media di interattività dei Comuni per collocazione geografica

sono più considerazioni da fare. In primo luogo, pur essendo ancora distante, l'ambito provinciale di Piacenza ha fatto un grosso balzo in avanti e ha notevolmente ridotto le distanze dalle altre province. In secondo luogo, mentre tutti gli ambiti provinciali si assestano nel 2003 attorno al 35% di interattività media (dei Comuni che ne fanno parte), nel corso del 2004 e poi del 2005 vi è stata una maggiore "distribuzione" nella scala dei valori. L'ambito della Provincia di Ravenna, che partiva con il livello più alto nel 2003, ha riconquistato il primato nel 2005, mentre lo aveva perso nel 2004.

Infine, per quanto riguarda l'indice di completezza dei servizi erogati (Cartina 5), il quadro regionale risulta essere abbastanza omogeneo con la maggior parte dei Comuni compreso tra l'1% e il 50% (il 93% circa del tota-

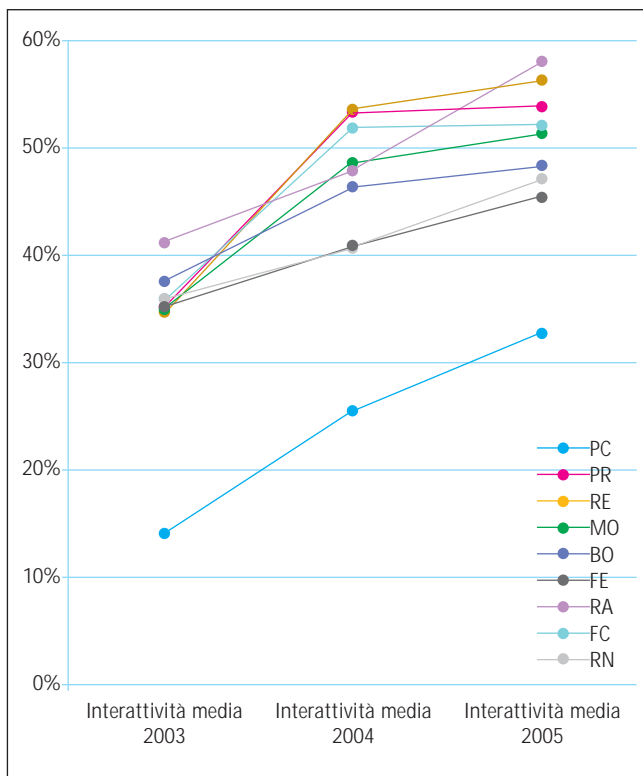
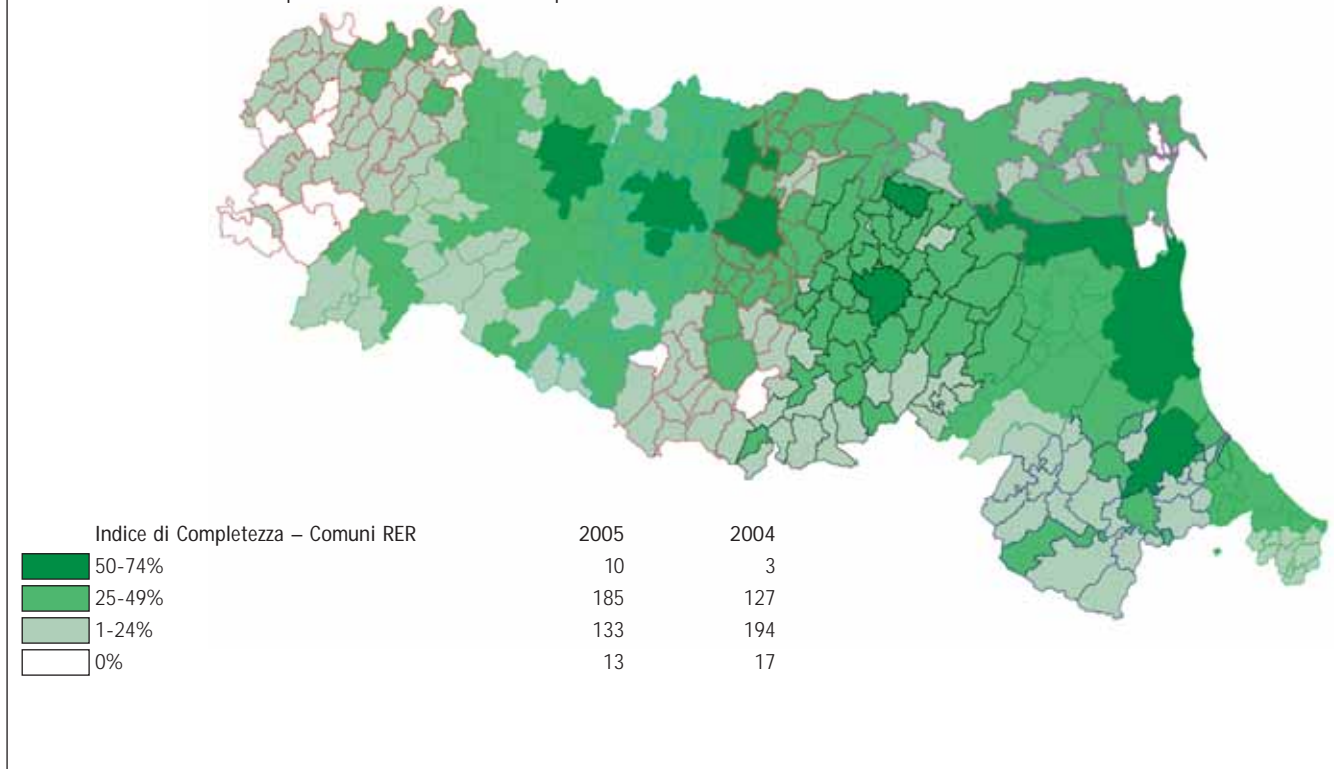


Grafico 29 – Andamento della media di interattività dei Comuni per ambito provinciale

le regionale), mentre 10 sono al livello immediatamente superiore e solo 13 non presentano risultati rilevanti. Rispetto allo scorso anno si nota un aumento notevole della fascia di Comuni con un indice di completezza tra il 25 e il 49% (+58), oltre a quello rilevato nella fascia di valori più elevata (10 Comuni, 7 in più). Il risultato conferma il forte sforzo compiuto dagli enti nel voler offrire servizi complementari e realmente utili per l'utente, e testimonia, ancora una volta, la maturità raggiunta da gran parte del territorio.

Cartina 5 – Indice di completezza dell'interattività per Comune



#### 4.4 L'OSSERVATORIO SOL

L'Osservatorio Servizi *On line* (SOL) è un progetto dei Centri Regionali di Competenza (CRC) finalizzato alla rilevazione e al monitoraggio dei servizi erogati attraverso i siti web di Regioni, Province e Comuni italiani. Per il territorio della regione Emilia-Romagna il bacino di indagine è limitato agli 80 Comuni con popolazione superiore ai 10.000 abitanti, cui si aggiungono i siti delle 9 Province e il portale della Regione.

La metodologia SOL presenta significative differenze rispetto a quella utilizzata nella rilevazione condotta dalla Regione e i cui risultati sono stati presentati in

questo capitolo. Il SOL fornisce dunque dati utili a completare il quadro informativo sulla presenza *on line* delle pubbliche amministrazioni emiliano-romagnole. Queste le principali caratteristiche della metodologia SOL:

- in Emilia-Romagna sono analizzati i siti di 90 enti, verificando presenza e caratteristiche di 266 diversi servizi.
- la rilevazione è svolta navigando i siti istituzionali di Comuni, Province e Regione, ignorando tutto ciò che non vi è esplicitamente contenuto o segnalato con riferimenti ipertestuali.

■ per ciascun servizio sono rilevate le diverse informazioni e procedure che è possibile espletare *on line*, attraverso un sistema di classificazione che è possibile ricondurre alla scala impiegata nella metodologia *benchmarking eEurope*

Siccome la ricerca fa uso di un grande paniere di servizi (266), è possibile fornire un quadro della composizione dell'offerta *on line* nei diversi territori provinciali, suddividendo le occorrenze sulla base del livello massimo di interattività.

Il Grafico 30 evidenzia come vi sia una sostanziale omogeneità tra i diversi territori per quanto riguarda la disponibilità di servizi di tipo informativo e di modulistica, mentre relativamente ai servizi di tipo transattivo si registra un maggiore scarto tra le medie delle diverse province. Si può dunque affermare che la disponibilità di

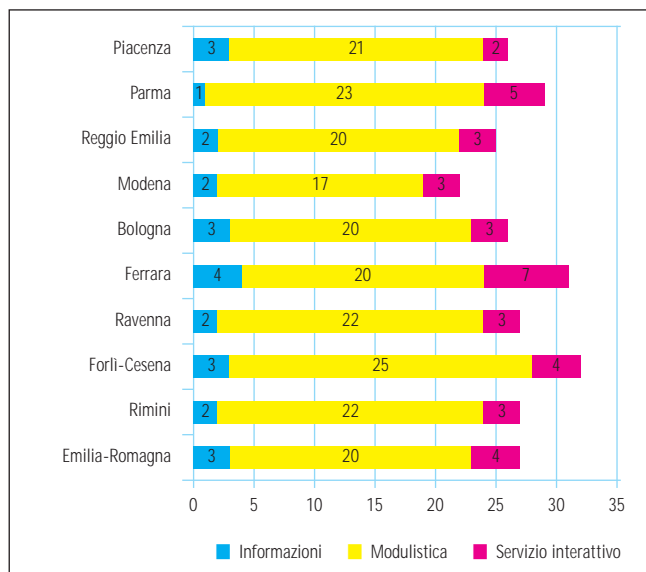


Grafico 30 – Numero medio di servizi *on line* erogati sui siti comunali per provincia (in base al livello massimo di interattività raggiunto)  
Fonte: Osservatorio SOL - CRC

risorse informative e modulistica, almeno nei termini della presenza, raggiunga un livello di diffusione uniforme presso tutti i Comuni della regione con popolazione superiore ai 10.000 abitanti. La disponibilità di servizi di tipo transattivo appare invece ancora legata alle specifiche iniziative sviluppate nelle diverse province.

Per approfondire le caratteristiche dell'offerta di servizi interattivi si ritiene utile verificare quanti Comuni propongono un numero significativo di servizi interattivi, suddividendo gli enti all'interno di insiemi omogenei e ripartendoli su base provinciale.

Osservando il Grafico 31 si nota che solo un ristretto numero di Comuni presenta un'offerta superiore ai 5 servizi *on line*: con poche eccezioni si tratta principalmente dei Comuni capoluogo. Si nota comunque una netta prevalenza di Comuni che presentano un'offerta articolata (più di un servizio) di servizi *on line*, che costituiscono complessivamente il 65% degli enti oggetto di

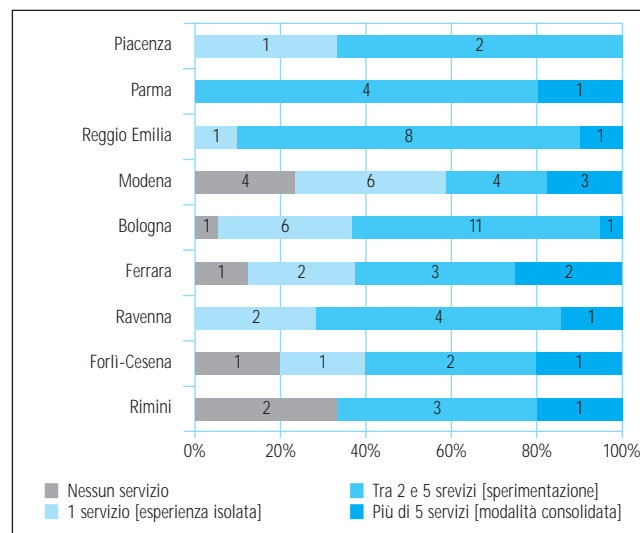


Grafico 31 – Numero di Comuni che offrono servizi *on line* interattivi, suddivisi per provincia  
Fonte: Osservatorio SOL - CRC

rilevazione. La quota di Comuni che non presentano alcun servizio interattivo è pari all'11%.

#### 4.5 CONCLUSIONI

Volendo trarre qualche osservazione conclusiva, si può affermare che ormai esistono molti servizi consolidati ai livelli 3 e 4, anche se rimane ancora elevata la percentuale di quelli al livello 2 (specialmente di competenza comunale). Inoltre, se si considerano anche le note positive provenienti dalle analisi di completezza ed esaurività, si può ben affermare che il territorio regionale può essere considerato ormai maturo e pronto per compiere gli ultimi necessari passi ed ergersi così ai livelli massimi di *eEurope*. Va da sé che tale risultato sarà possibile solo se vi sarà una convergenza di intenti e una forte collaborazione da parte di tutti gli Enti della Pubblica Amministrazione Locale e Nazionale, soprattutto in previsione di tutte le problematiche legate allo sviluppo tecnologico e alla sua implementazione nelle proprie attività quotidiane.

Riprendendo le valutazioni fatte in sede di comparazione con i risultati europei e italiani, in Emilia-Romagna il tasso di crescita dell'interattività è stato contenuto, mentre sia a livello europeo, che a livello italiano, il tasso di crescita è invece stato elevato (soprattutto per l'Italia): da questo punto di vista sarà importante vedere gli effetti che produrrà il nuovo piano telematico regionale (2007-2009) di imminente pubblicazione, ma soprattutto gli effetti dei servizi innovativi prodotti dai progetti di *e-government* 1° avviso che stanno giungendo a piena realizzazione.

A questo punto, è possibile identificare una serie di possibili azioni, da tenere presente soprattutto considerando che il 2005 è l'anno di chiusura del Piano Telematico Regionale 2002-2005 e che con il 2007 apre la nuova programmazione in questo settore.

A tale proposito, sembra opportuno identificare tre livelli di avanzamento dell'interattività, nell'ottica di una vera e propria interazione a distanza con l'amministrazione pubblica:

- **Eccellenza:** Servizi *on line* o Enti Locali il cui stato di avanzamento supera il 75%
- **Rodaggio:** Servizi *on line* o Enti Locali il cui stato di avanzamento è compreso fra il 40 e il 75%
- **Avvio:** Servizi *on line* o Enti Locali il cui stato di avanzamento non supera il 40%

Per le situazioni di *eccellenza*, le possibili azioni vanno incentrate soprattutto sulla promozione dell'utilizzo da parte degli utenti finali (cittadini e imprese) per concretizzare le ingenti risorse spese, sia in termini patrimoniali, che umane.

Per le situazioni di *rodaggio*, le possibili azioni vanno orientate al miglioramento dell'offerta, per il raggiungimento di più alti livelli di interattività, anche attraverso iniziative di divulgazione di buone pratiche e lo stimolo all'imitazione di elevati standard di interattività. Anche per questi si ritiene utile implementare azioni di diffusione e promozione dei servizi verso gli utenti finali.

Per le situazioni di *avvio*, è fondamentale colmare il *gap* rispetto alle esperienze migliori, e sul punto potranno essere utili, come ormai è noto, le azioni di riuso di soluzioni di *e-government*, nell'ottica di progetti integrati (come la Regione sta già facendo) e di supporto agli Enti Locali comunali, soprattutto di piccole dimensioni, attraverso la creazione del sistema dei Centri Servizi Territoriali.

Infine, è opportuno anche rafforzare la completezza e l'eshaustività dei servizi, ancorché già interattivi, per poter garantire un servizio ad alto valore aggiunto, che sia percepibile come tale da parte degli utenti e che essi siano messi nelle condizioni di poterne usufruire (supporto alla diffusione della banda larga sul territorio, pro-

mozione e diffusione, alfabetizzazione e formazione specialistica), in modo da creare la vera società della conoscenza in Emilia-Romagna.



## 5. LA MULTICANALITÀ E I PUNTI DI PUBBLICO ACCESSO A INTERNET



In questo capitolo vengono presentati i risultati raccolti attraverso la rilevazione sull'informatizzazione dei Comuni emiliano-romagnoli, nell'ambito del progetto Understand. Si fa quindi riferimento ai soli 268 Comuni rispondenti a questo questionario (la metodologia di rilevazione è descritta all'inizio della prima parte del presente rapporto: Capitolo 1).

### 5.1 LA MULTICANALITÀ

Il canale generalmente impiegato dalle Pubbliche Amministrazioni per erogare servizi interattivi all'utente è il sito web: come detto precedentemente l'87% dei Comuni fornisce infatti almeno un servizio interattivo via Internet. Per facilitare l'utilizzo dei servizi di *e-government* è tuttavia opportuno pensare ad un'offerta che preveda l'erogazione anche attraverso canali alternativi al web: sia perché in più della metà delle abitazioni emiliano-romagnole non è presente un collegamento ad Internet, sia perché gli utenti sono ormai abituati ad accedere a servizi attraverso canali diversi. Tuttavia meno di un quinto sono i Comuni che offrono servizi interattivi attraverso canali alternativi al web come TV digitale, *call center*, chiosco telematico, SMS o WAP; in particolare, dei 268 rispondenti al questionario

Understand, solo 17 Comuni (comunque il doppio rispetto allo scorso anno) offrono un servizio via SMS quando la maggior parte della popolazione possiede un telefono cellulare (Tabella 12).

Tra i Comuni che indicano la voce "altro", quattro segnalano di erogare un servizio via e-mail o *newsletter* e due rendono disponibile al cittadino un servizio di ATM, ovvero di bancomat.

Non sembra quindi che i Comuni percepiscano come necessario oppure conveniente differenziare i propri canali di comunicazione al fine di raggiungere i destinatari con modalità diverse, e, ad un livello più avanzato, per estensione, anche con selezionate tipologie di servizi. In particolare l'offerta di servizi interattivi attraverso sistemi di comunicazione mobile, potenzialmente usufruibile da quasi tutta la popolazione, non è decollata. Nell'ottica della multicanalità la Regione Emilia-Romagna ha attivato nei primi mesi del 2006 il canale Lepida TV su piattaforma televisiva digitale terrestre attraverso il quale fornirà servizi su temi essenziali come scuola, sanità, servizi sociali, meteo, viabilità, cultura. Nel progetto sono coinvolti alcuni Comuni capoluogo e alcune Province.

A livello europeo la situazione è più o meno la medesi-

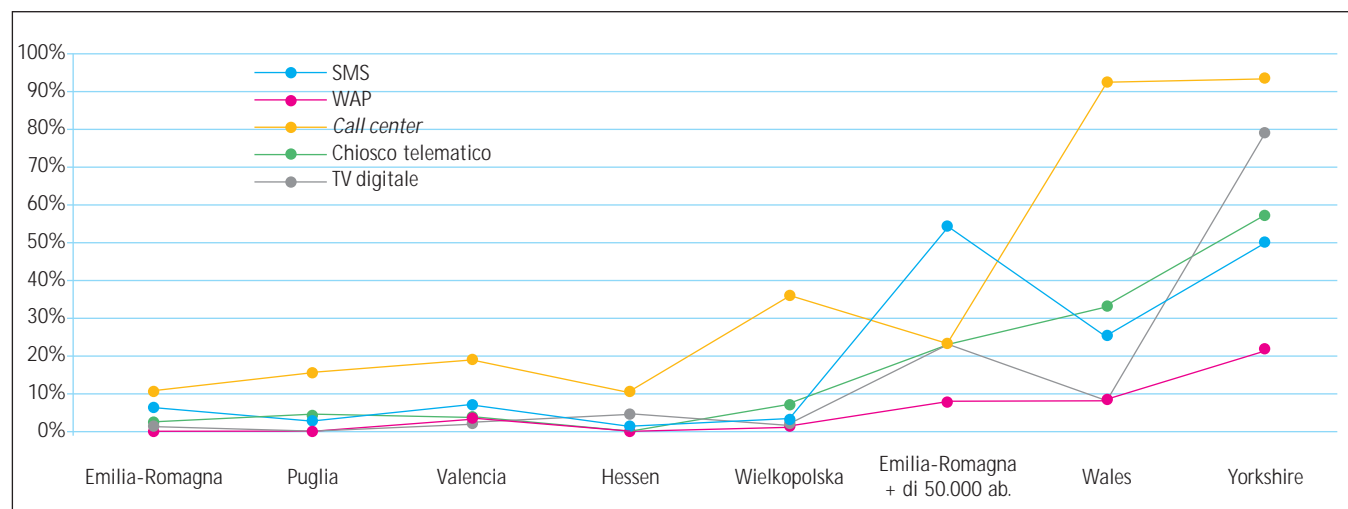


Grafico 32 – Multicanalità nei Comuni: erogazione di servizi interattivi attraverso canali alternativi al web

ma di quella riscontrata in Emilia-Romagna. L'erogazione di servizi interattivi via SMS è leggermente superiore alla media delle regioni che partecipano al progetto Understand; lo stesso si può dire per i Comuni di grandi dimensioni della nostra regione se comparati con i Comuni delle due regioni del Regno Unito (che ricordiamo essere organizzate in pochi grandi Comuni).

Tabella 12 – Comuni che offrono servizi interattivi attraverso canali alternativi al web

	Numero Comuni 2005	Percentuale Comuni 2005	Variazione 2004-2005 (in punti percentuali)
SMS	17	6,34%	+3
WAP	1	0,37%	0
Call center, telefono	28	10,45%	-2
TV digitale	3	1,12%	0
Chiosco telematico	6	2,24%	/
Altro	10	3,73%	/
Nessuno di questi	186	69,40%	/
Non risponde	34	12,69%	/

## 5.2 I PIAP

Il PIAP (Public Internet Access Point) è un punto fisico pubblico in cui è possibile avere accesso ad Internet. Questi sono generalmente ospitati in strutture quali biblioteche, Urp, informagiovani o centri per l'impiego, centri sociali. L'importanza della presenza di almeno un PIAP in ogni comune è stata sottolineata anche dalla Commissione Europea nell'ambito delle linee guida eEurope 2005. I PIAP infatti si configurano come un rilevante strumento di politica pubblica soprattutto perché favoriscono una Società dell'Informazione aperta a tutti, consentendo l'accesso ad Internet anche a chi non lo possiede presso la propria abitazione.

In molti dei comuni (sui 268 per cui abbiamo informazioni), poco meno di tre quarti, si può trovare almeno un PIAP. Tale valore è stabile rispetto a quello rilevato nel 2004 dopo il consistente aumento rilevato tra il 2003 e il 2004.

Aumentano invece dal 19% al 25% i comuni con almeno un PIAP con connessione uguale o superiore ai 2

Tabella 13 – Presenza di almeno un PIAP nel comune

	Numero comuni 2005	Percentuale comuni 2005	Variazione 2004-2005 (in punti percentuali)
Si	193	72,01%	-1
No	69	25,75%	/
Non so	4	1,49%	/
Non risponde	2	0,75%	/

Tabella 14 – Almeno un PIAP è a banda larga (uguale o superiore ai 2 Mbps)

	Numero comuni 2005	Percentuale comuni 2005	Variazione 2004-2005 (in punti percentuali)
Si	67	25,00%	+6
No	108	40,30%	/
Non so	18	6,72%	/
Non risponde	0	0,00%	/
Non dichiara di avere almeno un PIAP	75	27,99%	/

Mbps, e di conseguenza una connessione piuttosto veloce perché a banda molto larga.

La distribuzione dei comuni in cui è presente almeno un PIAP non è uniforme a livello provinciale: così come l'anno scorso sono le province di Piacenza, Rimini e Forlì-Cesena quelle meno dotate. Per contro in provincia di Ravenna tutti i comuni per i quali abbiamo informazioni a riguardo hanno almeno un PIAP e in quella di Ferrara solo uno ne è sprovvisto. Solo nella provincia di Parma in più della metà dei comuni con PIAP ce n'è almeno uno a banda superiore ai 2Mbps. Nessun comune nella provincia di Rimini ha PIAP a banda larga sul proprio territorio mentre l'anno passato ne erano stati indicati tre.

Come nel 2004 l'analisi a livello dimensionale mostra che la difficoltà a reperire un PIAP sembra manifestarsi

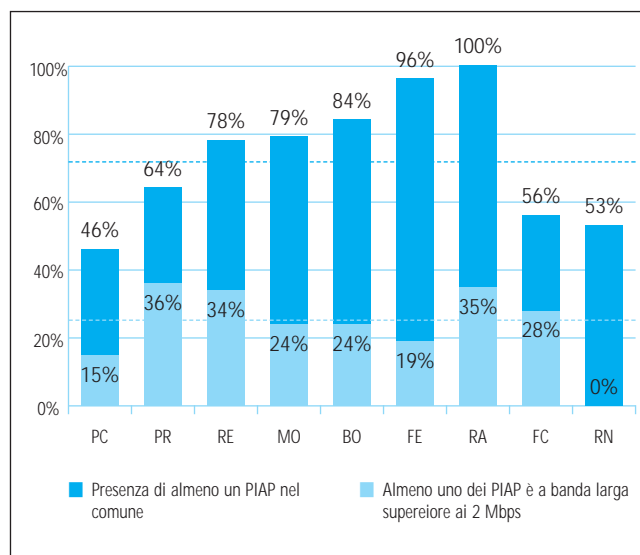


Grafico 33 – Presenza di almeno un PIAP nel comune (linea tratteggiata = media regionale)

solo nei piccolissimi comuni (meno di 3.000 abitanti) in quanto per le altre classi dimensionali la percentuale di comuni con almeno un PIAP supera il 69%. Inferiore al 30% è invece la percentuale di comuni con almeno un PIAP a banda larga uguale o superiore ai 2Mbps nelle classi dimensionali inferiori ai 15.000 abitanti: in particolare all'aumento dei PIAP con connessione veloce rilevato a livello regionale contribuiscono quasi esclusivamente i comuni nella fascia dimensionale tra i 15.000 e i 50.000 abitanti.

Sebbene non vi sia una politica regionale specifica a sostegno della diffusione dei PIAP ma solo alcune iniziative a carattere locale, l'Emilia-Romagna ha una percen-

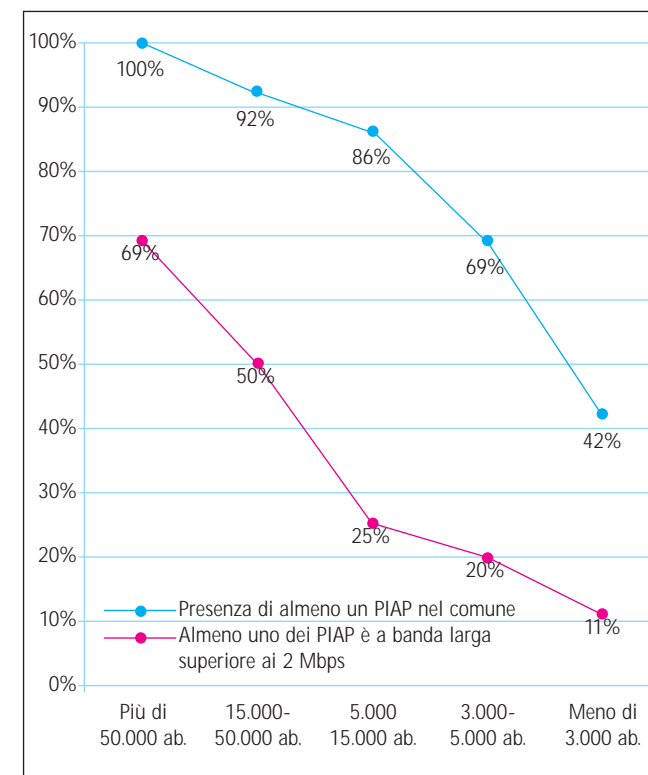


Grafico 34 – Presenza di almeno un PIAP nel comune

tuale di comuni con almeno un PIAP molto superiore a quella di Puglia, Hessen e Wielkopolska e di poco inferiore a quella della Comunidad Valenciana che ha investito molto in questo ambito, anche per arricchire i PIAP già esistenti delle dotazioni più moderne (Grafico 35). In Emilia-Romagna la maggior parte dei PIAP sono situati nelle biblioteche, a conferma del buon livello ICT raggiunto in un confronto europeo da questo tipo di struttura pubblica e già evidenziato nella buona offerta del servizio interattivo del prestito libri.

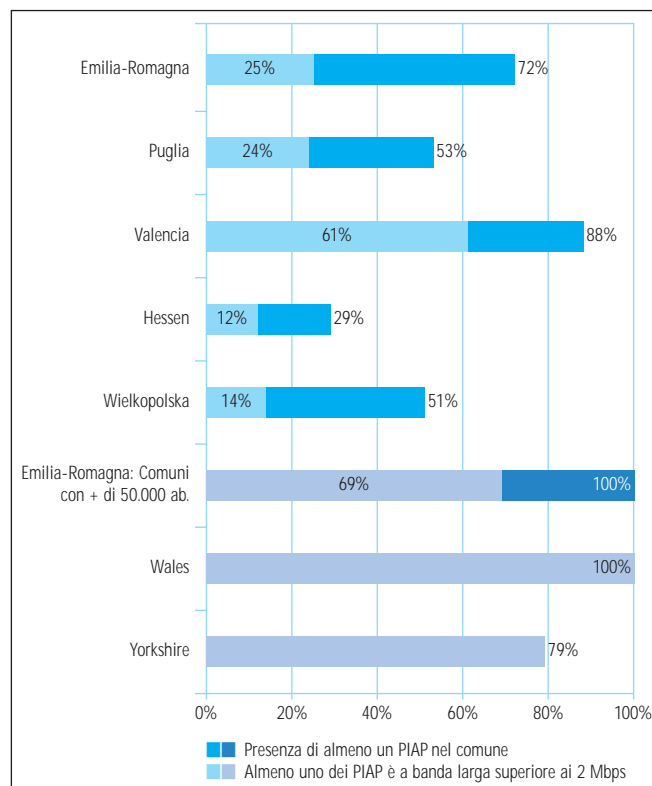


Grafico 35 – Presenza di almeno un PIAP nel comune

6. DIRETTIVA SULLA QUALITÀ  
( OTTOBRE 2005 )  
E RISPOSTA EMILIANO-ROMAGNOLA

La Direttiva per la qualità dei servizi *on line* e la misurazione della soddisfazione degli utenti (Dipartimento per le Innovazioni e le Tecnologie d'intesa con il Dipartimento per la funzione pubblica, 27 luglio 2005), ha l'obiettivo di fornire indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi *on line*, attraverso un'attenta ed efficace rilevazione delle esigenze degli utenti. In sostanza, di fronte alla crescente mole di servizi che ormai sono disponibili *on line*, si intende verificare non solo la loro qualità ma, soprattutto, la rispondenza alle effettive attese dei cittadini al fine di adottare gli eventuali correttivi. Con la direttiva viene dichiarato in modo esplicito che la Pubblica Amministrazione deve operare non in funzione delle proprie esigenze, ma di quelle dei cittadini e delle imprese, ribadendo peraltro un concetto basilare già espresso nel Codice dell'Amministrazione Digitale, ovvero che deve essere il cittadino a valutare se le realizzazioni informatiche *on line* soddisfino, oppure no, le sue aspettative. Nel provvedimento si dettano le linee guida per questa azione, finalizzata tra l'altro ad attenuare la pressione sui canali di erogazione tradizionali (ossia gli sportelli) consentendo così di ridurre i relativi costi.

Per individuare le aree di intervento su cui la Regione

Emilia-Romagna può intervenire possono essere efficacemente utilizzati i dati del *benchmarking* che fino a qui si sono presentati. Si anticipa comunque qui una conclusione importante, che va tenuta in debita considerazione: la qualità non può essere avulsa dalla valutazione dell'interattività effettiva dei siti, perché gli indicatori devono essere opportunamente integrati fra loro per un lettura "adeguata" del livello di usabilità, complessivamente intesa, dei servizi *on line* e dei siti web della Pubblica Amministrazione Locale.

Di seguito si ripercorre il testo della direttiva e si illustrano i risultati per la regione Emilia-Romagna.

... "è auspicabile partire da quei servizi che per loro natura e per tipologia di destinatari hanno una maggiore visibilità e un maggiore impatto sulla soddisfazione degli utenti; stabilire un chiaro ordine di priorità relativo ai servizi da erogare, verificando nell'ottica degli utenti le motivazioni a supporto delle priorità individuate, e predisporre un piano di sviluppo "integrato", che tenga anche presente l'eventuale necessità di attivare *on line* altri servizi complementari, in mancanza dei quali il valore aggiunto sarebbe limitato"...

Da questo punto di vista appare significativo ricordare quali sono i criteri in base ai quali sono stati individuati i servizi da sottoporre a valutazione di interattività. Essi sono:

- Quantificazione della domanda del servizio
- Qualificazione del servizio come obbligatoria o meno, universale o meno, ecc.
- Rapporto fra committente ed erogatore del servizio
- Problemi attuali di gestione del servizio (ad esempio "colli di bottiglia")
- Priorità all'interno del Piano telematico della Regione Emilia-Romagna

- Trasferibilità del servizio alla modalità *on line* (quanto un servizio può essere efficacemente erogato e gestito a distanza tramite web o posta elettronica)
- Esperienze analoghe e conosciute di trasferimento *on line* del servizio
- Coerenza con il piano di azione per l'*e-government* intrapreso dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie
- Coerenza con i servizi prioritari del *benchmarking* eEurope

... “garantire un’omogenea e costante erogazione dei servizi attraverso i vari canali, in modo tale da soddisfare le diverse tipologie di utenza e valutare nel tempo l’evoluzione della domanda fra i diversi canali”...

Il *benchmarking* rileva quanti enti della Pubblica Amministrazione Locale hanno un accesso multicanale in home page. Il risultato, già analizzato nel rapporto (si veda Accesso multicanale in *home page*, pag. 79), è quello per cui la presenza di un accesso alle informazioni dell’ente con modalità multicanale è aumentata nel 2005 per Province, Comuni capoluogo (raddoppiati i casi) e Comuni grandi; è rimasta invariata per i Comuni piccoli, mentre è diminuita per Comuni montani e forme associative. Si tratta in ogni caso di modalità ancora poco sviluppate, che complessivamente raggiungono un livello del solo 6% dei siti rilevati. Parallelamente, si rileva che è aumentato il livello raggiunto dall’indicatore “Informazioni sull’URP” (nel 2005 ha un livello del 41%, contro un livello del 2004 del 37%) e ciò dimostra una maggiore propensione a favorire informazioni sui canali più tradizionali, piuttosto che utilizzare sistemi innovativi come gli SMS o altri canali di approccio “a distanza”. In ogni caso, dei 25 casi di presenza multicanale in home page, 20 hanno solo il numero verde, 2 prevedono

un sistema di SMS, 1 servizio WAP, e 1 sia SMS che numero verde.

... “accesso ai servizi strutturato secondo il punto di vista dei segmenti di utenza ai quali si rivolgono”...

Fra gli indicatori di qualità, si rileva il diverso tipo di organizzazione del sito (per personalizzazione; per eventi della vita; per uffici e/o aree tematiche, nonché la loro coesistenza), che può essere visto come approccio diversificato a seconda dei segmenti di utenza. In questo senso, il grafico che segue dà un’idea della situazione rilevata per i Comuni dell’Emilia-Romagna. La stragrande maggioranza dei Comuni ha un solo tipo di approccio, normalmente quello più tradizionale per ufficio e/o aree tematiche. Piuttosto va rilevato – purtroppo in senso negativo – che il 17% dei siti dei Comuni<sup>11</sup> non ha un approccio ben definito e quindi non riconducibile alle tipologie ivi individuate (Grafico 36).

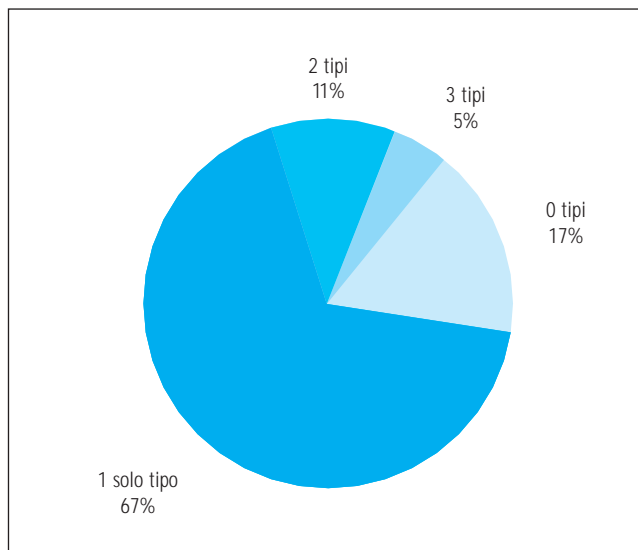


Grafico 36 – Tipi di organizzazione del sito dei Comuni

... “disponibilità di funzioni di ricerca semplici ed efficaci”...

Al fine di verificare questo requisito da parte della Pubblica Amministrazione Locale emiliano-romagnola, si è fatta una misurazione<sup>12</sup> su un campione di siti, utilizzando alcune parole chiave di ricerca (Tabella 15). I risultati emersi dalla misurazione non sono molto incoraggianti (Grafico 37). Nella maggior parte dei casi (57%), i siti non sono dotati di motori di ricerca interni, oppure esistono ma non sono efficaci. La “non efficacia” è da intendere nel senso che o il motore di ricerca non funziona, oppure che la ricerca non dà il risultato sperato. Nel 20% dei casi, il motore di ricerca è efficace solo con parola chiave singola, mentre nel 23% dei casi il motore di ricerca è efficace su entrambi i criteri di ricerca.

Tabella 15 – Campione e parole chiave per la misurazione del requisito di “Presenza di funzioni di ricerca semplici ed efficaci

N.ro siti	Amministrazioni	Parola chiave (una parola)	Parole chiave (più parole)
		Presenza	Efficacia del motore di ricerca
9	Province	“Formazione”	“Corsi di formazione”
10	Comuni capoluogo		
32	Piccoli Comuni (4 per ogni ambito provinciale)	“Anagrafe”	“Carta d’identità”
32	Comuni grandi (4 per ogni ambito provinciale)		
91	Siti totali analizzati		

<sup>11</sup> Sono compresi anche i casi di assenza di sito.

<sup>12</sup> La misurazione è stata realizzata il 30 novembre 2005.

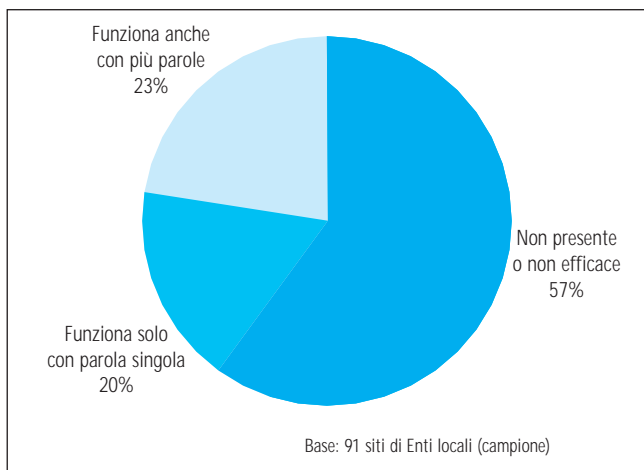


Grafico 37 – Presenza e funzionalità di motore di ricerca (campione di Enti locali)

Se si disaggregano i risultati in base alla tipologia di amministrazioni locali, i risultati mostrano tendenze interessanti. Sulla mancanza di motori di ricerca, Comuni grandi e Comuni piccoli si equivalgono (67%), il 10% dei Comuni capoluogo si trova in questa situazione, così come un terzo delle Province. Sull'efficacia totale dei motori di ricerca, il primato spetta alle Province, con il 56%, seguite dei Comuni capoluogo, dai Comuni grandi e per finire i Comuni piccoli. Infine, si fa notare che il 40% dei Comuni capoluogo ha motori di ricerca che sono efficaci solo con la ricerca di una sola parola chiave.

... “presenza di una mappa del sito chiara e sempre aggiornata”...

La presenza di una mappa del sito è rilevata per tutti gli enti oggetto di rilevazione della qualità dei siti della Pubblica Amministrazione Locale. Limitandosi al dato sui Comuni, dal momento che sono la tipologia di Ente Locale più rappresentato nella rilevazione, la situazione

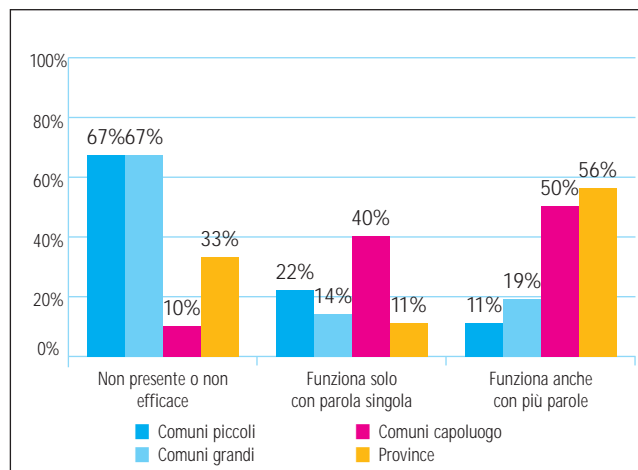


Grafico 38 – Motore di ricerca: confronto per tipologia di Ente locale

è rappresentata nel Grafico 39: solo il 16% dei siti dei Comuni ha una mappa, ma non è possibile, allo stato attuale, sapere se essa sia anche aggiornata, perché la metodologia di rilevazione del *benchmarking* non comprende anche questa verifica.

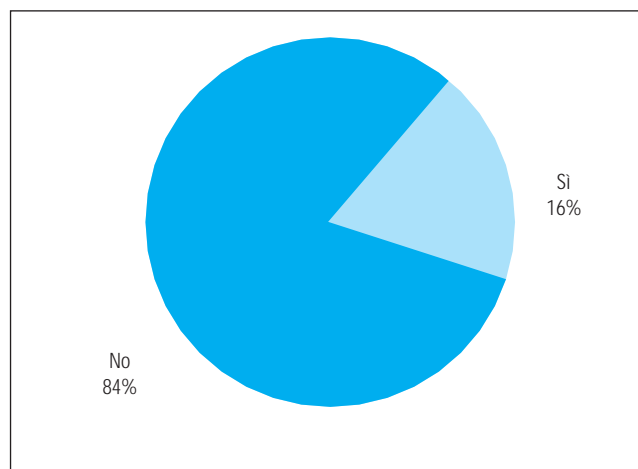


Grafico 39 – Presenza di una mappa del sito

... “Poiché è impossibile, per quanto si vogliono prevedere i bisogni dell’utente, cogliere a priori ogni tipo di esigenza, è necessario che nel portale vengano previsti, e chiaramente evidenziati, spazi per il contatto diretto attraverso indirizzi di posta elettronica o numeri verdi.”

Dal momento che l’approfondimento sulla presenza di numeri verdi è già stato effettuato (Accesso multicanale in *home page*, pag. 79), ci si sofferma qui sul versante della disponibilità degli indirizzi di posta elettronica dei dipendenti e responsabili comunali. La situazione rilevata per i Comuni emiliano-romagnoli è che il 68% dei siti comunali contiene gli indirizzi di posta elettronica di tutti i dipendenti, sia in sezioni ad hoc del sito, sia articolate per ufficio/settore di appartenenza.

“che il servizio sia autoconsistente; di regola, non deve essere richiesto all’utente di utilizzare un altro canale, ed in particolare quello tradizionale dello sportello, al fine di completare il processo. Ciò non toglie che, ove risulti necessario od oppor-

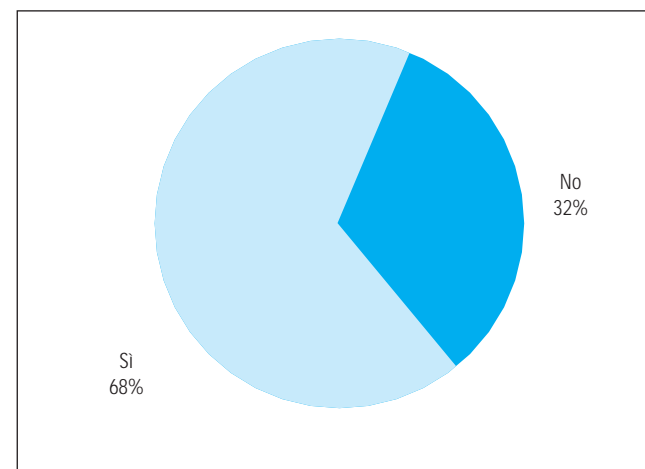


Grafico 40 – Rubrica mail

tuno, per l'esecuzione delle diverse fasi del servizio si possano utilizzare i diversi canali disponibili e che quindi alcune fasi del processo possano essere svolte con il ricorso ad altri strumenti di comunicazione a distanza di uso comune (es. il fax o la posta)”...

Si è indagato il livello di esaustività e completezza dell'interattività. Si riportano qui i tratti salienti dei risultati rilevati:

- va considerato come positivo e incoraggiante lo sforzo compiuto dagli enti in più servizi, dal momento che la media regionale di completezza aumenta di 7 punti percentuali, passando dal 28% registrato nel 2004 all'attuale 35% (Grafico 23); in tutti i servizi si è individuato almeno un indicatore di completezza rilevante, che ha contribuito a valorizzare ulteriormente l'offerta *on line* del servizio stesso
- considerando l'indicatore di esaustività del servizio offerto (Grafico 20), ossia la presenza di tutti i livelli intermedi di eEurope, si può osservare che i servizi

risultano essere esaustivi nel 69% dei casi, con un incremento del 5% rispetto al 2004 (63%). Questo dato sta ad indicare che la gran parte dei servizi offerti presentano anche tutti gli indicatori di interattività inferiori a quello effettivamente raggiunto.

...”che il servizio sia facilmente fruibile; deve essere messa a disposizione una guida all'utilizzo semplice e chiara, fornendo collegamenti immediati a contenuti normativi o informativi correlati, deve essere attivato un recapito telefonico o di posta elettronica per la richiesta di chiarimenti e in tutti i messaggi rivolti all'utente si deve utilizzare un linguaggio che non sia per gli “addetti ai lavori”...”

Nella rilevazione dell'interattività, si è rilevata la presenza del nominativo o della e-mail del responsabile del procedimento. Qui il riferimento va ai servizi, indipendentemente dall'ente erogatore e il 100% per ogni servizio è il numero di enti rilevati competenti per quel servizio (per capire quali sono si rinvia al capitolo iniziale sulla metodologia di rilevazione, Capitolo 1, Seconda

Parte). Il risultato rilevato per l'Emilia-Romagna è molto soddisfacente, dal momento che la stragrande maggioranza dei servizi raggiunge percentuali di presenza dell'indicatore molto alto (ad esclusione solo di Iscrizione all'asilo nido e visure catastali) (Grafico 41).

...”che il servizio sia trasparente; è necessario fornire adeguata informazione sulle caratteristiche e finalità della transazione ed evidenziare con chiarezza i risultati e gli effetti della transazione una volta attivata, indicare gli eventuali tempi di completamento del processo e delle eventuali ulteriori interazioni necessarie, **nonché consentire di conoscere lo stato di avanzamento dell'iter**”...

Come nel caso precedente, il *benchmarking* dell'interattività rileva anche la presenza di sistemi per verificare lo stato di avanzamento delle pratiche. Limitatamente a questo aspetto, in Emilia-Romagna la situazione – in relazione ai servizi interattivi per cui questo indicatore è rilevante – è rappresentata nel Grafico 42.

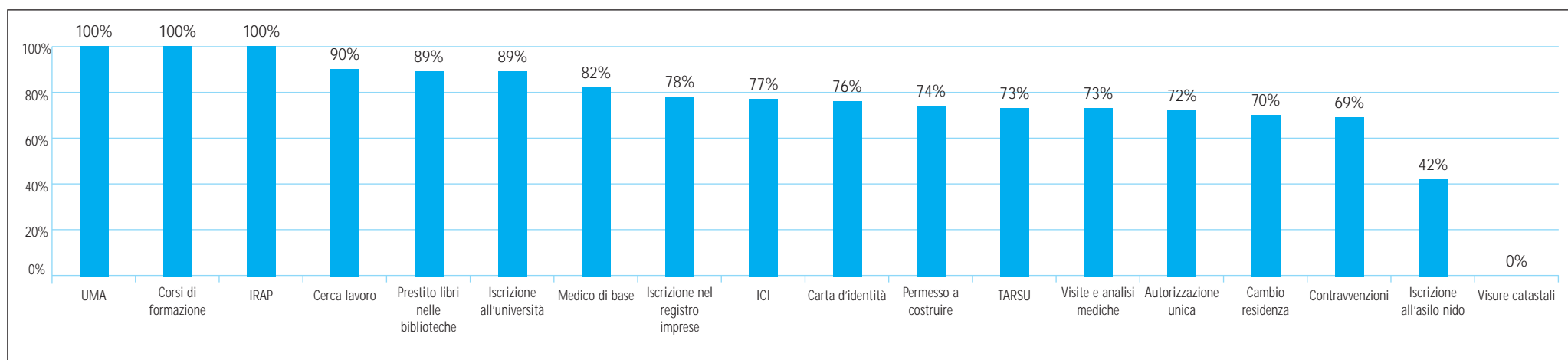


Grafico 41 – Persona da contattare per il servizio (percentuale presenza nel sito)

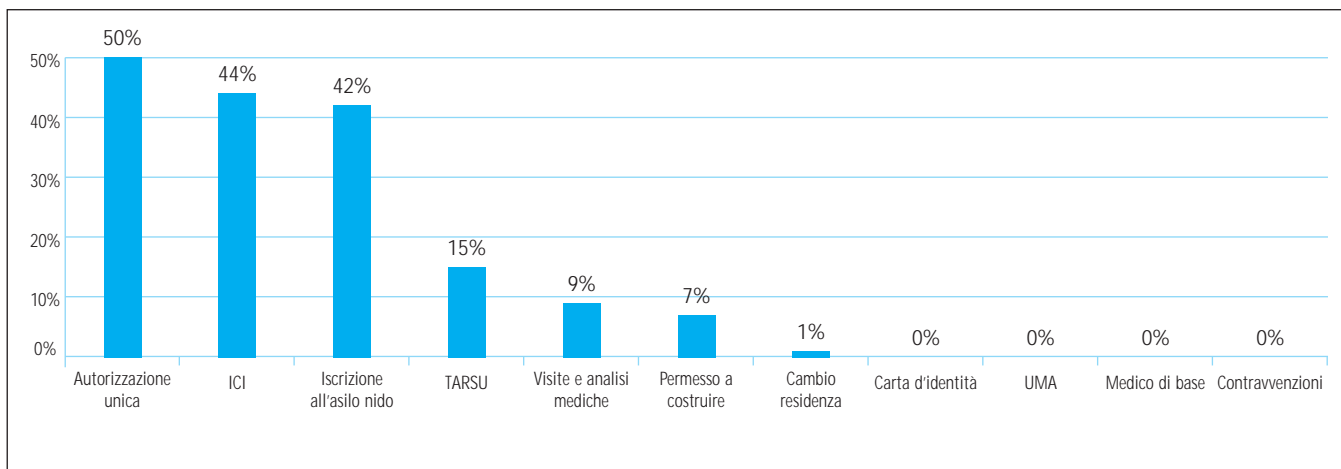


Grafico 42 – Tracking dello stato di avanzamento (percentuale presenza nel sito)

Sulla *customer satisfaction*, la ricerca di *benchmarking* rileva se i siti web contengono – fra l'altro – questionari sulla soddisfazione degli utenti. Va tuttavia evidenziato che non si è riscontrato nessun caso di indagine di *customer satisfaction* propriamente detta nei siti delle amministrazioni locali emiliano-romagnole.

Per quanto riguarda la posta elettronica certificata, va segnalata la pubblicazione del Decreto del 2 novembre 2005<sup>13</sup> che ne approva le regole tecniche. La situazione emiliano-romagnola presenta un totale di 26 Comuni con posta elettronica certificata e molte articolazioni periferiche di amministrazioni centrali presenti in Emilia-Romagna (Grafico 43). La ricerca è stata effettuata integrando i dati rilevati su <http://www.indicepa.it> e verificando i singoli siti comunali.

Per dare conto infine sulla situazione generale dell'interattività in Emilia-Romagna, secondo l'ottica della direttiva, si propone un grafico in cui tutti gli enti rilevati per competenza sul servizio considerato sono articolati a seconda del livello di interattività raggiunto (Grafico 44).

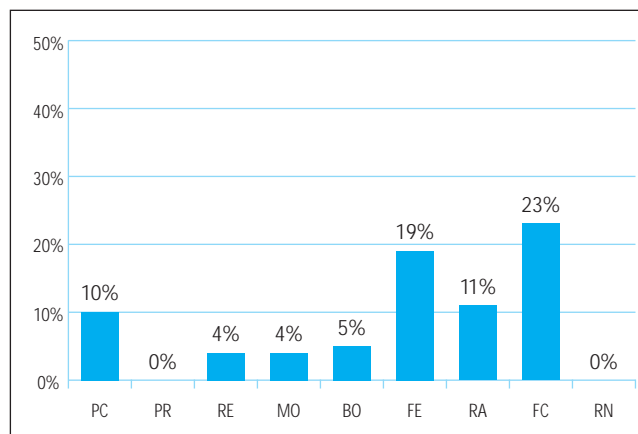


Grafico 43 – Posta elettronica certificata (Percentuale sul totale dei Comuni per Provincia)

<sup>13</sup> Reperibile in [http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/dm\\_051102.pdf](http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/dm_051102.pdf), con il relativo allegato [http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/dm\\_051102\\_allegato.pdf](http://www.innovazione.gov.it/ita/normativa/allegati/dm_051102_allegato.pdf)

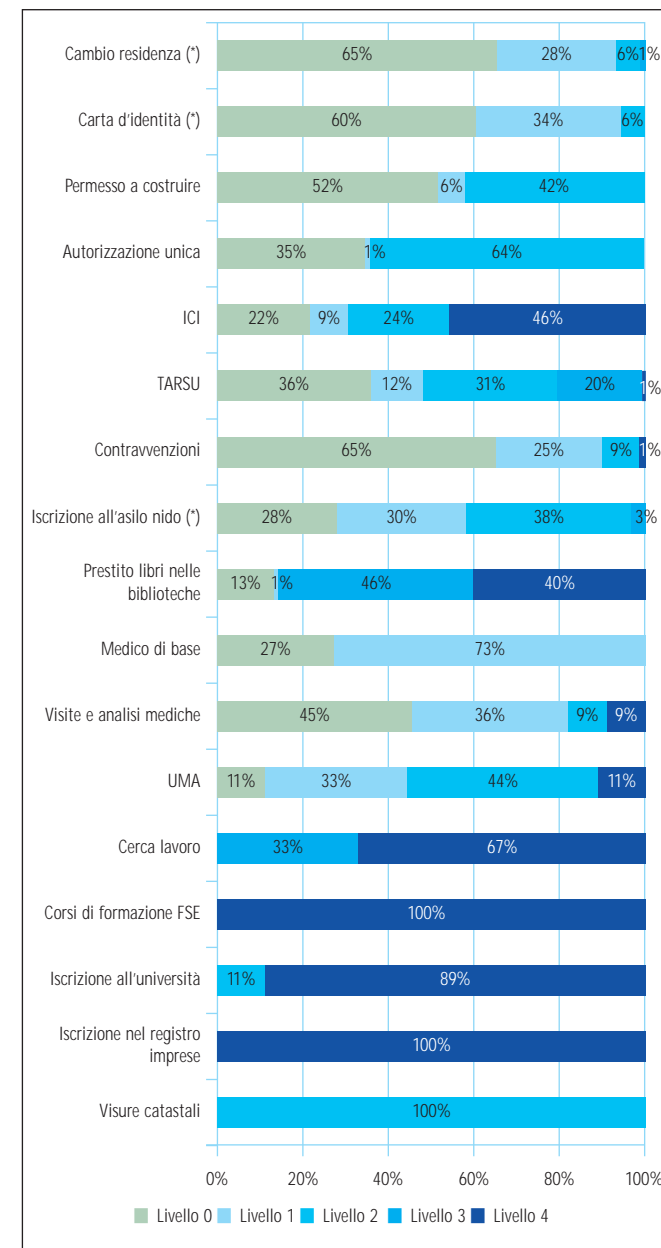


Grafico 44 – Distribuzione dei servizi per livello di interattività raggiunto (\*) Servizi che raggiungono al massimo il livello 3, i restanti hanno il 4 come massimo livello



7. ALLEGATO  
RISULTATI SUI SINGOLI SERVIZI ON LINE



7.1 CAMBIO DI RESIDENZA

Il servizio di richiesta di cambio di residenza presenta una crescita complessiva e costante a partire dal 2003, fino ad avere nel 2005, 4 Comuni che raggiungono il 100% di interattività (livello 3 per questo servizio). Il *trend* positivo viene evidenziato maggiormente dai risultati registrati agli altri livelli, ed evidenziati dall'aumento dei Comuni al livello 1 (95, +22 rispetto al 2004) e dalla diminuzione di quelli al livello 0 (222, -24 rispetto al 2004), rimangono invece sostanzialmente costanti i Comuni al livello 2 (20, solo +1 rispetto al 2004) (Cartina 6).

I 4 Comuni attestatisi al 3 livello comprendono oltre i confermati Cesena, Castel San Pietro Terme (BO) e Parma, anche una novità rappresentata dal Comune di Ravenna (si veda la scheda di approfondimento).

Il *trend* di crescita è testimoniato anche dai valori delle medie ponderate regionali e provinciali (Grafico 45), sebbene i risultati non siano particolarmente rilevanti. In effetti, a livello regionale il servizio si attesta al 34%, 4 punti in più rispetto al 2004, un risultato leggermente inferiore se confrontato con il tasso di crescita del 6,50%, registrato lo scorso anno rispetto al 2003. In particolare, spiccano gli importanti passi in avanti com-

Cartina 6 – Livelli di interattività del servizio “Cambio residenza”

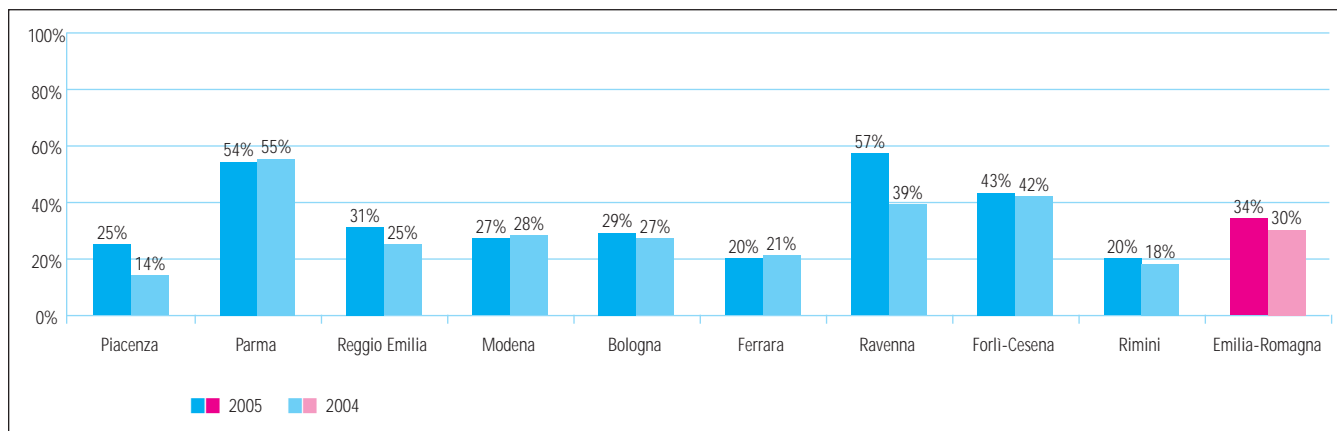
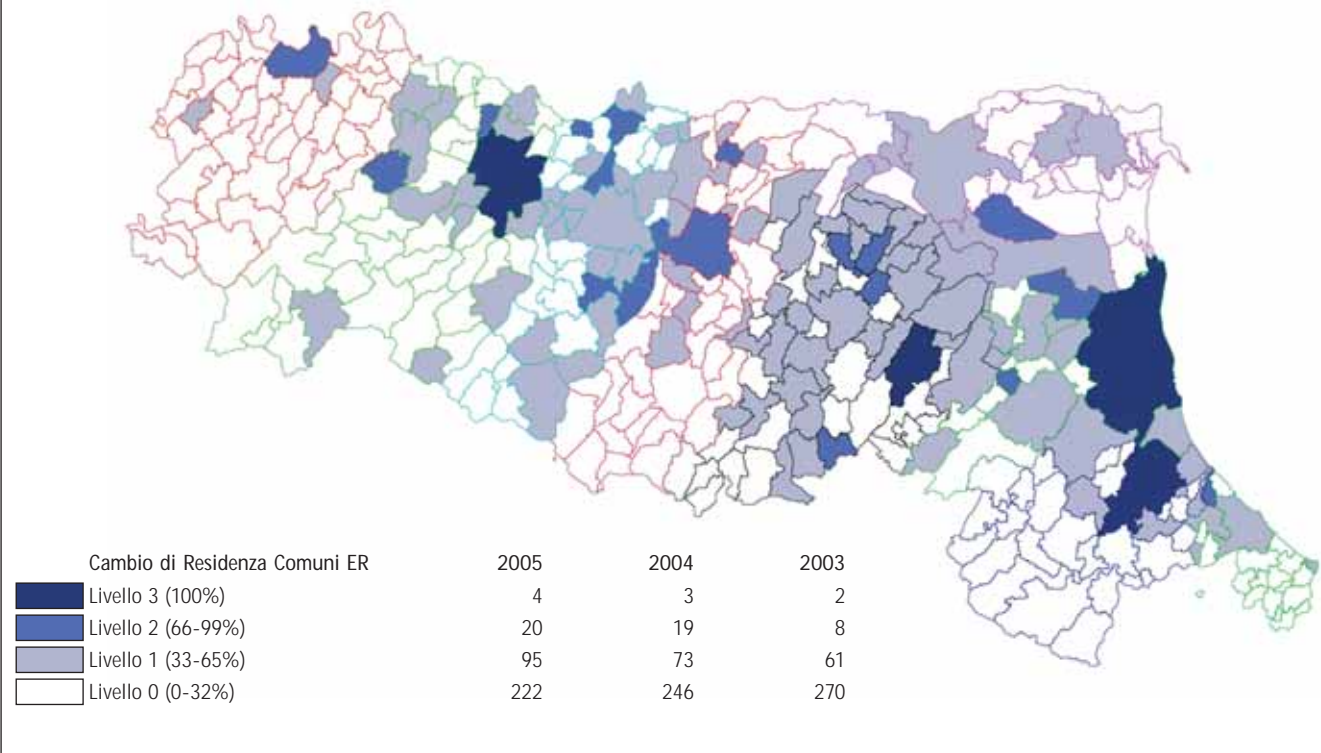


Grafico 45 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Cambio di residenza”

più dalla provincia di Ravenna con il 57%, il valore più elevato registrato (ben +18 punti in percentuale rispetto al 2004) e i risultati della provincia di Piacenza (25%, + 11 punti) e di quella di Reggio Emilia (31%, +6 punti). Il confronto con la media europea e italiana mostra una media regionale inferiore ad entrambe, con un netto scarto a livello europeo e minimo a livello italiano. La ragione può ricercarsi – sul versante del confronto fra Emilia-Romagna e Italia – sui numerosi progetti di *e-government* che hanno puntato l'attenzione sui servizi *on line* per i cittadini, come ad esempio PEOPLE.

L'analisi del servizio, oltre a considerare i livelli di eEurope, prende in esame anche ulteriori indicatori al fine di verificare un maggior grado di completezza del servizio erogato. Tra questi più rilevante per il servizio è la presenza o meno del nominativo della persona da contattare (come lo scorso anno). Il dato si attesta su un valore molto alto, il 72% dei Comuni, ben 19 punti in percentuale in più rispetto al 2004, anche se va evidenziato che ciò si deve all'attribuzione di giudizio positivo a tutti quei siti che presentano un indirizzo e-mail, piuttosto che un semplice nominativo (come si è fatto invece, lo scorso anno).

Tabella 15 – *Announcement of moving*

	%
ER autunno 2005	33,54
UE(18) primavera 2006	69,63
ITA primavera 2006	35,19
ER 2004	30,14
UE(18) 2004	62,13
ITA 2004	22,36

## CASI STUDIO

### 1° Caso studio: Comune di Ravenna (PEOPLE)

Il Comune di Ravenna raggiunge il livello massimo di interattività grazie al servizio di cambio di indirizzo *on line*, realizzato nell'ambito del progetto di *e-government* PEOPLE. L'accesso a tale servizio avviene dopo l'autenticazione da parte del cittadino, che in seguito alla compilazione di un apposito modulo, riceve una *username* e *password* entro 5 giorni dalla richiesta.

Il servizio *on line* prevede la redazione del modulo di richiesta, tramite la risposta ad alcune domande poste *on line* al cittadino; quindi il cittadino può decidere sia di visualizzarlo senza spedirlo (salvandolo e stampandolo) sia di inviarlo. A conclusione del procedimento il Comune, dotato di una casella di posta elettronica certificata, invia una ricevuta di ritorno alla casella di posta elettronica del cittadino, a conferma della ricezione della richiesta.

### 2° Caso studio: Anagrafe *on line*

I Comuni di Borgo Val di Taro (Pr), Castellarano (Re) e Pianoro (Bo) prevedono la possibilità di accedere al servizio di anagrafe *on line* messo a disposizione dai propri Comuni, per svolgere verifiche e consultare i propri dati, in seguito ad autenticazione dell'utente e al conseguente rilascio di *username* e *password*. Vi sono però alcune peculiarità differenti da Comune a Comune: il Comune di Borgo Val di Taro consente l'accesso solo al personale di *back-office*; quello di Castellarano, invece, consente l'accesso ai fini di sola consultazione anche agli Enti Pubblici e a quelli privati (società, studi professionali, ecc.). Per questi ultimi il servizio prevede un abbonamento annuale a pagamento di circa € 130 che consente anche di ricevere via fax tutta la certificazione relativa alla propria clientela. Infine, il Comune di

Pianoro consente l'accesso ai cittadini ai propri dati anagrafici e del proprio nucleo personale, offrendo anche la possibilità di stamparli.

## 7.2 RILASCIO DELLA CARTA DI IDENTITÀ

Il servizio di rilascio della carta di identità mostra un *trend* crescente sia nei confronti del 2003 che del 2004 (Cartina 7): aumentano infatti i risultati dei livelli 1 e 2, anche se rimane invariato quello del livello 3, raggiunto dal solo Comune di Cesena (FC).

In dettaglio, si ha che il livello 2 comprende 19 Comuni, con un aumento<sup>14</sup> di 11 unità rispetto al 2004; il livello 1 consta di 116 Comuni, ben 16 unità in più rispetto al 2004; infine il livello 0 vede ridotto a 205 la sua composizione, un numero ancora elevato, ma in decisa diminuzione rispetto all'anno precedente (-27).

La media ponderata regionale conferma la crescita del servizio, anche se minima: si attesta al 30%, con 3 punti in più del 2004. Il tasso di crescita viene confermato anche dalle medie ponderate provinciali, che mostrano tutte un aumento rispetto ai dati del 2004 (Grafico 46).

In effetti, i risultati sono abbastanza omogenei e se si escludono le conferme dei dati del 2004 per la provincia di Piacenza (17%) e Forlì-Cesena (43%), che comunque rimane il valore più elevato, si assiste ad incrementi nei valori in tutte le altre province con dei punti di eccellenza nella provincia di Ravenna (42%, +9 rispetto al 2004), in quella di Parma (44%, solo + 3), Reggio Emilia (40%, +6) e Rimini (26%, +6). Anche le rimanenti province mostrano comunque un aumento rispetto al 2004.

<sup>14</sup> Quest'anno l'indicatore del livello 2, *download* della modulistica, è stato considerato verificato anche in quei casi in cui il sito fornisca i moduli di richiesta di documento di identità per i minori di anni 15.

Cartina 7 – Livelli di interattività del servizio “Rilascio della carta di identità”

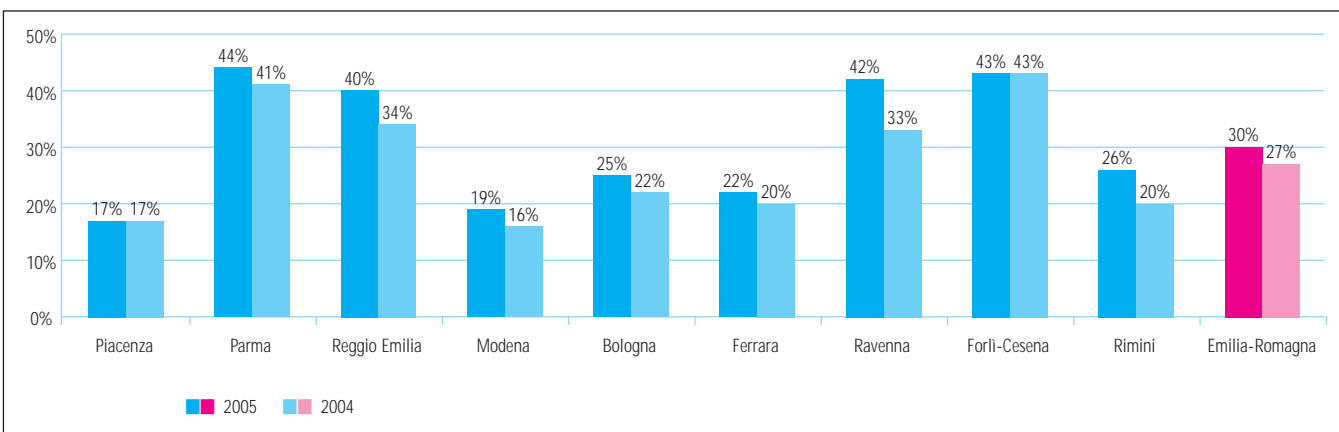
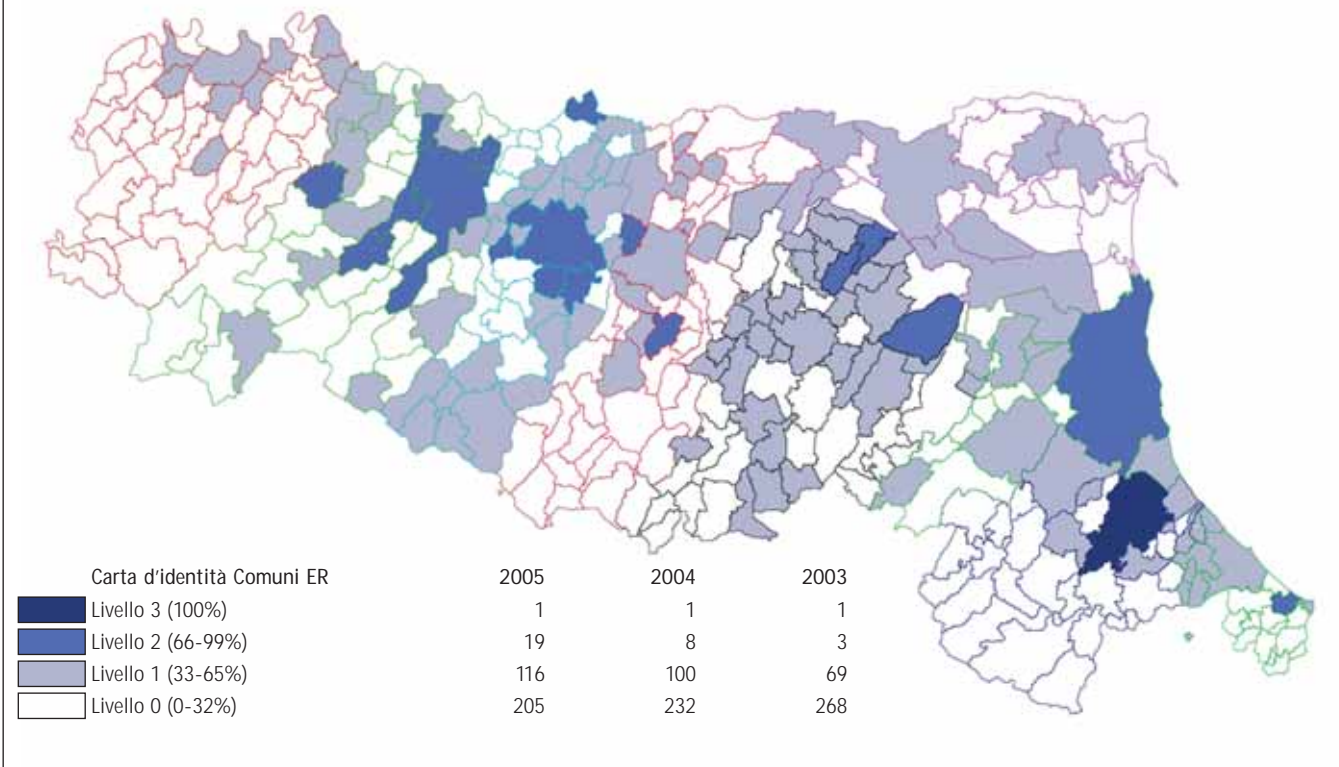


Grafico 46 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Rilascio carta di identità”

Anche per tale servizio si è data attenzione all'indicatore di completezza relativo alla presenza del nominativo della persona da contattare: il risultato registrato è molto alto, con 263 Comuni presenti nel territorio regionale, pari al 77% del totale regionale (+41 rispetto al 2004), che forniscono i riferimenti per contattare direttamente un referente del servizio.

### 7.3 PERMESSO A COSTRUIRE

Il servizio di rilascio del permesso a costruire presenta una crescita costante nel tempo sin dal 2003, che però risulta essere più evidente per il livello 2 che non per quelli superiori. Infatti, la possibilità di “scaricare” il modulo di richiesta del permesso a costruire sembra essere stata una priorità sentita da molti Comuni, tanto è vero che l'incremento di quelli rientranti nel livello 2 è stato di 26 unità, passando dai 119 del 2004 ai 145 del 2005. Rimangono invece costanti i Comuni ai livelli 4 e 3 (1 a testa) e quelli a livello 1, mentre continuano a diminuire i Comuni al livello 0, che tuttavia sono il 51% circa del totale (Cartina 8).

La media ponderata regionale continua a crescere rispetto allo scorso anno, attestandosi al 36%, 3 punti in percentuale in più, ma segna un po' il passo, in quanto l'aumento è inferiore rispetto a quello rilevato nel 2004 (+11) (Grafico 47).

L'andamento delle medie ponderate provinciali rispecchia il *trend* crescente del servizio presentando solo incrementi nei valori o conferme come nel caso delle province di Ferrara (41%) e Forlì-Cesena (28%). È importante rilevare che gli aumenti più significativi rispetto al 2004 sono stati registrati soprattutto in quelle province con i maggiori ritardi nel passato, come la provincia di Rimini, che aumenta di ben 12 punti percentuali, attestandosi così al 32%, quella di Piacenza (32%) con 9 punti percentuali. Le altre province mostrano, invece,

Cartina 8 – Livelli di interattività del servizio “Permesso a costruire”

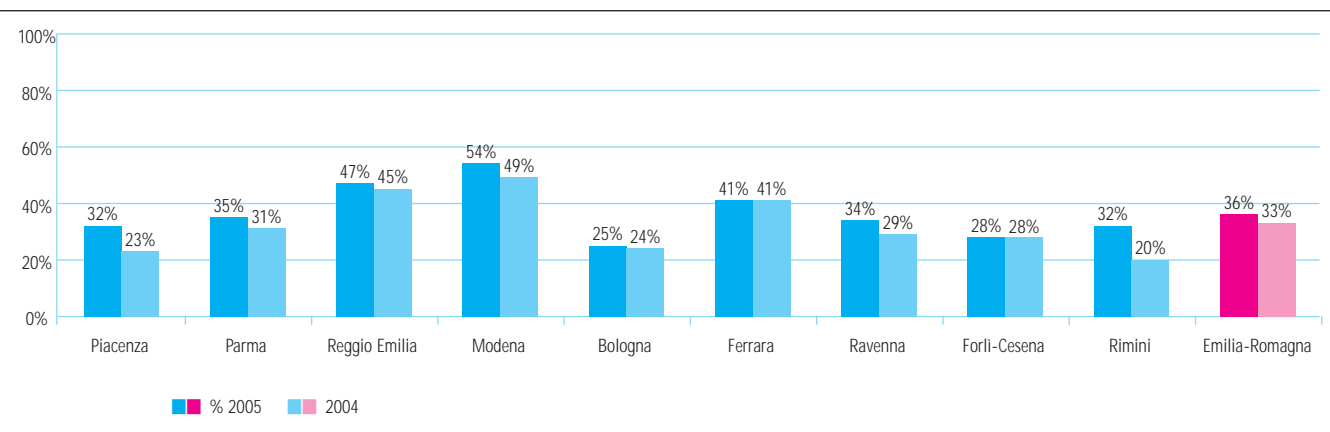
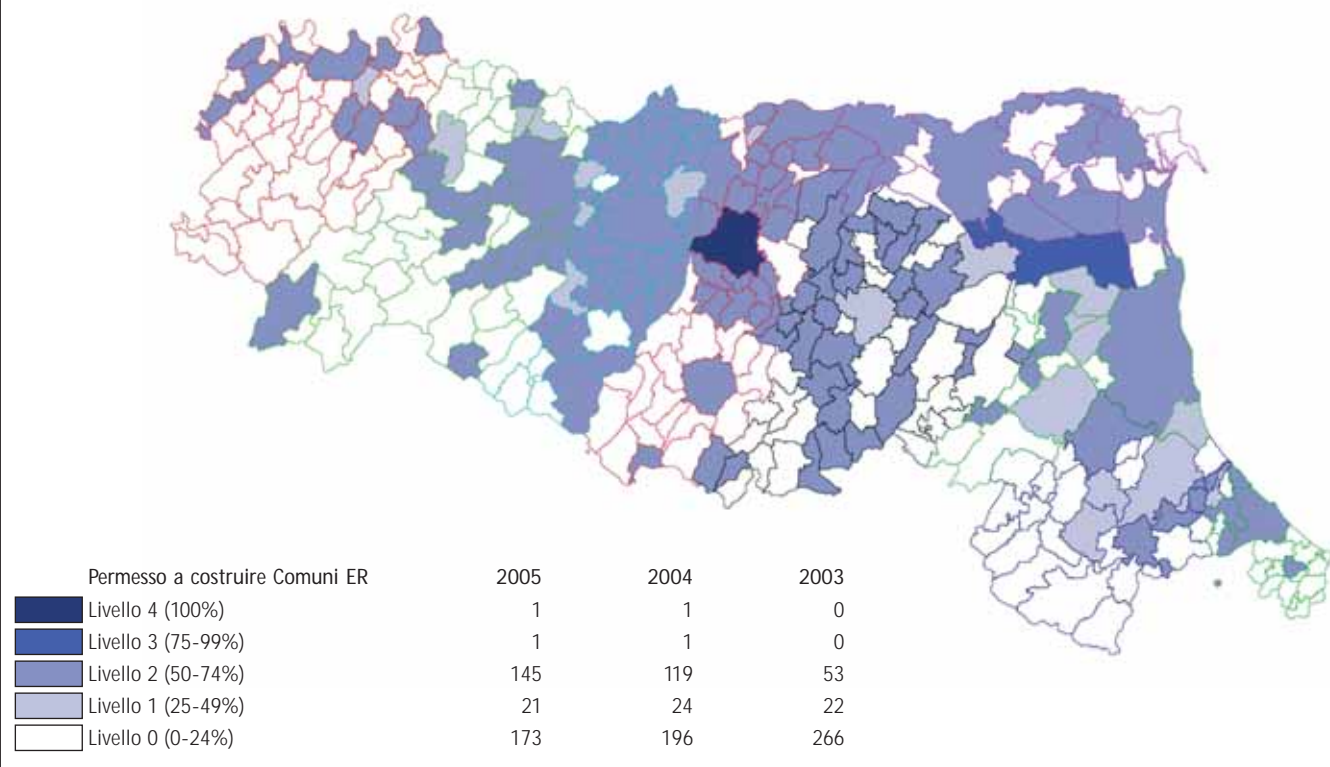


Grafico 47 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Permesso a costruire”

aumenti più contenuti come Parma (+4), Reggio Emilia (+2) e Bologna (+1), che risulta essere anche la più bassa in assoluto con il 25%. Anche quest'anno il valore massimo è stato registrato nella provincia di Modena, perché il Comune capoluogo è l'unico a raggiungere il livello 4.

Il confronto con le medie europea e italiana mostra una media regionale inferiore ad entrambe di quasi 20 punti percentuali. Il tasso di crescita regionale è aumentato di pochi punti percentuali, a fronte di crescite nettamente più alta delle altre due. Anche in questo caso, la ragione può ricercarsi nel fatto che molti dei progetti cofinanziati sul primo avviso avevano ad oggetto servizi per cittadini e imprese (cd. servizi finali), mentre quelli emiliano-romagnoli riguardavano servizi infrastrutturali e quindi maggiormente incidenti sul *back-office*, che non sul *front-office* (Tabella 16).

#### 7.4 AUTORIZZAZIONE UNICA PER NUOVI IMPIANTI PRODUTTIVI (SUAP)

Il servizio di rilascio dell'autorizzazione unica per nuovi impianti produttivi non presenta dati molto differenti rispetto al 2004, eccezion fatta per i Comuni presenti al livello 2, che aumentano di 11 unità e di quelli a livello 0, che diminuiscono in egual misura (Cartina 9). Tale

Tabella 16 – Application for building permission

	%
ER autunno 2005	36,32
UE(18) primavera 2006	55,51
ITA primavera 2006	52,66
ER 2004	32,88
UE(18) 2004	44,02
ITA 2004	15,43

Cartina 9 – Livelli di interattività del servizio “Autorizzazione Unica per nuovi impianti produttivi”

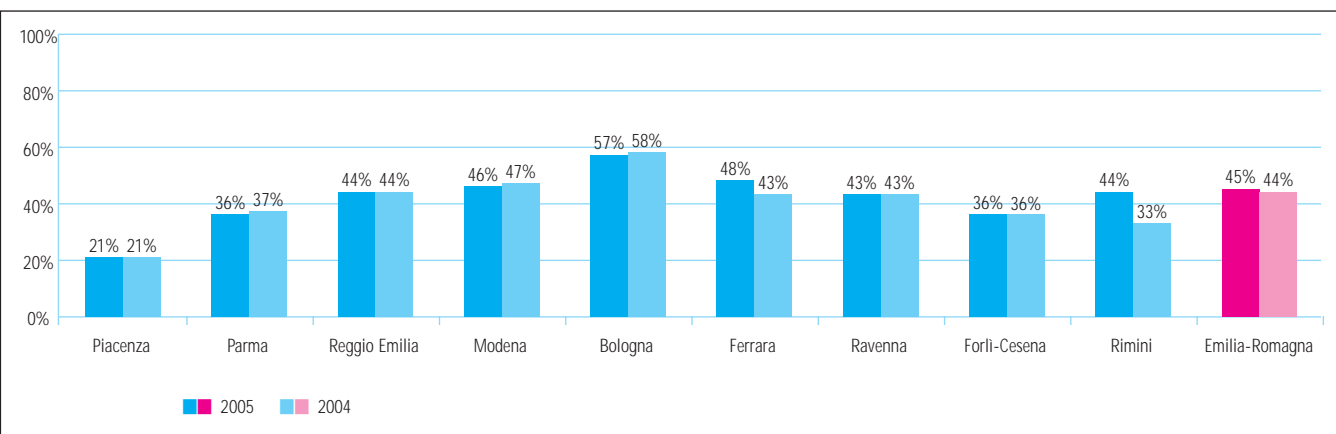
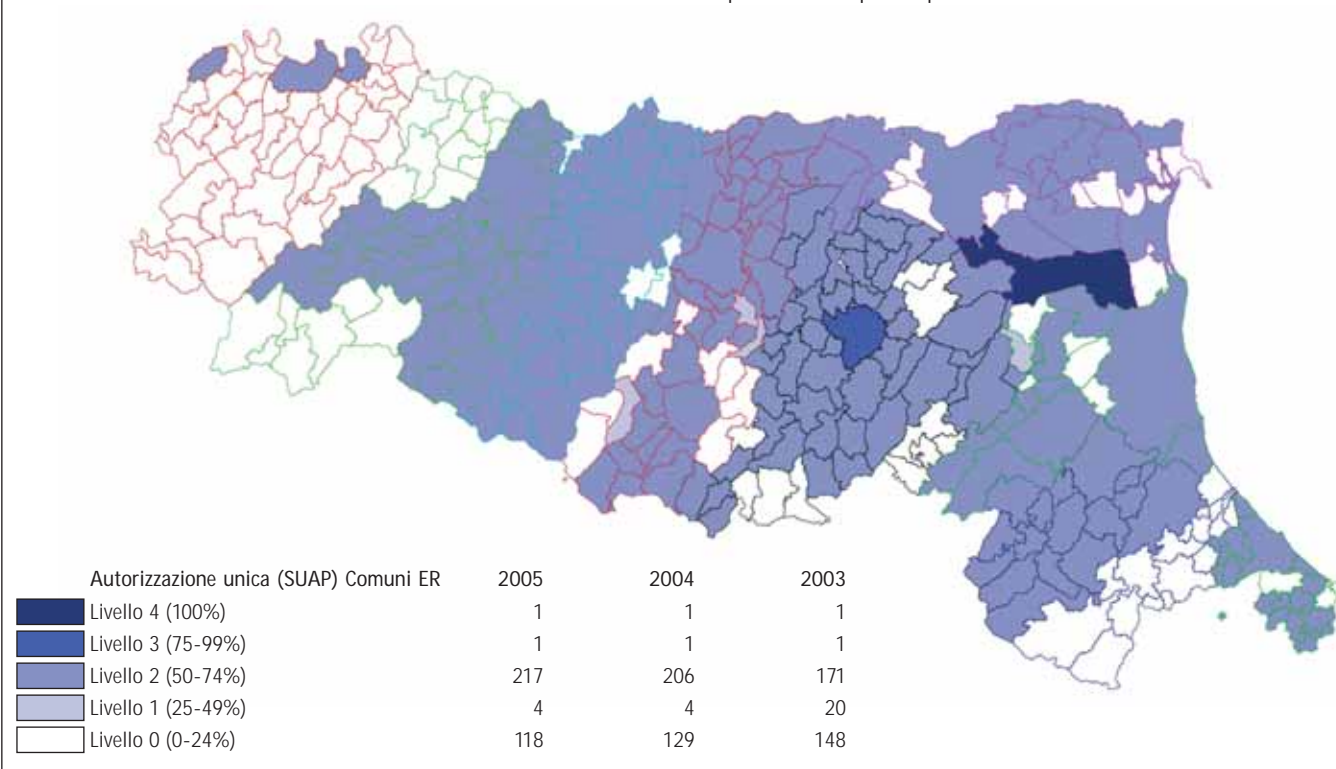


Grafico 48 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Autorizzazione Unica per nuovi impianti produttivi”

risultato viene confermato anche da quanto rilevato per gli altri livelli di eEurope, dove si assiste ad una ripetizione dei risultati del 2004 con 1 solo Comune al livello 4 (Argenta – FE), 1 solo al livello 3 (Bologna) e 4 al livello 1 (Palagano, Savignano sul Panaro, Spilamberto in provincia di Modena e Massalombarda in provincia di Ravenna).

La staticità complessiva del servizio è dovuta principalmente alla complessità del procedimento analizzato e alla sua stretta interconnessione con l'utilizzo di strumenti innovativi, come la firma digitale, i sistemi di gestione documentale e il protocollo informatico.

La media regionale ponderata è pari al 45%, in linea con quella dello scorso anno, in quanto si assiste solo a un incremento minimo dei Comuni presenti al livello 2, come detto precedentemente (Grafico 48). La stasi del servizio è rafforzata dal basso tasso di crescita registrato nel 2004 e pari al 3% circa, a testimonianza di un andamento costante del servizio, che sembra non avere previsioni di crescita, se non si procede con l'adozione di nuovi strumenti come ad esempio la firma digitale, ecc. Anche le medie provinciali confermano l'analisi: questo servizio sembra aver raggiunto il massimo possibile in regione, alle condizioni di sviluppo in cui attualmente si trova. Infatti, il quadro ci offre una situazione complessivamente omogenea e positiva nei valori con solo due incrementi significativi nella provincia di Rimini (44%) con circa 11 punti in più rispetto al 2004 e in quella di Ferrara (48%) con 5 punti in più. Il resto del panorama fornisce situazioni stazionarie rispetto all'anno precedente tra cui spicca il valore più elevato, ancora una volta registrato nella provincia di Bologna al 57%. A livello più quantitativo, si è rilevato, fra l'altro, la presenza di informazioni sullo stato delle pratiche *on line* (*tracking*): tale indicatore è diminuito di 12 punti dal 2004, passando dal 62% al 50%, esclusivamente per

cause di natura tecnica, da addebitare o a *restyling* dei siti o a malfunzionamenti nei collegamenti alle sezioni web dedicate.

Il confronto con le medie europea e italiana mostra una media inferiore alla prima, ma nettamente superiore alla seconda. È confermato, allora, il primato della Regione nella gestione *on line* dei servizi ambientali, nell'ambito dello Sportello Unico per le attività produttive, anche grazie al coordinamento delle Province (Tabella 17).

### CASI STUDIO

#### 3° Caso studio:

#### Lo Sportello Imprese del Comune di Bologna – sperimentazione della firma digitale<sup>15</sup>

Il Comune di Bologna ha avviato una fase di sperimentazione della firma digitale per inviare documentazione allo Sportello Imprese, previo rilascio del certificato per il riconoscimento della firma digitale e della relativa *smart card*.

I procedimenti oggetto di sperimentazione riguardano il settore commercio e sono i seguenti:

- apertura di un esercizio di vicinato di commercio in sede fissa nel settore non alimentare;

Tabella 17 – *Environmental related services*

	%
ER autunno 2005	44,66
UE(18) primavera 2006	57,98
ITA primavera 2006	13,35
ER 2004	43,87
UE(18) 2004	51,71
ITA 2004	16,34

- apertura di un esercizio di vicinato di commercio in sede fissa nel settore alimentare;
- subentro in un esercizio di vicinato di commercio in sede fissa senza alcuna modifica;
- subentro in un pubblico esercizio di somministrazione con attività permanente.

È sufficiente collegarsi su uno dei procedimenti elencati, attivare il *re-link*, inserendo i propri dati personali, quali l'indirizzo dell'esercizio commerciale e il codice fiscale.

### 7.5 ACCERTAMENTO E PAGAMENTO ICI

Il servizio di accertamento e pagamento dell'ICI *on line* presenta dei risultati in lieve crescita, a dimostrazione dell'alta interattività già raggiunta dal servizio e diffusa oramai su quasi tutto il territorio regionale con dei punti di eccellenza in Romagna e tra le province di Parma e Reggio Emilia, distribuiti però non in modo omogeneo (Cartina 10). Tuttavia, nella maggioranza dei casi il pagamento risulta completamente avulso dall'invio di moduli al Comune: infatti solo 7 comuni fra quelli che raggiungono il massimo livello, consentono anche l'invio dei moduli.

Complessivamente, la rilevazione presenta un'elevata concentrazione di Comuni al livello 4 (157) e ai livelli dallo 0 al 2 (in totale sono 184). Nel dettaglio, si assiste ad un aumento dei Comuni al livello 4 [157, comprendenti anche gli unici 2 a livello 3 rilevati nel 2004, Podenzano (PC) e Imola (BO)]; aumentano lievemente anche i Comuni al livello 2 (81, + 8 rispetto al 2004) e quelli al livello 1 (30, +3 rispetto al 2004).

L'alto profilo interattivo del servizio viene mostrato anche dalla media ponderata regionale (79%), che sebbene aumenti solo di 3 punti percentuale rispetto alla media 2004 (20 punti in più rispetto al 2003), si attesta sempre ad un livello di interattività elevato (Grafico 49).

Le medie ponderate provinciali mostrano che quasi tutto il territorio regionale è ormai allineato su posizioni di eccellenza: tutti gli ambiti provinciali, già attestatisi nel 2004 su valori vicini o sopra il 90%, continuano a mantenere tali posizioni, se non addirittura a migliorarle. In dettaglio, i risultati migliori in assoluto si registrano ancora una volta nella provincia di Ravenna, che raggiunge la massima interattività, ma anche in quelle di Parma (98%), Forlì-Cesena (96%) e in quelle di Rimini e Reggio Emilia, entrambe sopra il 90%.

Tali risultati sono possibili grazie all'esistenza di piattaforme telematiche di livello provinciale, che vengono messe a disposizione di tutti i Comuni del territorio dalla Provincia, in via autonoma come la Provincia di Reggio Emilia o con la collaborazione degli enti concessionari (ad es. S.E.I.T per Parma, CORIT per Rimini, ecc.).

Al contrario nelle restanti province non si raggiungono i valori massimi, in quanto gli aumenti, comunque registrati, sono dovuti all'effetto traino dei capoluoghi e dei grandi centri. Così si rileva sostanzialmente una riproposizione dei risultati per le province di Modena (59%) e di Bologna (74%), un aumento per quella di Ferrara (65%, +5 rispetto al 2004) e anche per quella di Piacenza, dove si registra l'aumento più rilevante (dal 27% al 49%, +22), nonostante i problemi della piattaforma *e-city*<sup>16</sup> che ha avuto ripercussioni su quei Comuni della provincia ad essa aderenti.

<sup>15</sup> Tratto dal sito: <http://sportelloediliziainprese.comune.bologna.it/SportelloUnico/Informa.nsf/804dd5cf502ec9c0c1256d2f002ccb15/03585a17d116425fc1256d9b0032468c?OpenDocument>

<sup>16</sup> Il servizio offerto dalla piattaforma di *e-government e-city* – sezione pagamento *on line* per i Comuni – è stata sospesa a causa "della messa in liquidazione della società Shopla SpA. Sintra si riserva di intraprendere le necessarie azioni legali a tutela dei propri interessi e di quelli dei propri clienti" come si legge nelle pagine relative a ciascun Comune che partecipa alla sperimentazione. Conseguentemente non è utilizzabile nemmeno il servizio di calcolo dell'ICI.

Cartina 10 – Livelli di interattività del servizio “Accertamento e pagamento ICI”

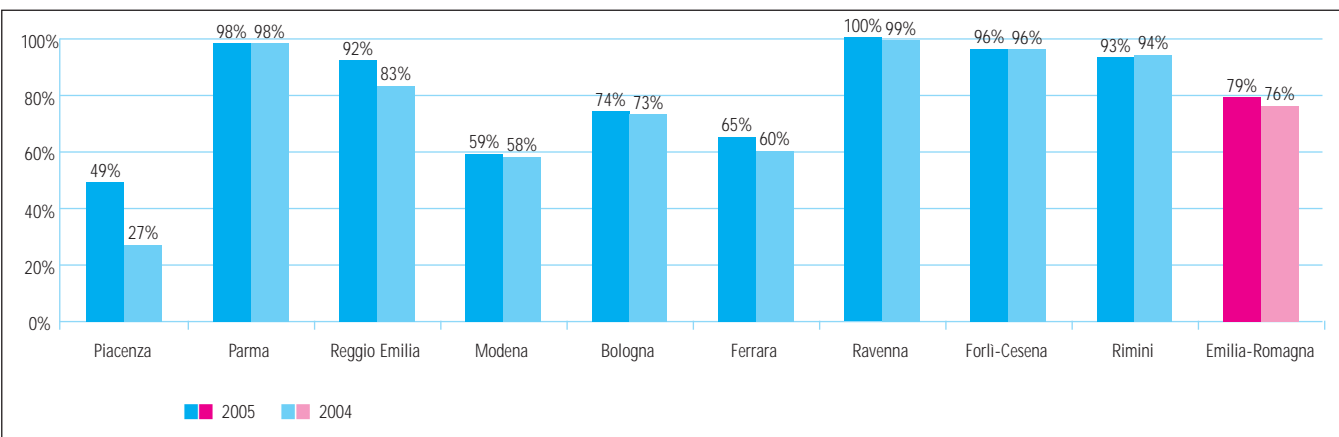
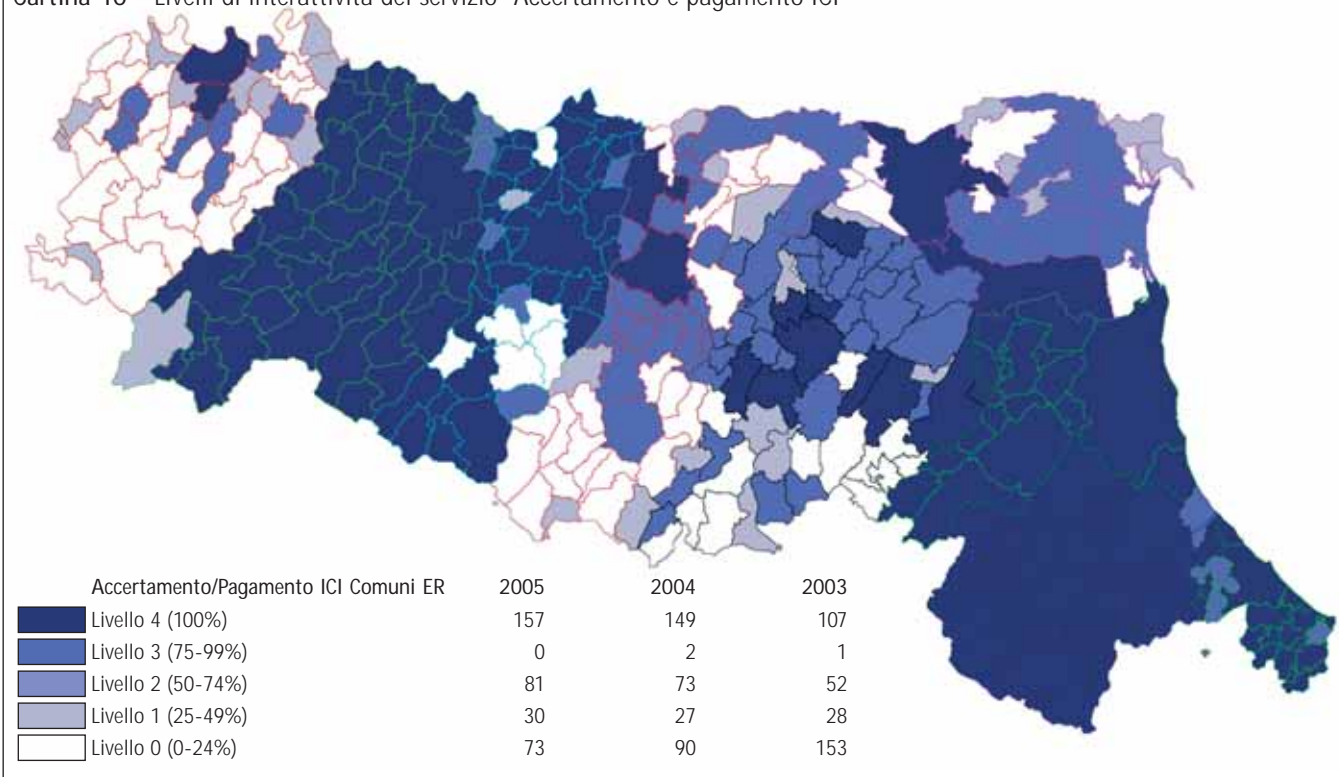


Grafico 49 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Accertamento e pagamento ICI”

A corredo dell’analisi si riporta anche il dato relativo alla presenza di strumenti per il calcolo dell’ICI *on line*. Quest’anno si verifica un notevole aumento rispetto al 2004, in quanto i Comuni, che offrono tale funzionalità, aumentano da 66 a 143, pari al 42% del totale presente sul territorio regionale.

#### CASI STUDIO

##### 4° Caso studio:

Paga ICI *on line* della Provincia di Reggio Emilia – Piano telematico provinciale<sup>17</sup>

Pur se limitato solo ad alcuni Comuni della Provincia, il sistema consente – oltre al pagamento *on line* – di verificare lo stato di avanzamento della propria pratica e di effettuare il calcolo dell’ICI. Tutti i Comuni che usufruiscono del servizio hanno sul proprio sito il link al sistema provinciale di pagamento.

##### 5° Caso studio:

Castelnuovo di sotto (RE)<sup>18</sup> e Fornovo di Taro (PR)<sup>19</sup>: esempi di servizio interattivo completo e di qualità

Entrambi i siti hanno una buona integrazione fra sistemi di supporto esterno (Provincia o concessionario) e sistemi interni: questo consente loro di avere TUTTI gli indicatori soddisfatti, sia di interattività (esaustività), che di completezza.

<sup>17</sup> [http://pagamenti.pianotelematico.re.it/portal/page?\\_pageid=355,121150&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://pagamenti.pianotelematico.re.it/portal/page?_pageid=355,121150&_dad=portal&_schema=PORTAL)

<sup>18</sup> <http://www.comune.castelnuovo-di-sotto.re.it/>

<sup>19</sup> <http://www.comune.fornovo-di-taro.pr.it>

## 7.6 ACCERTAMENTO E PAGAMENTO DELLA TASSA RIFIUTI SOLIDI URBANI

Il servizio di accertamento e pagamento della tassa dei rifiuti solidi urbani presenta un incremento anche quest'anno, con una distribuzione di valori però disomogenea; spiccano, in modo particolare, i buoni risultati delle province di Reggio Emilia, Modena e Ravenna.

Complessivamente tale disomogeneità è dovuta al fatto che la maggioranza dei Comuni eroga direttamente il servizio, sopportando interamente lo sforzo economico e umano di realizzare l'infrastruttura tecnica adeguata oppure concertando accordi con istituti di credito e simili per il sistema di pagamento *on line*. Solo nelle 3 province sopra citate vi è l'intervento di un ente sovraordinato, che consente il raggiungimento di livelli di interattività più elevati ed estesi a più Comuni, se non addirittura alla totalità, nel proprio territorio di riferimento (o direttamente o con delega a soggetto concessionario).

Nel dettaglio, si registra sostanzialmente una conferma dei dati con incrementi ad ogni livello, ad eccezione di quello massimo: il livello 3 (30) presenta un aumento di 13 unità, il livello 2 (107) di 11 unità, il livello 1 (42) di 7 unità (Cartina 11).

La media regionale ponderata mostra un dato in crescita (52%, + 5 punti rispetto al 2004), anche se è notevolmente inferiore rispetto al tasso di crescita del 2004 (+18).

Il risultato migliore si registra, ancora una volta in provincia di Reggio Emilia (90%), dove l'AGAC, azienda multiservizi provinciale di proprietà dei 45 Comuni della Provincia, ha reso operativo il sistema di pagamento *on line* della TARSU, previa registrazione e rilascio di *username* e *password*.

Accanto a tale risultato si segnala anche un notevole incremento registrato nella provincia di Ravenna (63%,

Cartina 11 – Livelli di interattività del servizio “Accertamento e pagamento della TARSU”

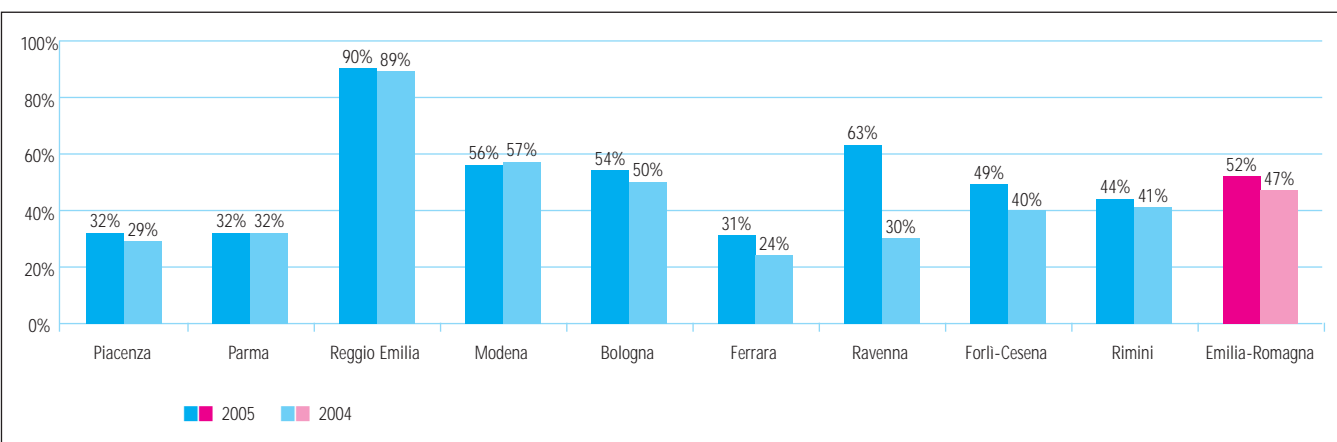
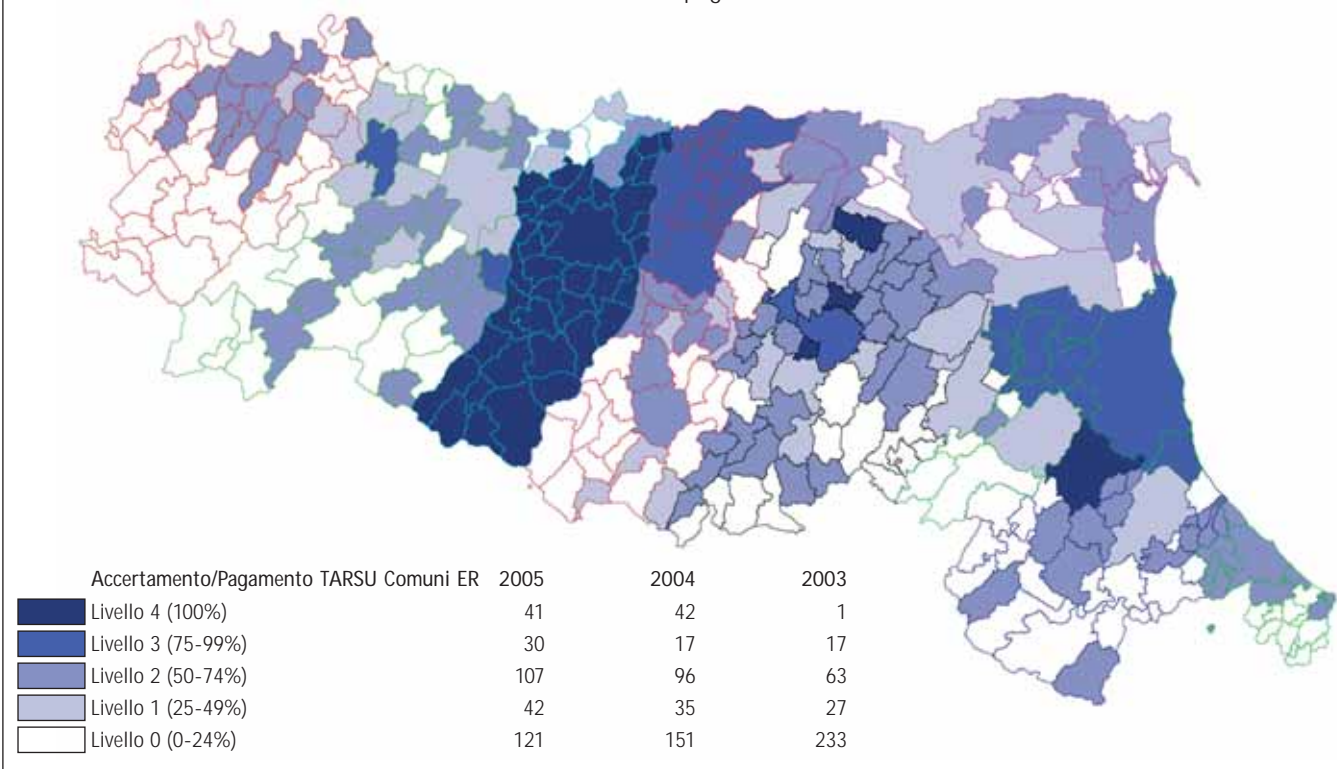


Grafico 50 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Accertamento e pagamento TARSU”

+33 rispetto al 2004), dovuto al nuovo sistema di servizi *on line* di HERA, per mezzo del quale i cittadini della maggior parte dei Comuni può effettuare il subentro, la verifica dello stato della propria pratica e il calcolo della tariffa, ma non il pagamento (arriva fino al livello 3). La sezione dedicata ai singoli Comuni che ne usufruiscono offre, oltre ad un'ampia pagina informativa, anche i moduli per le comunicazioni/denunce relative alla TARSU/TIA.

Analizzando i dati nelle restanti province (Grafico 50) si nota comunque una situazione stazionaria rispetto allo scorso anno nelle province di Parma (32%) e Modena (56%), e con degli incrementi, anche minimi, in quelle province che ancora non hanno raggiunto i livelli di massima interattività come Forlì-Cesena al 49% (+9), e Ferrara 31% (+7), Piacenza 32% (+3), Rimini 44% (+3) e Bologna 54% (+4%).

Anche in questo servizio, come nel precedente, si è rilevato il risultato conseguito dall'indicatore relativo alla presenza di strumenti di calcolo della TARSU *on line*: si assiste ad una conferma del dato dello scorso anno, in quanto i Comuni che offrono tale funzionalità sono 43, pari al 13% del totale regionale (lo scorso anno erano 42).

#### CASI STUDIO

##### 6° Caso studio:

##### Comune di San Pietro in Casale<sup>20</sup>

Il comune di San Pietro in Casale offre un servizio completo e realizzato *in toto* dall'ente stesso. In particolare il sito fornisce:

- informazioni per accedere al servizio e alla procedura;
- vari form di compilazione e invio *on line* per diverse tipologie di denuncia (per abitazioni, locali, per ditte, di cessata occupazione, di riduzione per single);

- un sistema di pagamento *on line* protetto, dietro inserimento di codice fiscale ed e-mail personale.

##### 7° Caso studio:

##### Servizi *on line* di HERA nella Provincia di Ravenna<sup>21</sup>

Con i nuovi servizi *on line* di Hera i cittadini di alcuni Comuni della Provincia hanno:

- la possibilità di visualizzare le forniture, letture, bollette, pagamenti e domiciliazioni;
- la possibilità di effettuare le principali operazioni contrattuali: subentri, cessazioni di fornitura, rateizzazione dei pagamenti;
- un'area dedicata alle richieste di chiarimenti su contratti o preventivi, modalità di pagamento, con possibilità anche di fare segnalazioni di carattere ambientale.

#### 7.7 PAGAMENTO DELLE CONTRAVVENZIONI

Il servizio di pagamento delle contravvenzioni mostra un incremento rispetto allo scorso anno, sebbene sia concentrato prevalentemente nei livelli 1 e 2, e non riguarda tutto il territorio regionale. La Cartina 12 mostra che gradi elevati di interattività si concentrano maggiormente nella zona centro-orientale della regione, con punte di eccellenza (livello 4) più presenti in quella centrale (Comuni di Parma, Reggio Emilia, Modena e Carpi) che in quella romagnola (Comune di Forlì).

Il livello 4 rimane costante rispetto al 2004, con 5 Comuni, mentre gli altri livelli mostrano aumenti, ad eccezione del livello 3, l'invio del modulo di ricorso, che rimane a 0, in quanto è di competenza di un altro organo con funzioni giurisdizionali. In dettaglio il livello 1 presenta l'incremento maggiore con ben 34 Comuni in più (84); meno consistente è invece l'aumento dei Comuni al livello 2 (31), 14 in più.

È rilevante notare che anche ai livelli non interattivi (1, 2) il servizio in analisi viene erogato, per lo più, su un

sito di un altro ente, individuato nella maggior parte dei casi in quello delle forme associative. Quanto affermato risulta essere in linea con il dato per cui la polizia municipale è l'attività che in Emilia-Romagna risulta maggiormente gestita in forma associata (Grafico 52). La media ponderata regionale mostra un aumento di circa 6 punti in percentuale rispetto al 2004: infatti si alza dal 28% al 34%, mostrando comunque un servizio in espansione, anche se non con lo stesso "ritmo" rilevato nel 2004 (12 punti in più rispetto al 2003).

L'incremento della media regionale è ampiamente giustificato dagli aumenti riscontrati in tutte le medie ponderate provinciali: nessuna delle 9 province presenta risultati negativi (Grafico 51).

In dettaglio, gli aumenti più significativi si registrano nella provincia di Ravenna (27%) con 20 punti in più rispetto allo scorso anno, dovuto essenzialmente a 10 Comuni su 18 attestati al livello 2; nella provincia di Ferrara (20%) con 14 punti in più; nella provincia di Rimini (18%) con 17 punti in più e in quella di Piacenza (23%) con 13 punti in più. In tutti gli altri territori provinciali si assiste ad incrementi minimi rispetto al 2004, ma va evidenziato che i risultati più elevati si registrano in quelle province dove si trovano i Comuni del livello 4: Parma (48%), Modena (45%), Forlì-Cesena (44%) e infine Reggio Emilia (38%).

Per questo servizio, si è concentrata l'attenzione sull'indicatore relativo alla presenza delle informazioni per accedere al servizio, che quest'anno vengono offerte in 108 siti comunali, pari al 32%, mentre nel 2004

<sup>20</sup> <http://www.comune.san-pietro-in-casale.bo.it/>

<sup>21</sup> <http://www.gruppohera.it/clienti/?sub=generica&id=77>

Cartina 12 – Livelli di interattività del servizio “Pagamento delle contravvenzioni”

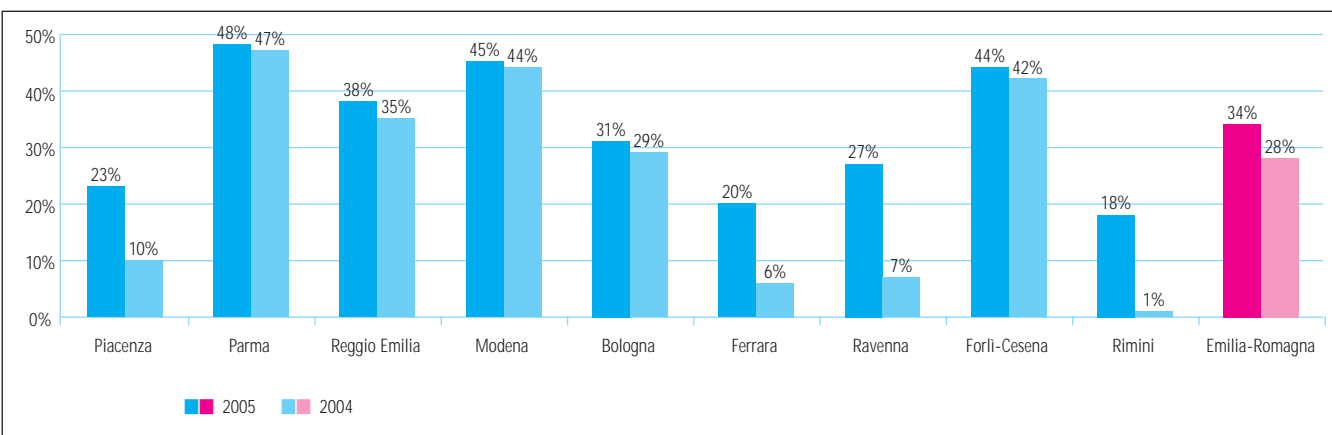
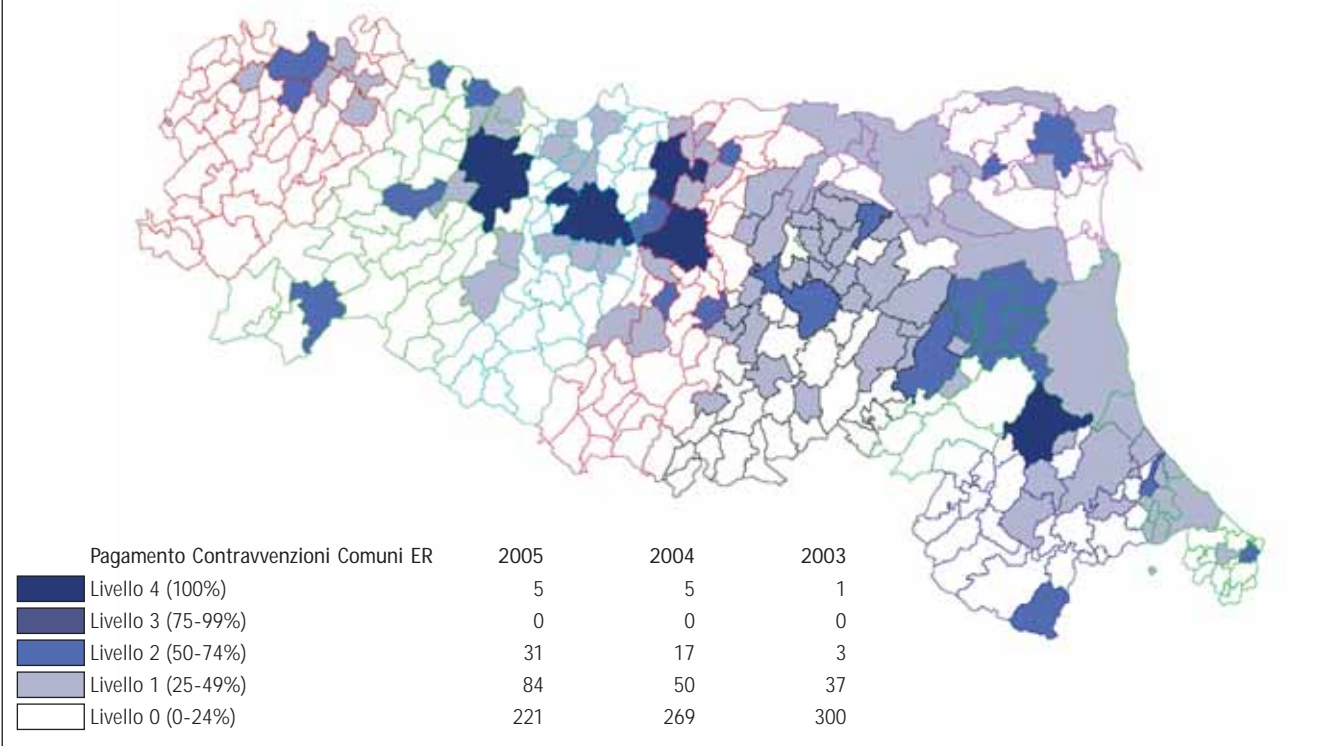


Grafico 51 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Pagamento delle contravvenzioni”

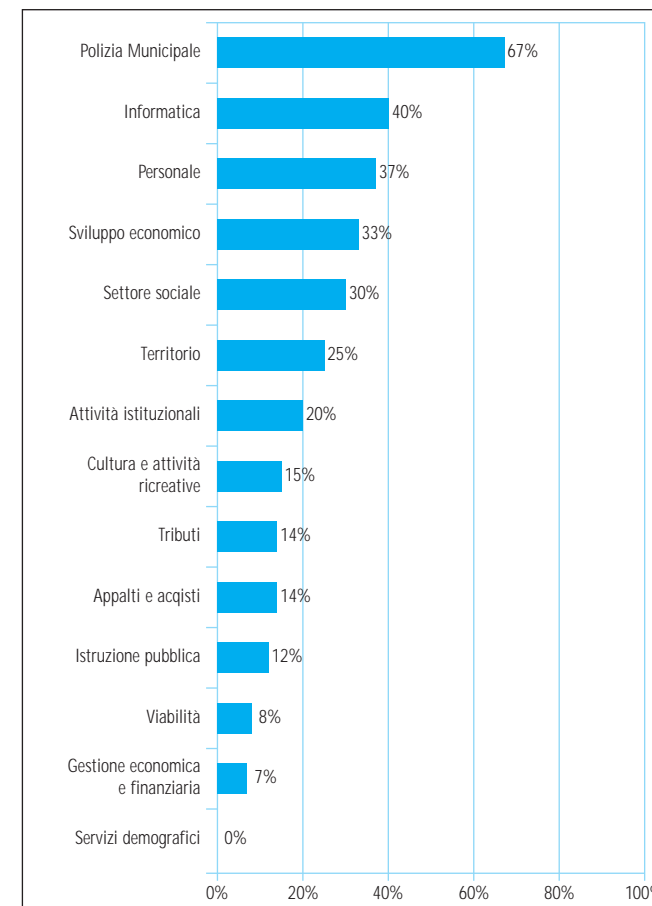


Grafico 52 – Stato di attuazione della gestione associata dei servizi in Emilia-Romagna (in percentuale sul totale delle gestioni associate)  
 Fonte: Progetto SUGGEST su dati del Piano di Riordino Territoriale ([http://www.regione.emilia-romagna.it/gestioni\\_associate/index.asp](http://www.regione.emilia-romagna.it/gestioni_associate/index.asp))

erano appena 63, il 18% del totale. Questo ulteriore dato positivo conferma la crescita di questo servizio, che però ha necessità di fare un salto deciso verso livelli più alti di interattività.

## 7.8 ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO

Il servizio di iscrizione all'asilo non presenta notevoli modifiche rispetto al dato rilevato nel 2004, sebbene si assista ad andamenti altalenanti tra un livello e l'altro, che contribuiscono alla definizione di una sostanziale stabilità del servizio.

In dettaglio, mentre il livello 3 rimane costante (7), il livello 2 aumenta di 5 Comuni rispetto al 2004 (85), il livello 1 diminuisce di 4 Comuni (59) e infine il livello 0 aumenta di 4 unità (57), anche in seguito all'apertura di altrettanti nuovi asili nido comunali, dei quali però non si rilevano informazioni rilevanti per l'analisi di interattività sul sito comunale.

Complessivamente la distribuzione rilevata nel 2004 non subisce particolari modifiche (Cartina 13). In ultimo, si rileva che i Comuni che consentono di pagare le rette di iscrizione *on line* (Reggio Emilia, Modena, Carpi e Forlì) sono gli stessi dello scorso anno, senza alcuna variazione significativa.

Il giudizio di sostanziale staticità viene complessivamente confermato anche se si passa a considerare le medie ponderate della regione e delle singole province. La prima si mantiene sostanzialmente allo stesso livello dello scorso anno (59%), mentre quelle provinciali presentano conferme o diminuzioni minime ad eccezione dei dati rilevati nelle province di Ravenna e Bologna, in controtendenza rispetto al quadro generale.

In effetti, la media regionale subisce un lievissimo calo di 1 solo punto percentuale, passando dal 60% del 2004 all'attuale 59%, un chiaro segno di stasi se paragonato alla crescita del 15% rilevata lo scorso anno. Altrettanti decrementi sono registrati dalle medie ponderate provinciali in tutto il territorio (Grafico 53); particolarmente rilevante risulta essere quello registrato nella provincia di Forlì-Cesena, che scende di ben 14 punti, dal 68% al 54%; tale risultato è da attribuire, principalmente,

Cartina 13 – Livelli di interattività del servizio "Iscrizione dei propri figli all'asilo nido"

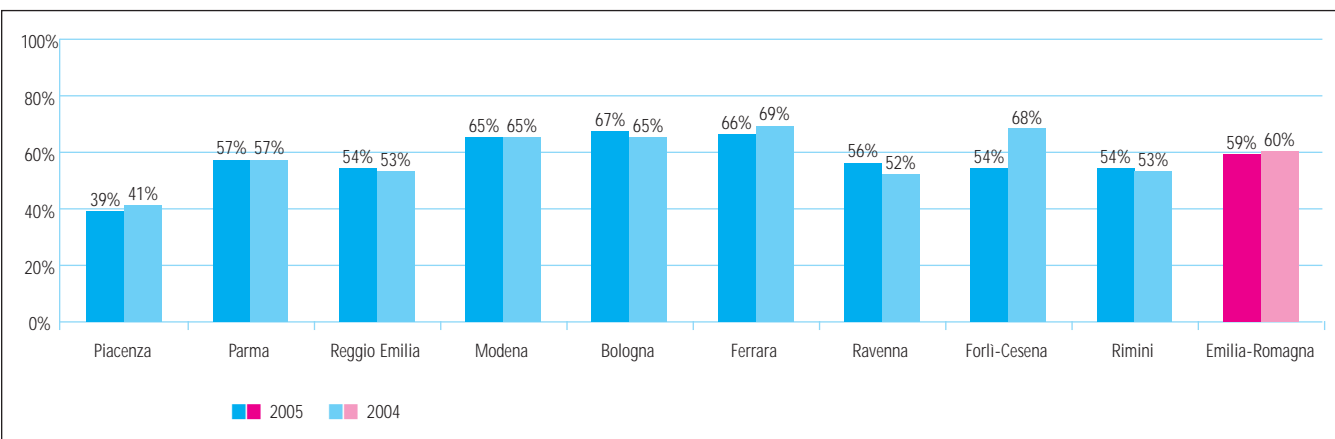
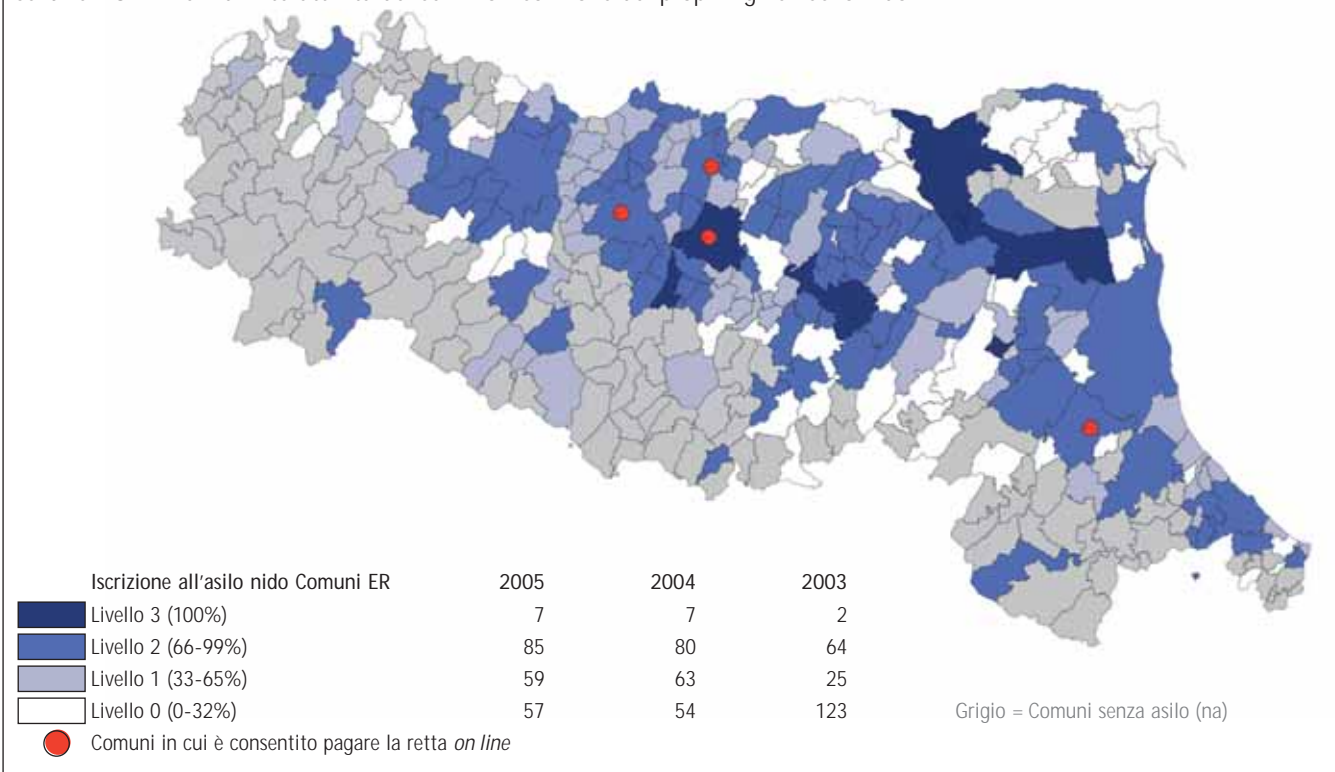


Grafico 53 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio "Iscrizione dei propri figli all'asilo nido"

alla forte diminuzione del Comune di Forlì, che non consente più l'invio della domanda *on line*.

La presenza della graduatoria *on line*, considerato come indicatore importante per questo servizio, è stata intesa in senso più ampio nel 2005, facendovi rientrare anche i casi in cui era specificata la modalità di pubblicazione della graduatoria, mediante avvisi, semplici comunicazioni o riferimenti specifici nei regolamenti comunali. L'analisi di tale indicatore fornisce un dato crescente, in quanto risulta essere verificato in 87 Comuni, circa il 42% del totale regionale, con un aumento di 11 punti rispetto al 2004. Non influisce in tale analisi l'aumento del numero di asili nido di riferimento.

#### CASI STUDIO

8° Caso studio:

Comune di Anzola (iscrizione *on line*)

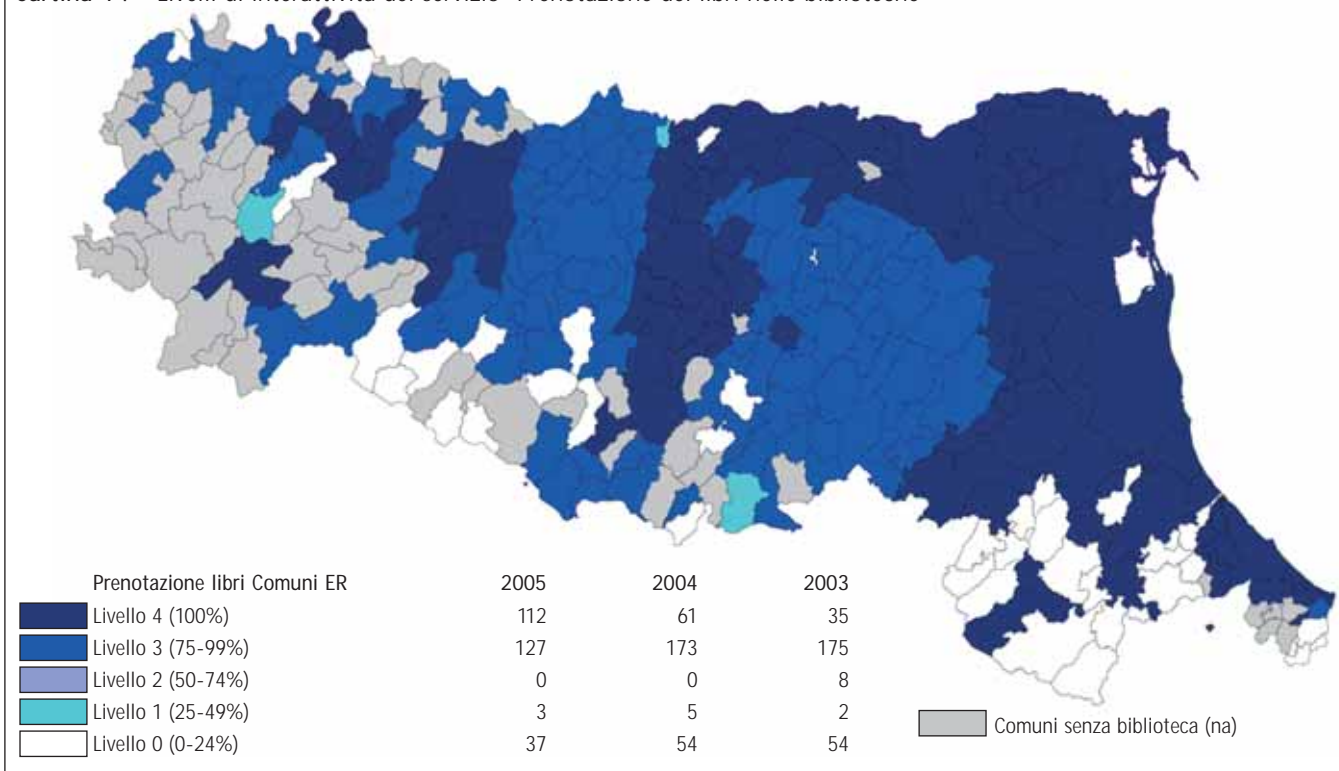
Nel Comune di Anzola dell'Emilia (BO), l'iscrizione all'asilo nido avviene ancora secondo le vie tradizionali, però si segnala un servizio gestito direttamente dal Comune che viene offerto all'utenza e che si ritiene possa rappresentare un valore aggiunto degno di essere evidenziato. Infatti, il sito comunale consente la possibilità di poter iscrivere i bambini *on line* per il solo prolungamento dell'orario scolastico per l'asilo nido, mediante la compilazione di un form *on line* appositamente predisposto.

#### 7.9 PRESTITO DEI LIBRI NELLE BIBLIOTECHE

Il servizio di prestito bibliotecario mostra una situazione oramai consolidata su tutto il territorio regionale, che presenta minimi margini di miglioramento, dal momento che la grande maggioranza dei Comuni (239) si attesta al livello 3 (127) e 4 (112) (Cartina 14).

Questa forte concentrazione è dovuta all'alto profilo interattivo del servizio, che ha la possibilità di raggiun-

Cartina 14 – Livelli di interattività del servizio "Prenotazione dei libri nelle biblioteche"



gere la completa interattività in tutto il territorio in tempi brevi, grazie al fatto che si tratta di un servizio messo a disposizione dalle Province. Infatti, sono proprio le Amministrazioni Provinciali a mettere a disposizione delle biblioteche (non solo comunali) aderenti la connessione ad un sistema interbibliotecario provinciale, che tramite motori di ricerca *ad hoc* (ad esempio: Sebina Opac) consentono la consultazione, la richiesta di prestito *on line* e altri servizi accessori, a seconda dei casi. In dettaglio, i risultati rilevati mostrano un sensibile aumento dei Comuni al livello 4 di ben 51 unità e ciò dimostra la "tenuta" positiva del sistema "unificato". L'alto livello di interattività già raggiunto dal servizio

giustifica il contenuto aumento della media ponderata regionale (85%) pari a +4 punti in percentuale rispetto al 2004 (Grafico 54).

Considerando i risultati registrati nelle province si può notare come i dati oscillino dal 64% della provincia di Piacenza al massimo della provincia di Ravenna (100%), a conferma che tale servizio non scende mai al di sotto del 50%, nemmeno in quei territori che non presentano la piena interattività.

In questo *range* di valori, spiccano i notevoli aumenti registrati in provincia di Modena (96%) con 15 punti in più rispetto al 2004 e in quella di Ferrara (99%) con 12 punti in più, ma anche la forte diminuzione della pro-

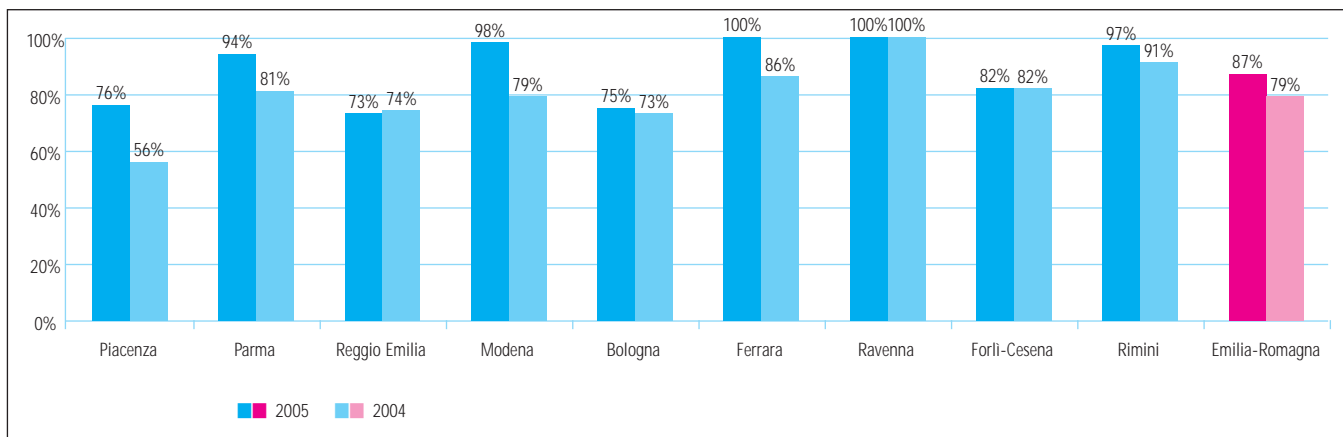


Grafico 54 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Prenotazione libri nelle biblioteche”

vincia di Parma, con 8 punti in meno (83%) e quella meno sensibile di Reggio Emilia (72%) di soli 2 punti in percentuale. Bisogna sottolineare che le diminuzioni rilevate sono dovute essenzialmente o a cause di tipo tecnico, come malfunzionamenti nel collegamento con il motore di ricerca provinciale.

Il confronto con le medie europea e italiana mostra una media regionale inferiore ad entrambe. Va segnalato tuttavia, che il *benchmarking* eEurope considera per l'Italia il solo sito del Ministero dei beni culturali, mentre nella metodologia regionale si considerano i 9 siti provinciali di prestito interbibliotecario. Pertanto mentre a livello italiano un solo sito è completamente interattivo, nel caso regionale la media, di per se molto alta, considera il risultato di 9 siti differenti (Tabella 18).

Anche l'analisi della completezza del servizio fornisce un ulteriore dato positivo, da attribuire sempre alla gestione centralizzata del servizio. Infatti, prendendo in esame l'indicatore relativo alla possibilità di comunicare la data di disponibilità del libro all'utente, si assiste ad un deciso incremento rispetto al 2004: le biblioteche che offro-

no tale servizio diventano 239, pari all'86%, ben 15 punti in percentuale in più rispetto al 2004.

Tabella 18 – *Public libraries*

	%
ER autunno 2005	86,71
UE(18) primavera 2006	90,80
ITA primavera 2006	100,00
ER 2004	79,34
UE(18) 2004	78,77
ITA 2004	100,00

## 7.10 SCELTA DEL MEDICO DI BASE

La scelta del medico di base mostra un rallentamento rispetto al *trend* di crescita rilevato lo scorso anno, infatti c'è un compattamento verso il basso della totalità di siti delle ASL analizzati (11 ASL e la Regione: SALUTE RER). La distribuzione territoriale, illustrata in figura (Cartina 15), mostra una situazione omogenea in tutto il territorio ad eccezione della ASL di Parma, l'unica a presentare il valore più elevato (2).

Complessivamente, delle altre ASL 8 si attestano al livello 1, mentre 2 sono a livello 0 (Bologna e Cesena).

Un ostacolo rilevante alla crescita o comunque alla conferma del risultato dello scorso anno è rappresentato dal mancato funzionamento del servizio “Sportello Unico Distrettuale” delle ASL di Bologna e di Imola. Infatti, tale malfunzionamento ha influenzato negativamente i risultati di queste due ASL, che nel 2004 si attestavano al livello 2, mentre quest'anno sono rispettivamente al livello 0 (Bologna) e 1 (Imola).

La media regionale conferma l'abbassamento generale dei valori registrati: infatti si assiste ad una diminuzione di 3 punti percentuali dal 24% del 2004 all'attuale 21% (Grafico 55).

Questo dato è avallato anche dai risultati delle medie provinciali, che confermano le conclusioni esposte precedentemente, e in effetti, a fronte di una sostanziale staticità di risultati rispetto al 2004, si assiste alla forte diminuzione delle 2 ASL con i migliori risultati registrati lo scorso anno (Bologna e Imola).

Nonostante il basso livello registrato dal servizio, si è voluto approfondire il grado di completezza offerto dal medesimo, in modo da verificare se la presenza di ulteriori indicatori, oltre quelli eEurope, potessero bilanciare il risultato negativo. In tal modo, un servizio anche se attestato a livelli bassi di eEurope (come ad esempio l'1) può presentare un livello di completezza migliore,

Cartina 15 – Livelli di interattività del servizio “Scelta del Medico e/o Pediatra di famiglia”

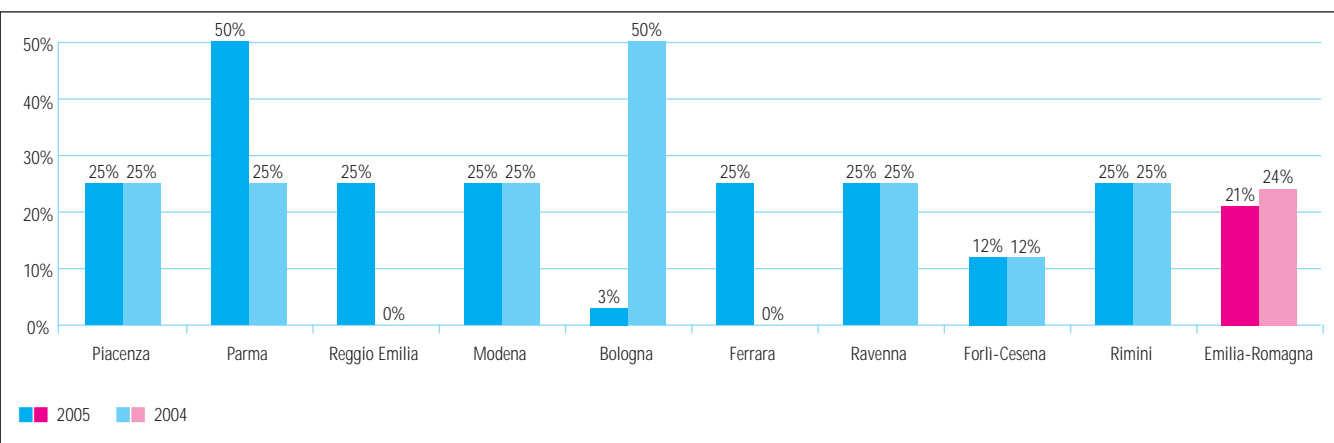
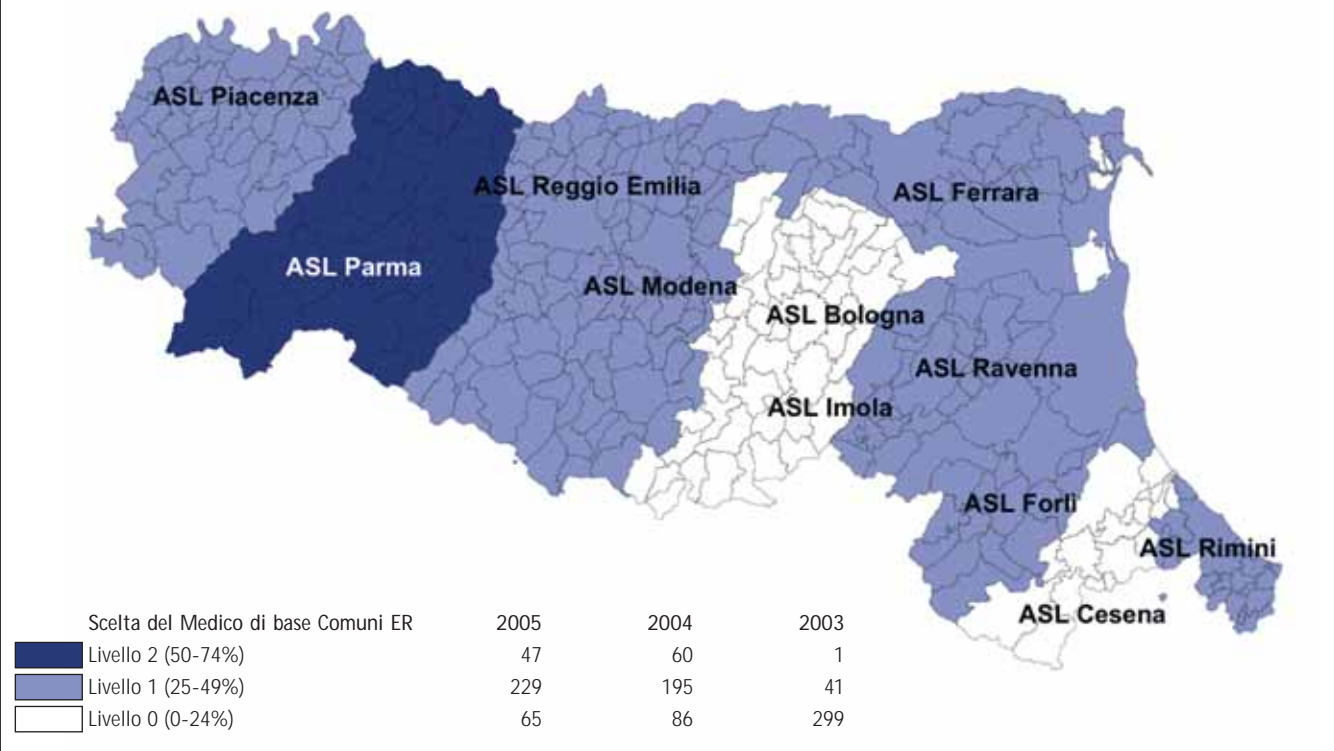


Grafico 55 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio “Scelta del Medico/Pediatra di famiglia”

garantito dalla presenza di maggiori informazioni accessorie al servizio.

L'analisi svolta consente di rilevare che, anche se vi è un abbassamento dei valori in alcuni siti provinciali, si registra comunque un aumento del grado di completezza del servizio fornito, tanto che la media regionale complessiva risulta aumentata di 4 punti percentuali (Grafico 56). Con specifico riferimento alla presenza di elenchi dei medici di base: il risultato ottenuto nel 2005 mostra un aumento, essendo verificato in 9 siti su 12 (75% del totale), rispetto ai 7 (58%) del 2004.

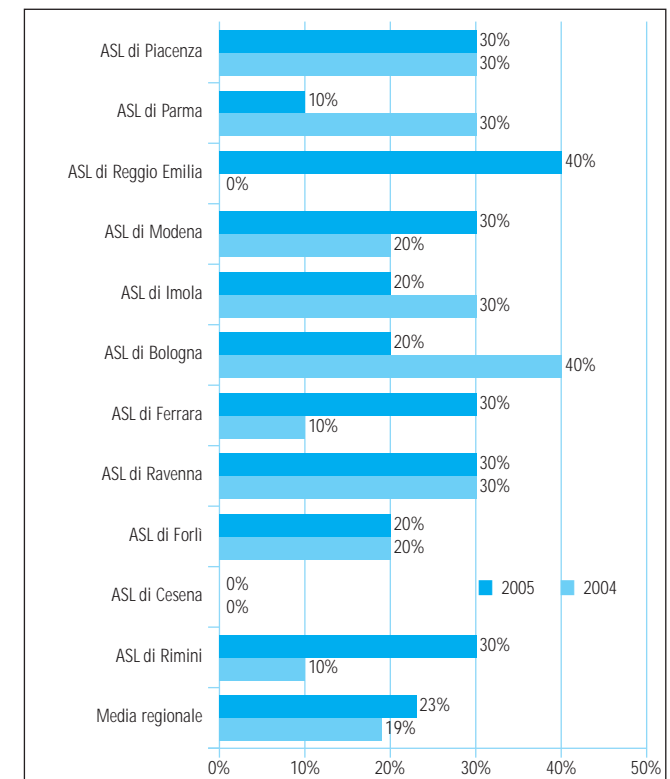


Grafico 56 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio ASL “Scelta del Medico/Pediatra di famiglia”

## 7.11 PRENOTAZIONE DI ANALISI E VISITE MEDICHE

Il servizio di prenotazione delle analisi e visite mediche *on line* mantiene sostanzialmente i valori dello scorso anno, sebbene risenta dei problemi tecnici presenti sui siti di alcune ASL, in particolare Parma e Modena, in cui non si apre la sezione "Prestazioni", e Imola per i motivi già espressi nel paragrafo precedente. Tali problemi si sostanziano principalmente in un aumento delle ASL al livello 0 (+47) e nella conseguente diminuzione di quelle al livello 1 (-57). Invece, si consolidano la ASL di Rimini al livello 2 (+20 rispetto al 2004) e soprattutto quella di Bologna al livello 4, dove, grazie al sistema "CuPonWEB", è possibile accedere ad informazioni sul servizio, scaricare i moduli e inviare *on line* la richiesta di prenotazione di visite e analisi (Cartina 16)

Al momento sono prenotabili *on line* 163 prestazioni sanitarie. Non è possibile prenotare le impegnative che contengano più di una prestazione, quelle che hanno una data antecedente ai sei mesi, quelle che riportano l'indicazione di "URGENTE", "QUESITO DIAGNOSTICO" e "INVIANTE" e infine quelle per la cui esecuzione è prevista la consegna di materiale all'utente<sup>22</sup>. Secondo il Nomenclatore tariffario<sup>23</sup>, in Emilia-Romagna le ASL e le aziende ospedaliere erogano, nelle tipologie "diagnostica" e "visite", 1647 prestazioni. Pertanto, al momento, il servizio dell'ASL di Bologna CUPonWEB copre circa il 10% delle prestazioni prenotabili, anche se questo dato va considerato non perfettamente attendibile, dal momento che mentre nel nomenclatore ad ogni *record*

<sup>22</sup> Informazioni tratte da <http://www.cup2000.it/cup2000/it/dome-stica/faq.asp#cosanonpuoiprenotare>

<sup>23</sup> Reperibile sul sito dell'ASL di Parma – sportello unico distrettuale, progetto *e-government* "IAEW", [http://iaew.gov.it/index/ausparma/sportellounico/prestamb/Tariffario/mainPar/0/subPar20/03/attachment/nomenclatore\\_2003.xls](http://iaew.gov.it/index/ausparma/sportellounico/prestamb/Tariffario/mainPar/0/subPar20/03/attachment/nomenclatore_2003.xls)

Cartina 16 – Livelli di interattività del servizio "Prenotazione di visite e analisi mediche"

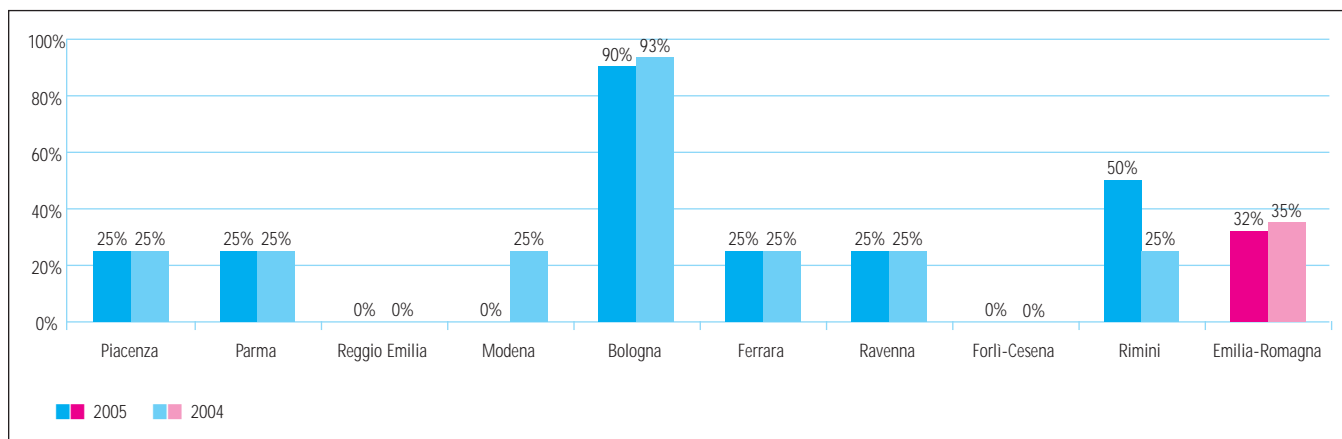
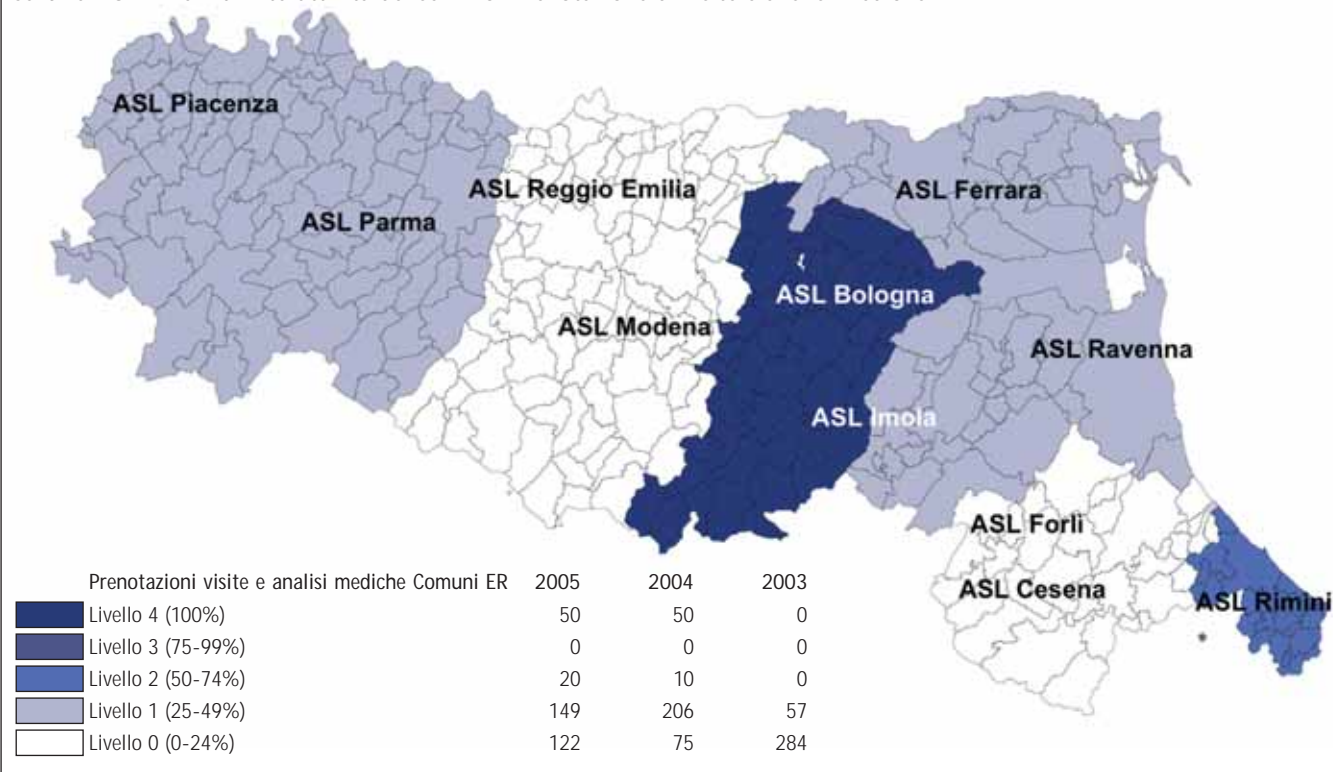


Grafico 57 – Confronto 2005-2004 per ambiti provinciali delle medie di interattività sul servizio "Prenotazione visite e analisi mediche"

corrisponde una prestazione, nell'elenco presente sul sito del CUP di Bologna ci sono anche prestazioni descritte cumulativamente, ed è vero anche il viceversa. Il confronto tra le medie regionali 2005-2004 mostra una diminuzione del servizio di soli 3 punti percentuali, dal 35% al 32% (Grafico 57), che testimonia la stasi complessiva del servizio. La tendenza negativa si ripropone anche osservando le medie provinciali, influenzate essenzialmente dai dati negativi rilevati in quelle province che presentano dei problemi di natura tecnica nei loro siti web e già esposti precedentemente. L'unico dato in controtendenza viene offerto dall'ASL di Rimini che avanza al 50% (+25 punti rispetto al 2004), dal momento che vengono resi disponibili i moduli di autocertificazione per la richiesta di esenzione del *ticket*.

Anche il livello di completezza del servizio offerto presenta una diminuzione di 2 punti percentuale rispetto al dato registrato lo scorso anno; come evidenziato nel Grafico 58 passa dal 22 al 20%. In sostanza, risultano ancora bassi i livelli di completezza dei servizi offerti; gli unici risultati positivi sono forniti dall'ASL di Reggio Emilia, che si limita però a fornire il referente o la mail di riferimento, e dalle ASL di Piacenza e Ravenna, certamente più significativi, in quanto rendono disponibile un data base per la scelta della prestazione da prenotare. Il confronto con le medie europea e italiana (Tabella 19) mostra una media regionale pressoché identica ad entrambe e che comunque si assestano tutte a livelli ancora bassi, nonostante le politiche di *e-health* portate avanti in questi anni a tutti i livelli europeo, nazionale e regionale.

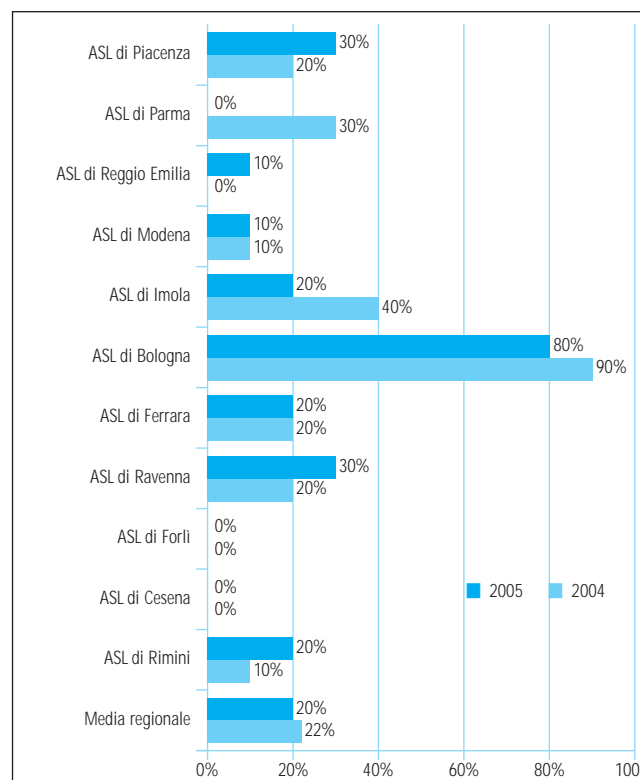


Grafico 58 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio ASL "Prenotazione visite e analisi mediche"

Tabella 19 – Health related services

	%
ER autunno 2005	32,40
UE(18) primavera 2006	31,08
ITA primavera 2006	31,32
ER 2004	35,40
UE(18) 2004	25,45
ITA 2004	31,80

## 7.12 CARBURANTE AGEVOLATO

### PER UTENTI MACCHINE AGRICOLE – U.M.A.

La media regionale aumenta di ben 8 punti percentuali, raggiungendo il 39%, grazie al mantenimento delle posizioni di quasi tutte le Province ad eccezione di due, che mostrano gli aumenti più significativi. Sono questi i casi della Provincia di Forlì-Cesena, che cresce sino al 50% (+25 punti rispetto al 2004) perché mette a disposizione i moduli, e, soprattutto della Provincia di Ferrara (si veda scheda di approfondimento), che aumenta del 50% rispetto al 2004, raggiungendo il massimo livello consentito il 100%, e contribuendo in maniera decisa all'aumento della media regionale (Grafico 59), grazie alla possibilità di inviare *on line* le domande e ricevere comunicazione della disponibilità del buono carburante. La completezza del servizio consente di evidenziare note positive anche in altre Province, oltre le 2 ricordate sopra. Infatti, la media regionale raggiunge il 30% con 10 punti percentuali in più che nel 2004, grazie anche all'aumento di 5 Province (Modena, Ferrara, Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini) su 9, tra cui spicca nuovamente quella di Ferrara (Grafico 60). È importante sottolineare che tale analisi ci mostra delle Province tese a privilegiare la fase informativa e di erogazione della modulistica, rispetto alla fase interattiva, dal momento che solo una Provincia (Ferrara) consente lo svolgimento dell'intera procedura *on line*.

Va anche ricordato che il servizio di erogazione di contributi per l'acquisto di carburante agevolato da parte degli utenti macchine agricole, è di natura provinciale e si avvale del progetto regionale AGRISERVIZI che consente solo alle associazioni di categoria di svolgere la procedura completamente *on line* attraverso la firma digitale sul sito della Regione <http://www.ermesagricoltura.it>.

Tuttavia, si deve evidenziare che solo la Provincia di

Cartina 17 – Livelli di interattività del servizio “Carburante Agevolato per Utenti Macchine Agricole – UMA”

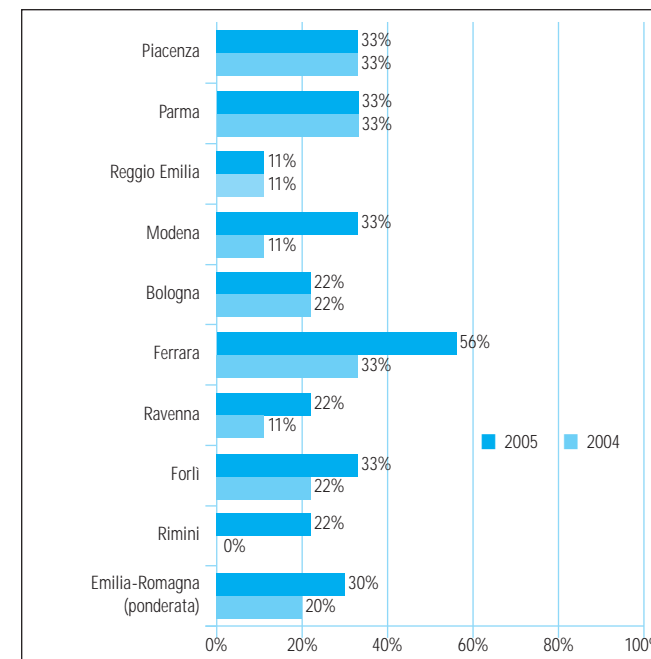
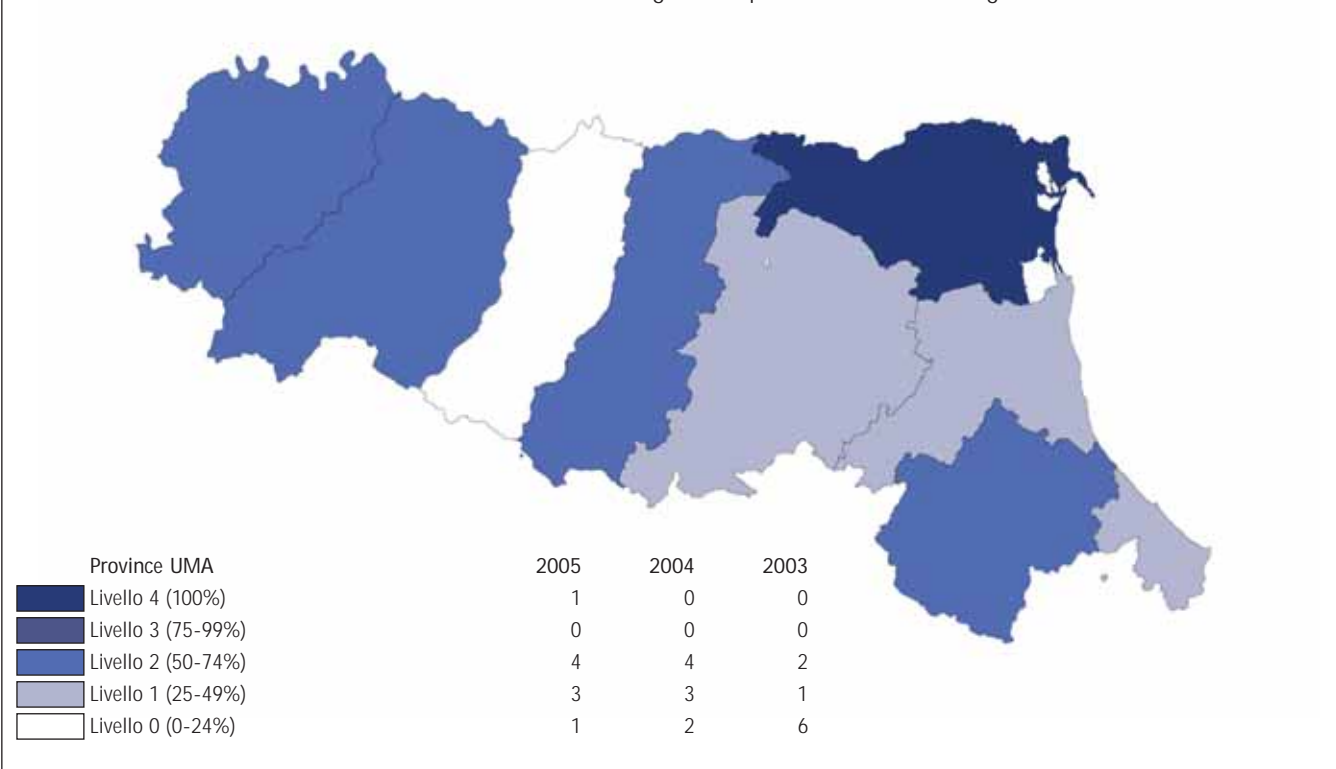


Grafico 60 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio “Domande UMA – Carburante agevolato per macchine agricole”

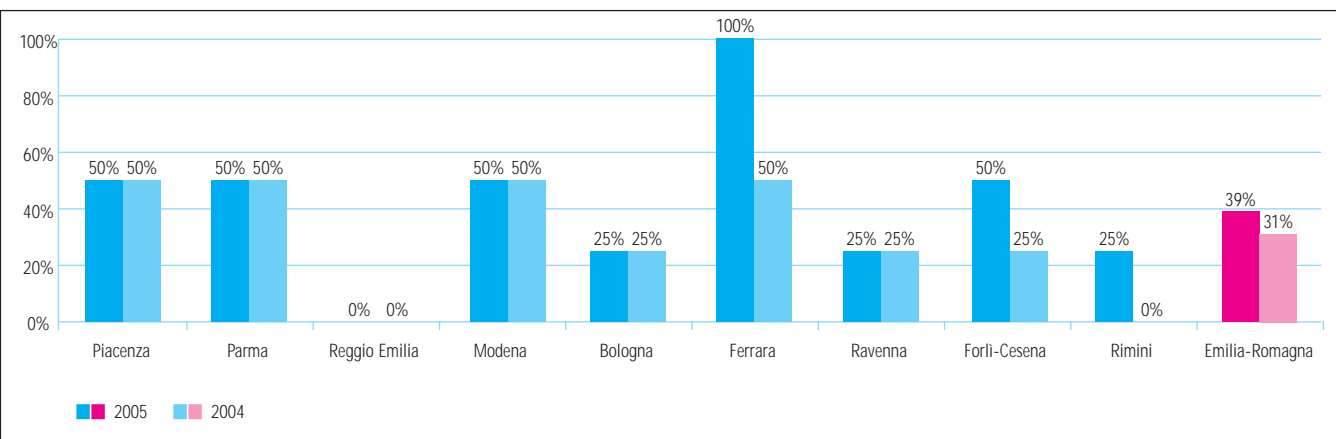


Grafico 59 – Confronto 2005-2004 sul livello di interattività del servizio “Domande UMA – Carburante agevolato per macchine agricole”

Modena presenta il link al servizio “Sportello Agricolo” offerto dal sito web regionale.

#### CASI STUDIO

##### 9° Caso studio:

**Inoltre pratiche Carburante agevolato offerto dalla Settore Agricoltura della Provincia di Ferrara<sup>24</sup>**

La Provincia di Ferrara con il servizio “Inoltre Pratiche Carburante Agevolato” consente l’invio tramite posta elettronica delle pratiche UMA. Una volta verificata la regolarità della domanda, viene inoltrata tramite mail la

<sup>24</sup> <http://sd2.provincia.fe.it/intranet/Internet.nsf/G2AreaTematica?readForm&Area=Agricoltura&From=AreeTematiche>

comunicazione della disponibilità del buono carburante. La pratica viene affidata con segnature di protocollo, al sistema di gestione competente: nel caso di specie lo strumento è collegato con AGRISERVIZI - lato *back-office* per il rilascio del libretto digitale.

### 7.13 RICERCA DELLE OFFERTE DI LAVORO

La situazione rilevata è del tutto identica a quella dello scorso anno: le Province di Piacenza, Modena e Ferrara hanno l'elenco delle offerte di lavoro consultabile *on line* (livello 3), mentre le altre hanno un *database* interrogabile a seconda del profilo di utente. La media regionale rimane al 92% (Grafico 61). Appare significativo allora puntare l'attenzione sul grado di completezza del servizio, per identificare il livello qualitativo del servizio offerto (Grafico 62).

Anche in questo caso si notano aumenti nella media regionale (53%, 15 punti percentuali in più rispetto al 2004) e in gran parte delle medie provinciali. Questi incrementi sono dovuti essenzialmente all'importanza attribuita dalle amministrazioni provinciali all'indicatore relativo alla presenza di un referente o di un recapito

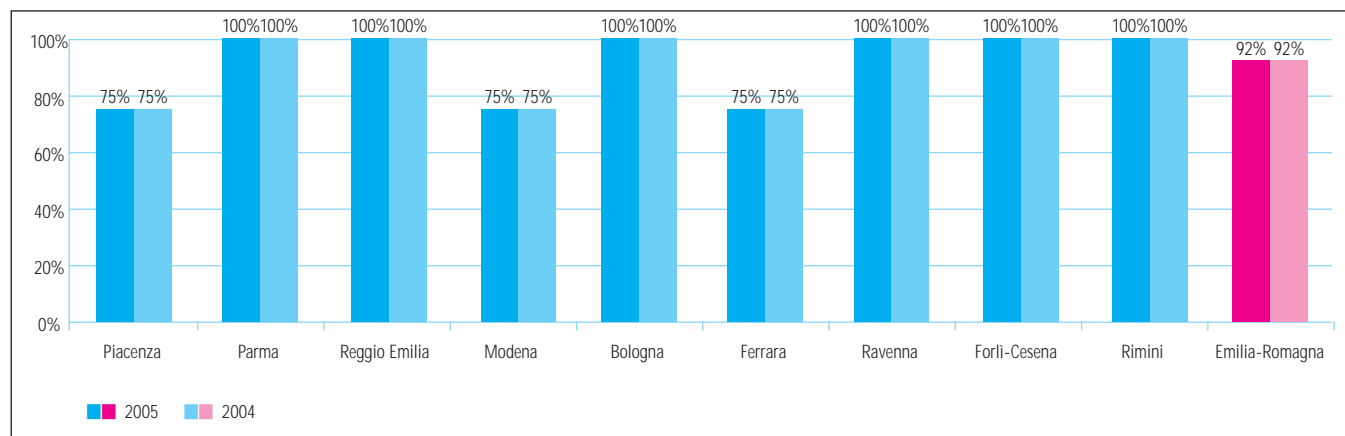


Grafico 61 – Confronto 2005-2004 sul livello di interattività del servizio "Cerca lavoro *on line*"

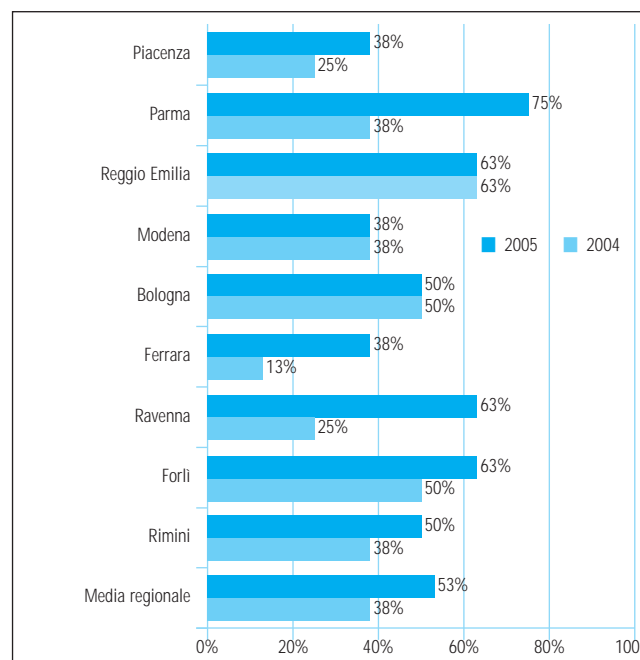


Grafico 62 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio "Ricerca lavoro *on line*"

(e-mail) da contattare, che quest'anno è verificato in 9 Province su 9, il 100% del totale regionale, mentre nel 2004 erano solo in 2 (22%).

Il confronto con le medie europea e italiana mostra una media regionale leggermente inferiore alla prima e nettamente superiore alla seconda (Tabella 20).

### 7.14 RICERCA DEI CORSI DI FORMAZIONE

Il servizio di ricerca di corsi di formazione *on line* presenta una particolarità in quanto, pur avendo conseguito una media regionale del 99% nel 2004, raggiunge la piena interattività (100%) su tutto il territorio (9 siti provinciali più il sito della Regione dedicato alla formazione).

Infatti, l'unica differenza rispetto allo scorso anno era costituita dalla parziale interattività della Provincia di Piacenza, ferma al 75% (livello 3 di eEurope). Quest'anno anche questa raggiunge la piena interattività, in quanto rende disponibile *on line* un elenco dei corsi strutturato per tipologia di formazione (Grafico 63).

Dal momento che tutti e 10 i siti analizzati sono al top del ranking di eEurope, le uniche differenze riscontrabili possono essere percepite se si analizza il grado di completezza del servizio offerto. La media regionale aumenta di 15 punti, passando dal 31% del 2004 all'at-

Tabella 20 – Job search

	%
ER autunno 2005	92,27
UE(18) primavera 2006	92,72
ITA primavera 2006	83,75
ER 2004	92,72
UE(18) 2004	91,97
ITA 2004	57,50

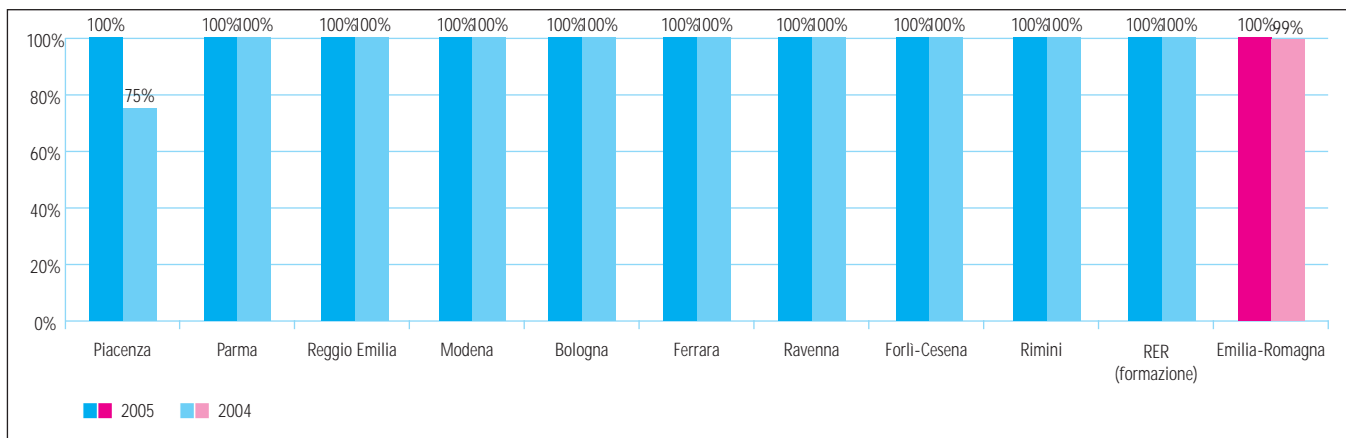


Grafico 63 – Confronto 2005-2004 sul livello di interattività del servizio “Ricerca dei corsi di formazione”

tuale 46%: tale incremento è dovuto agli aumenti complessivi dei servizi offerti in tutti gli altri enti considerati, dal momento che non si registra alcun dato negativo (Grafico 64).

In pratica, i 10 siti verificano più indicatori di completezza e, tra questi, assume una particolare rilevanza quello già preso in considerazione lo scorso anno: la presenza o meno di un nominativo o un recapito (e-mail) da contattare. Ebbene, quest'anno tale indicatore risulta essere verificato in tutti e 10 i siti analizzati, conseguendo il 100% del totale, mentre lo scorso anno erano 3 in meno.

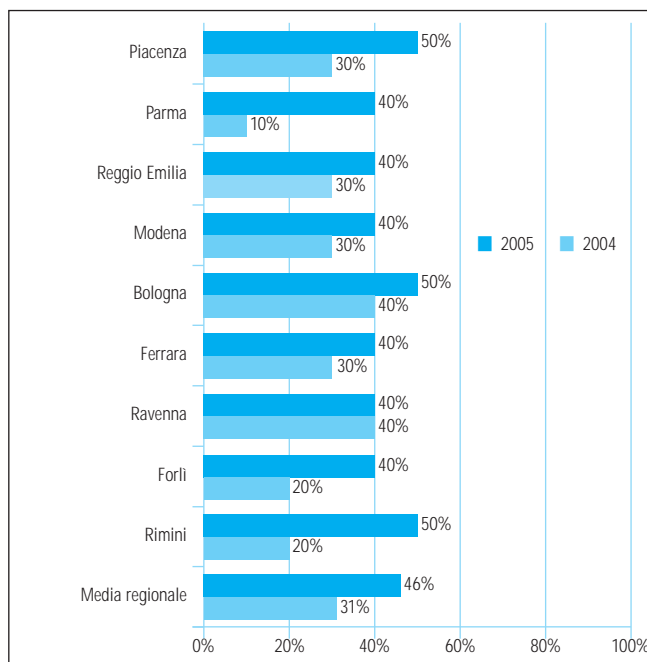


Grafico 64 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio “Ricerca dei corsi di formazione”

## 7.15 IMMATRICOLAZIONE ALL'UNIVERSITÀ

Il servizio di immatricolazione all'Università presenta un ulteriore aumento rispetto allo scorso anno: la media regionale aumenta di 5 punti percentuali attestandosi al 95%.

Analizzando i risultati per ambito provinciale, si nota che escludendo l'unico dato più basso (50%) relativo all'Università degli Studi di Parma, il contributo decisivo è da attribuire all'Università degli Studi di Ferrara, che aumenta sino ad arrivare al 100%, rendendo, pertanto, disponibile *on line* l'inoltro della richiesta di iscrizione e l'espletamento della pratica, comprensivo del pagamento delle tasse (Grafico 65).

Passando ad esaminare il livello di completezza del servizio, si nota che tutte le sedi Universitarie presenti in regione si attestano su valori elevatissimi, tanto che la media regionale aumenta di quasi 20 punti percentuale, dal 64% del 2004 all'attuale 93% (Grafico 66).

I risultati elevati testimoniano che la completezza del servizio erogato procede di pari passo con il miglioramento del livello di interattività: infatti tutte le sedi universitarie verificano più indicatori di completezza. Particolarmente significativo è quello relativo alla presenza di *database* da interrogare (scelta corsi di studio), che è presente in tutte e 10 le sedi analizzate, compresa quella di Parma, che presenta il risultato più basso.

Il confronto con le medie europea e italiana mostra una media regionale nettamente superiore alla prima e di poco inferiore alla seconda. Va segnalato anche in questo caso che il sito di riferimento per l'Italia del *benchmarking* eEurope è quello (unico) del Ministero dell'Università e ricerca scientifica, mentre la metodologia regionale prende a riferimento 9 siti delle altrettante Università emiliano-romagnole. Pertanto il risultato è molto significativo (Tabella 21).

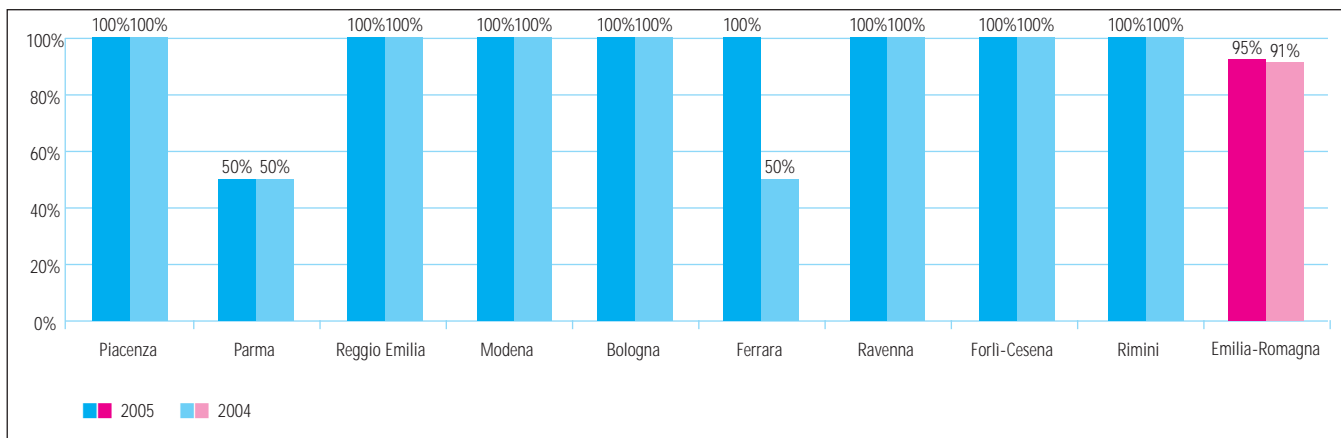


Grafico 65 – Confronto 2005-2004 sul livello di interattività del servizio “Immatricolazione all’Università”

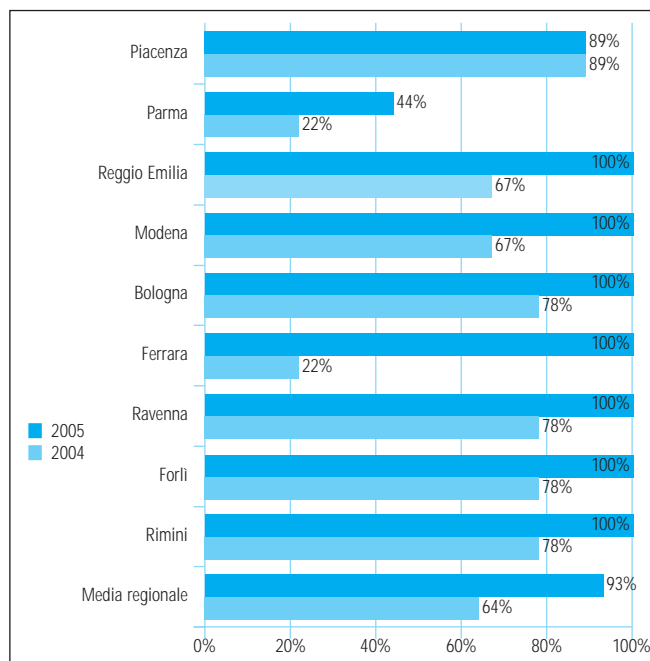


Grafico 66 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio “Immatricolazione all’Università”

Tabella 21 – *Enrolment in higher education*

	%
ER autunno 2005	95,02
UE(18) primavera 2006	77,67
ITA primavera 2006	100,00
ER 2004	90,81
UE(18) 2004	68,46
ITA 2004	78,85

### 7.16 ISCRIZIONE NEL REGISTRO NELLE IMPRESE

Anche quest’anno come nel 2004 e 2003, tutti i siti delle camere di commercio (CC.I.AA.), grazie al *software* Telemaco (realizzato da Infocamere) offerto dal sistema camerale su tutto il territorio nazionale, consentono ai professionisti la possibilità di registrare una nuova impresa nel registro delle imprese, raggiungendo così il 100% di interattività, anche a livello di media regionale. Non tutti i siti, però, offrono la stessa gamma di servizi e quindi le differenze maggiori si per-

cepiscono solo se si osserva il grado di completezza del servizio.

L’incremento della media regionale del livello di completezza, che passa dal 72 al 78%, è dovuto principalmente ai risultati delle CCIAA di Reggio Emilia, Ferrara, Ravenna e Rimini (Grafico 67), in cui risulta essere presente un *help* alla compilazione della domanda di iscrizione (indicatore di completezza valutato), pari al 44% del totale regionale.

Importante è anche la verifica di un altro indicatore di completezza e relativo al referente/e-mail da contattare, che quest’anno risulta essere verificato in 7 siti su 9, pari al 78% del totale, con un aumento di 3 unità rispetto al 2004.

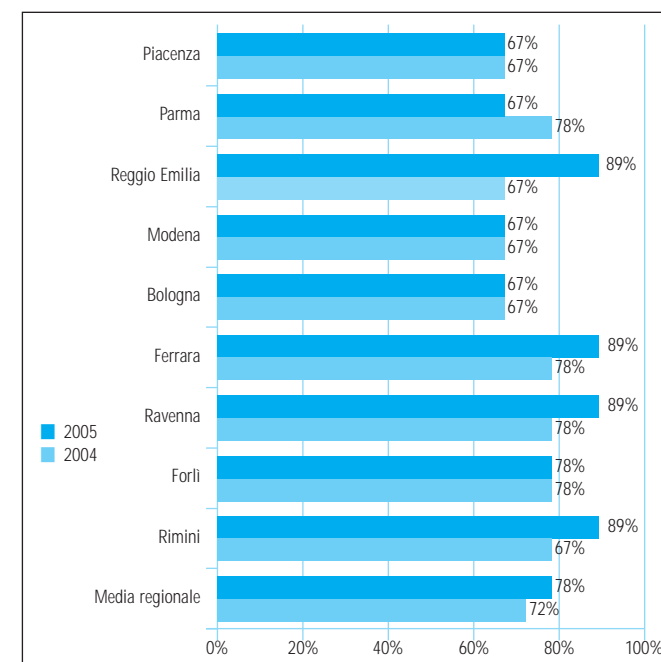


Grafico 67 – Confronto 2005-2004 sulla completezza del servizio “Iscrizione nel registro delle Imprese” delle Camere di Commercio

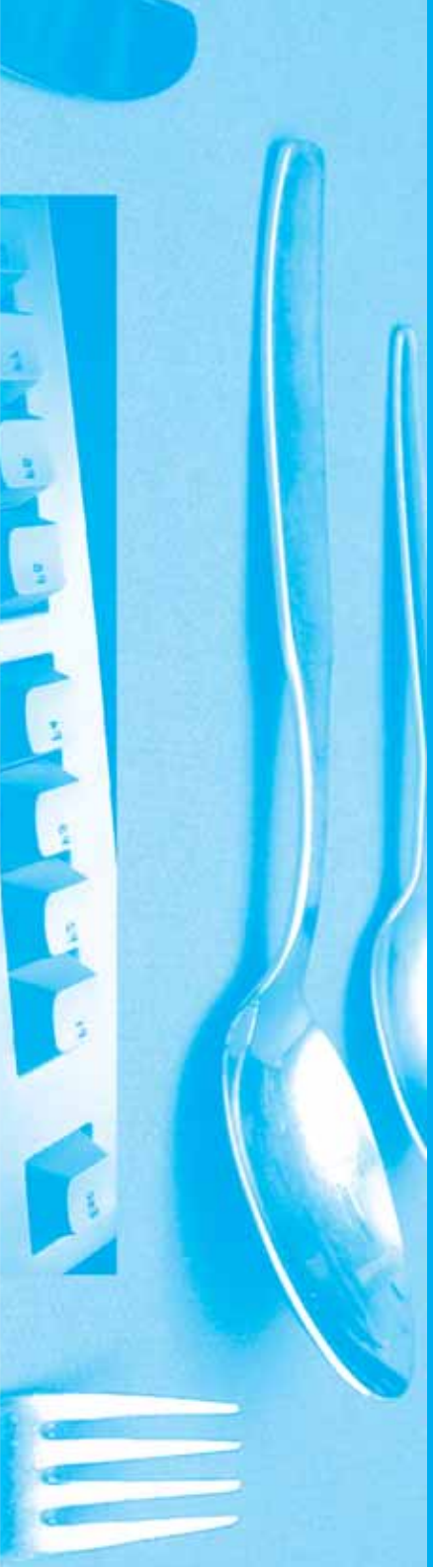
Il confronto con le medie europea e italiana (Tabella 22) mostra una media regionale nettamente superiore alla prima, e uguale alla seconda. Il risultato positivo sia per l'Italia, che per l'Emilia-Romagna è dovuto ai *software* nazionali di trasmissione dati messi a disposizione dalle camere di commercio (nella specie: Telemaco).

Tabella 22 – *Registration of a new company*

	%
ER autunno 2005	100,00
UE(18) primavera 2006	77,05
ITA primavera 2006	100,00
ER 2004	100,00
UE(18) 2004	70,57
ITA 2004	100,00

#### 7.17 GLI ALTRI SERVIZI RILEVATI (IRAP, COMUNICAZIONE ASSUNZIONI, VISURE CATASTALI)

Non si sono rilevate variazioni rispetto allo scorso anno per i servizi "Pagamento IRAP" e "Comunicazione delle assunzioni da parte delle imprese che registrano una media del 100%. Per le visure catastali la media regionale è del 50%, in quanto le sezioni provinciali del sito dell'Agenzia del Territorio consentono solo il *download* dei moduli e offrono informazioni sul servizio.



**T E R Z A   P A R T E**  
**INCROCIO TRA INFORMATIZZAZIONE INTERNA**  
**E FRONT-OFFICE**





Alla fine della prima parte di questo rapporto è stato calcolato, per ognuno dei 268 Comuni che hanno partecipato all'indagine sulle dotazioni informatiche interne dell'Ente, un indice riassuntivo sul grado di informatizzazione interna del Comune (Vedi Capitolo 8, Prima Parte). Nella seconda parte è invece stata presentata la situazione di tutti i Comuni della regione per quanto riguarda l'erogazione di servizi all'utenza attraverso il sito Internet comunale. Un'idea sintetica dell'attenzione al *front-office* è offerta dall'indice di interattività calcolato per ogni Comune sui soli nove servizi di competenza comunale tra quelli considerati nell'analisi (Vedi Capitolo 4, Seconda Parte).

Risulta a questo punto interessante esaminare se e come queste due prospettive sono legate tra loro, se i Comuni migliori sugli aspetti di dotazioni interne sono anche quelli maggiormente evoluti sul lato *front-office* o se esiste una situazione più variegata con Comuni che hanno privilegiato un aspetto piuttosto che l'altro. I grafici 1 e 2 presentano sull'asse delle ascisse (orizzontale) l'indice sintetico sull'informatizzazione interna dell'Ente e sull'asse delle ordinate (verticale) l'indice di interattività dei servizi offerti via web come *proxy* dello sviluppo del *front-office*. I punti rappre-

sentano solo i 268 Comuni che hanno risposto all'indagine Understand sulle dotazioni informatiche (e non i 341 totali) e nel grafico 1 sono suddivisi per dimensione comunale mentre nel grafico 2 per provincia. Una relazione tra i due aspetti emerge, anche se è opportuno precisare che non si tratta necessariamente di un rapporto di causa ed effetto ma semplicemente della tendenza di una variabile a variare in funzione di un'altra e che entrambe sono frutto di decisioni per lo più prese internamente all'Ente. Il coefficiente di correlazione lineare risulta essere 0,62 su un massimo raggiungibile di 1 per correlazioni lineari perfette positive o dirette (ovvero nei casi, come il presente, in cui, variando una variabile in un senso (aumentando), anche l'altra varia nello stesso senso (aumenta)). D'altronde, a fronte di una ventina di Comuni che mostrano risultati molto buoni per entrambe le linee di azione e di numerosi Comuni in media, è opportuno sottolineare la presenza di alcuni Comuni che sembrano aver lavorato con prevalenza in una direzione, pur essendo pochissimi quelli che si sono concentrati in modo esclusivo o quasi su una sola delle due "frontiere".

La discriminante dimensionale è evidente sebbene vi siano almeno quattro Comuni con meno di 5.000 abitanti che raggiungono risultati omogenei sui due obiettivi e paragonabili con quelli ottenuti dai Comuni grandi; questi sono da considerarsi veri e propri casi di studio e la Regione si propone di approfondire tali contesti in un prossimo futuro. È infine curioso notare come i Comuni tra i 5.000 e i 15.000 abitanti appaiano in media più spostati sull'erogazione dei servizi interattivi *on line* mentre i Comuni tra i 15.000 e i 50.000 abitanti presentino in media una situazione opposta. Ne deriva, essendo i Comuni di quest'ultima fascia meno numerosi, che rimane più scoperta la

zona in cui si è in media per quanto riguarda il *front-office* e si è sopra media sulle dotazioni ICT interne. Si segnalano infine una quindicina di Comuni che, pur avendo sito web praticamente sprovvisto di servizi all'utenza, possiedono le dotazioni infrastrutturali minime per il funzionamento dell'Ente.

La situazione è meno delineata se si passa ad esaminare il livello provinciale. Quattro Comuni della provincia di Bologna e tre della provincia di Modena sono molto dotati dal punto di vista della informatizzazione interna ma solo uno di Bologna e due di Modena mostrano un analogo risultato sul lato *front-office*; per converso appartengono a queste due province anche molti Comuni in ritardo su entrambe le linee di azione. Anche due Comuni della provincia di Parma, due di Ravenna, uno di Ferrara e uno di Forlì-Cesena raggiungono ottime prestazioni su entrambi gli aspetti. I Comuni delle province di Reggio Emilia e Ravenna sono in generale molto più spostati sull'interattività dei servizi *on line*; questa è la tendenza anche dei Comuni del riminese, sebbene in modo meno evidente. Concentrati in media più sugli aspetti interni sono viceversa i Comuni della provincia di Bologna, così come quelli della provincia di Piacenza ma a livelli molto più bassi. Sono in generale i Comuni del piacentino a confermarsi in ritardo, tranne rare eccezioni in linea con la media regionale.

Appare quindi chiaro che, nell'analisi delle "performances" di un Comune, in generale discrimini maggiormente avere una certa dimensione piuttosto che trovarsi in una determinata provincia. Infatti, per quanto riguarda l'indice di dotazione interna inerentemente all'aspetto dimensionale, rileviamo che quasi la metà della variabilità totale esistente tra i Comuni è spiegata dalla variabilità riscontrabile in media tra le cinque classi dimensionali considerate: la *variabilità*

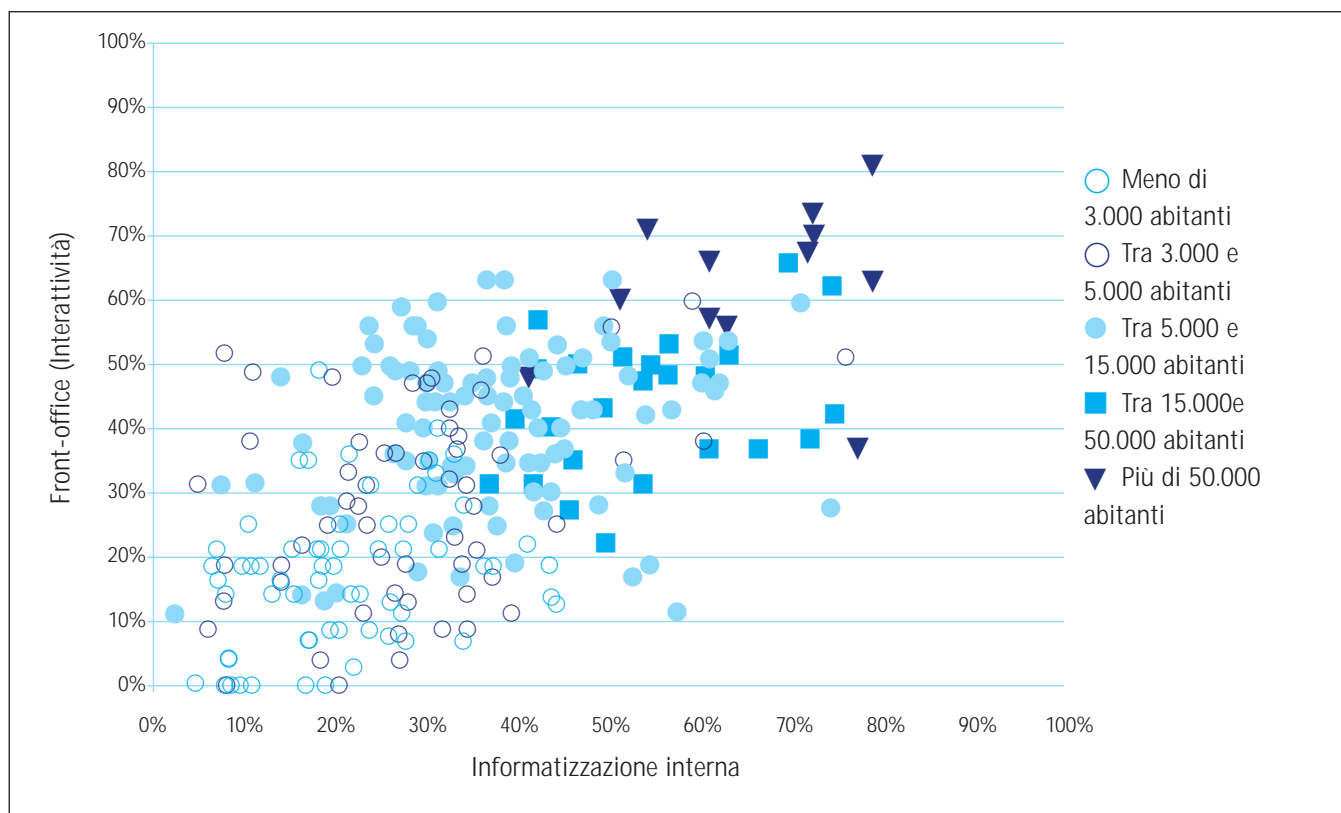


Grafico 1 – Informatizzazione interna dei Comuni e interattività dei servizi erogati da questi

che esiste *tra* le medie delle cinque classi dimensionali contribuisce per il 48% alla variabilità totale mentre il restante 52% è da attribuirsi alla *variabilità* che esiste tra i Comuni *all'interno* delle singole classi dimensionali, ovvero alle differenze tra i Comuni che appartengono alle stesse classi dimensionali. Sempre soffermandosi sull'informatizzazione interna, ma stavolta considerando il criterio discriminante della provincia di appartenenza del Comune si rileva che solo il 15% della variabilità totale dipende dalla *variabilità tra* le medie provinciali, mentre il restante 85% dipen-

de dalle differenze tra Comuni *entro* le singole province, ovvero dalle differenze tra Comuni della stessa provincia. La tabella 1 sintetizza questi risultati: le percentuali riportate indicano la quota della variabilità totale dei Comuni spiegata dalla *variabilità tra le classi* (dimensionali e provinciali). Rispetto alle dotazioni interne, per quanto riguarda il *front-office* la situazione è molto simile a livello di dimensione comunale, ma influisce maggiormente sui risultati anche l'aspetto provinciale, sebbene all'indice di interattività contribuiscano i soli servizi di compe-

Tabella 1 – Quota di variabilità totale spiegata dalla variabile tra le classi per gli indici di informatizzazione interna e di *front-office*

Classi discriminanti	Indice di informatizzazione interna	Indice di <i>font-office</i>
Dimensione comunale	48%	47%
Provincia	15%	33%

tenza comunale.

Per meglio delineare e contestualizzare la situazione dei Comuni della regione in un'ottica di visione congiunta di informatizzazione interna ed erogazione di servizi a distanza, prendiamo a prestito lo schema presentato in "Beyond e-government" (ricerca commissionata dalla Presidenza britannica dell'EU per il 2005 e presentata alla Conferenza europea sull'*e-government* di quell'anno), costruito sulla analisi di servizi erogati a livello nazionale (Figura 1). In base a questo cerchiamo di capire il modello di sviluppo degli Enti della nostra regione, grazie ai dati di integrazione dello sviluppo di *front-office* e informatizzazione degli Enti (che in una percentuale danno conto anche dello sviluppo del *back-office*).

La Figura 1 presenta una prima ondata (*Wave 1*) che prevede azioni mirate alla creazione delle infrastrutture (fisiche e normative), la seconda (secondo gli autori ormai conclusa) consiste nel trasferire i servizi esistenti *on line* (*l'e-government* è una aggiunta all'esistente) ed è maggiormente focalizzata sul *front-office*, senza una corrispondente automazione del *back-office*. La terza ondata prevede un uso "trasformativo" dell'ICT, con focus sull'automatizzazione dei processi esistenti, ma anche la reingegnerizzazione dei processi, e quindi un cambiamento organizzativo; la concentrazione sul *back-office* qui è prioritaria, così

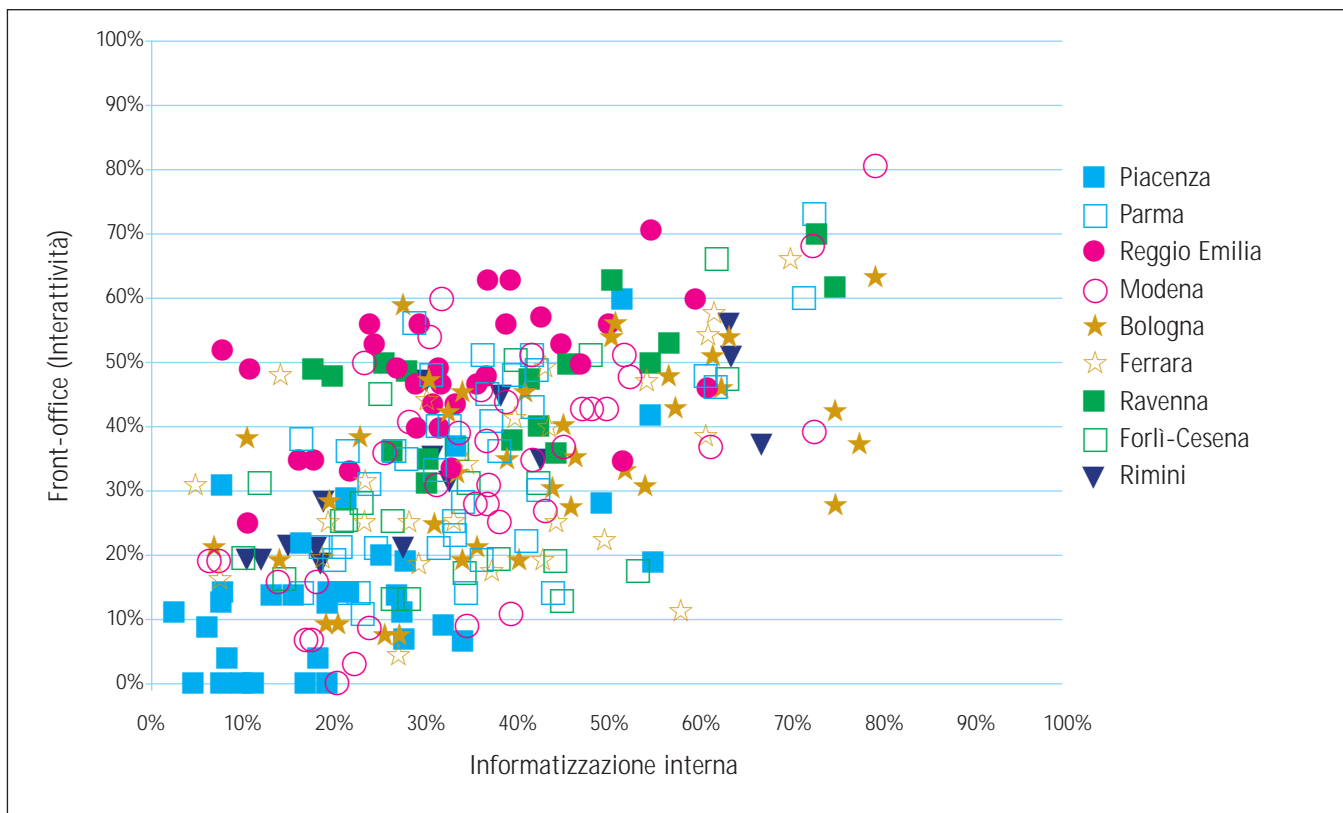


Grafico 2 – Informatizzazione interna dei Comuni e interattività dei servizi erogati da questi

come l'integrazione tra *back-office* diversi, di Enti diversi. La quarta è ancora molto al di là da venire, può essere solo intuita e parla di modalità del tutto nuove di governare, di erogare il bene pubblico. Questo, come tutti i modelli, può fornire solo un'utile indicazione di tendenze in corso: se guardiamo i dati derivati dall'incrocio tra informatizzazione dell'ente e *front-office* in regione vediamo che sono ancora molti, la maggioranza, gli enti che stanno nella seconda ondata, (nei Grafici 1 e 2 possiamo riconoscerli in quelli che presentano un indice di informatizzazione inferiore

re al 50%) puntando maggiormente sul *front-office* e quindi privilegiando l'applicazione dell'ICT all'erogazione *on line* dei servizi. Ma notiamo anche che da un certo punto in poi l'attenzione ai due aspetti diventa significativamente simile e si intravede un inizio di "terza ondata" con focus principale sui processi, che al momento tocca maggiormente i Comuni grandi (nei Grafici 1 e 2, i Comuni in questa fase possiamo individuarli in quelli che presentano un indice di informatizzazione superiore al 50%). Un dato interessante, per la nostra realtà, è che nella nostra regione un uso

dell'ICT di tipo "trasformativo", per quanto attiene all'automatizzazione dei processi è già iniziato (nell'indice sulla informatizzazione i diversi livelli di gestione documentale hanno un peso significativo), a prescindere dall'attenzione sul *front-office* e quindi sulla erogazione dei servizi, con un andamento che si differenzia da quello più generale esposto sopra (questi Comuni hanno valori dell'indice di informatizzazione elevati se confrontati con il grado di interattività, Grafici 1 e 2). È peraltro probabile che qui abbia influito notevolmente lo sviluppo di alcuni progetti di *e-governement* (tipicamente Docarea) che sono stati sviluppati in modo da poter essere utilizzati da subito da tutti gli enti.

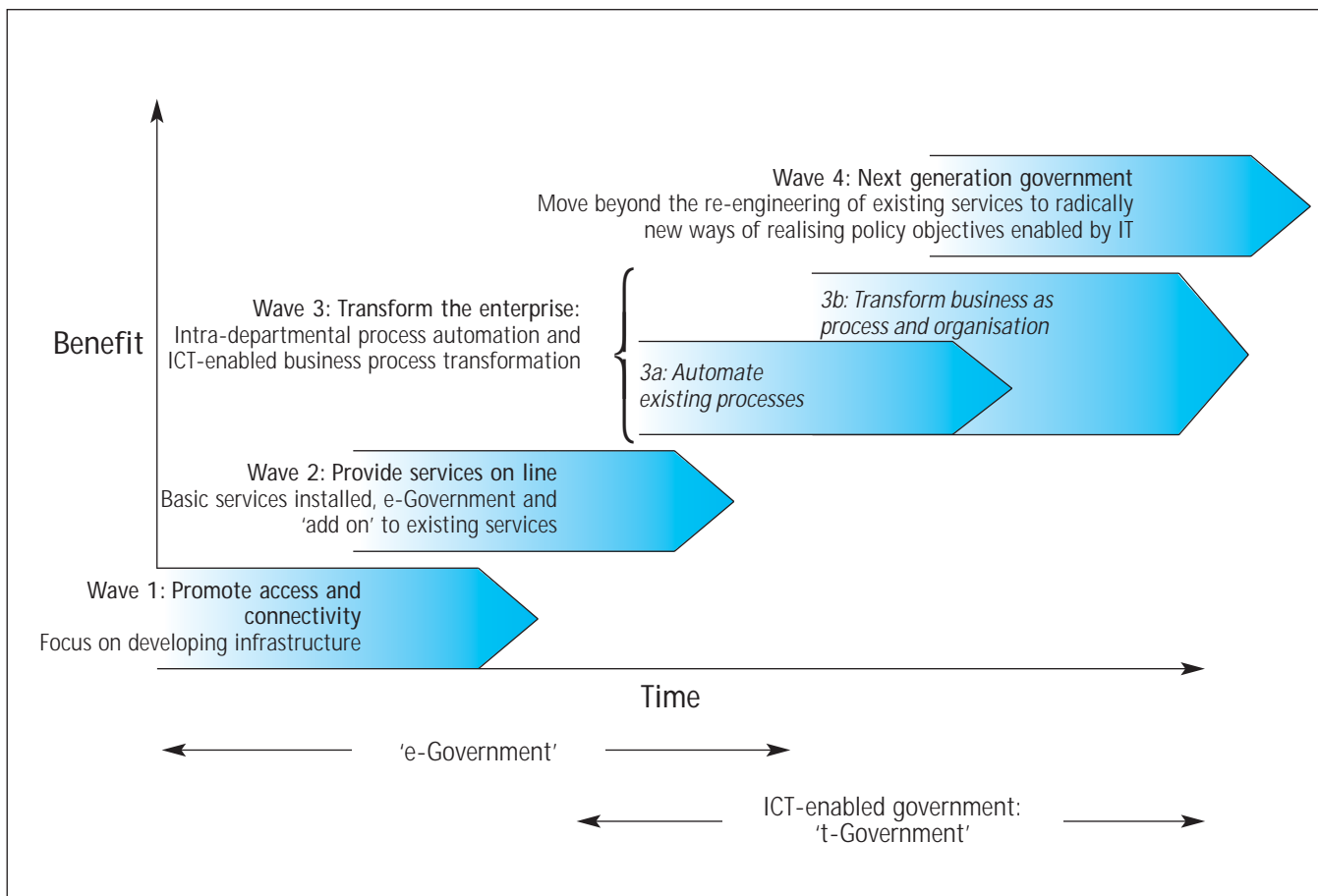
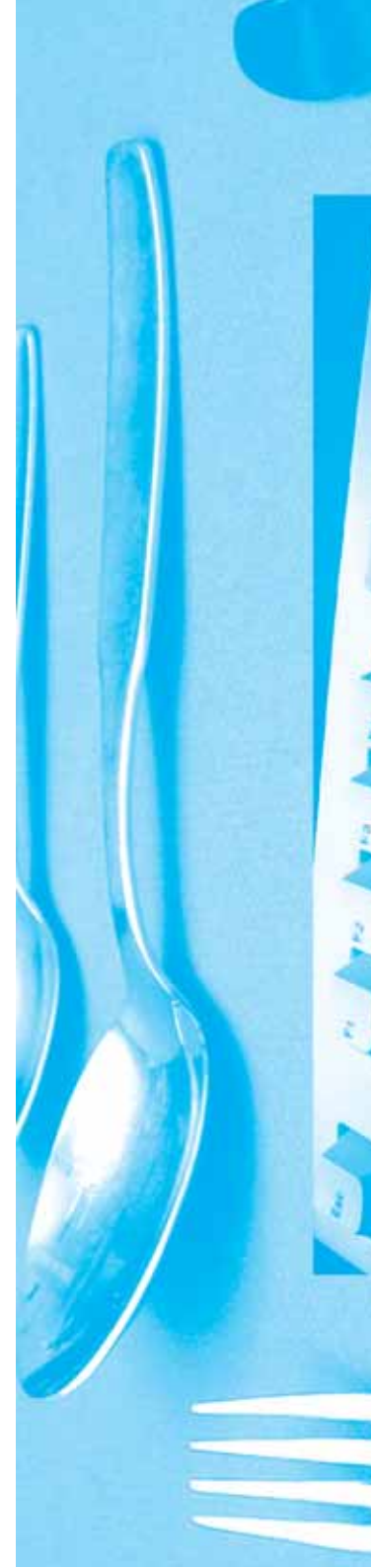
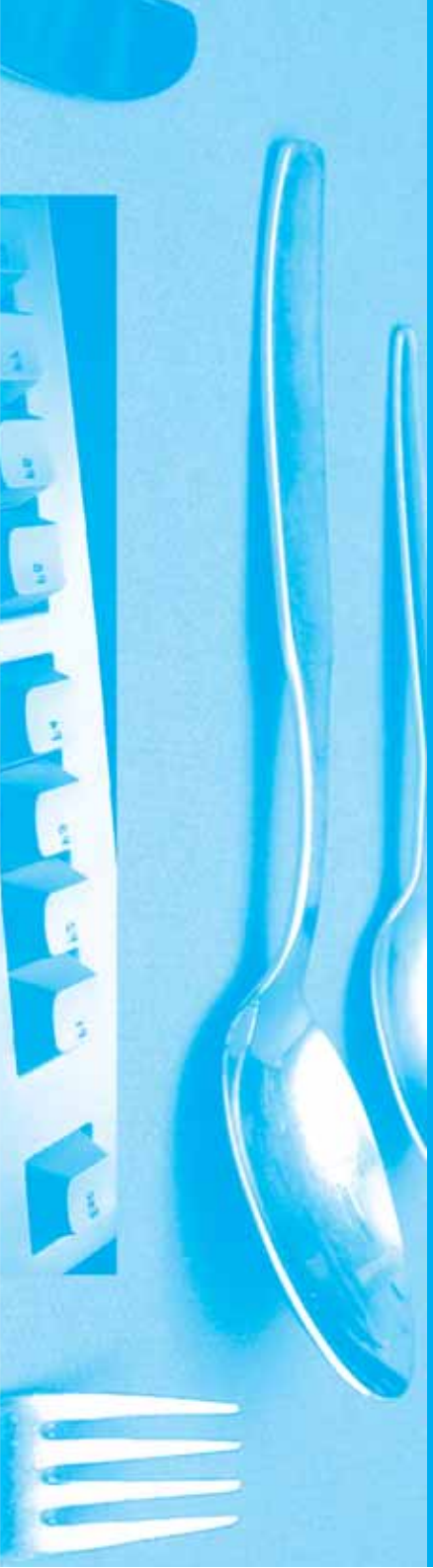


Figura 1 – L'evoluzione dell'e-government  
Da Booz Allen Hamilton - "Beyond e-government", 2005

**Q U A R T A   P A R T E**  
**L'UTILIZZO DEI SERVIZI A DISTANZA**  
**DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**





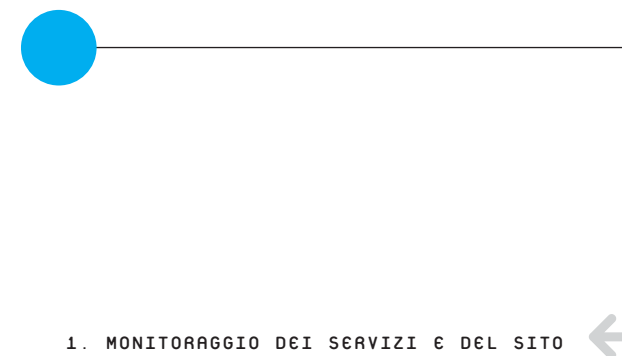
dagini sull'uso delle ICT da parte di cittadini e imprese sono reperibili nel secondo rapporto 2006. In realtà, anche sull'utilizzo dei servizi offerti a cittadini e imprese potrebbe essere la stessa Pubblica Amministrazione a delinarsi come fonte fondamentale di informazione. Purtroppo, in generale, non sono però disponibili né vengono raccolti dalle Pubbliche Amministrazioni Locali dati, almeno in maniera sistematica, formalizzata e omogenea. In questo contesto segnaliamo le prime sperimentazioni, coordinate dalla Regione e dal CRC Emilia-Romagna, orientate alla definizione di metodologie comuni per la misurazione degli accessi a livello multicanale e del grado di soddisfazione nella fruizione del servizio.

È ormai diffusa la consapevolezza che uno dei punti di debolezza principali dell'e-government consiste nello scarso utilizzo dei servizi *on line* da parte di cittadini e imprese.

Questa sezione del rapporto descrive l'utilizzo dei servizi a distanza erogati dalle Pubbliche Amministrazioni per quanto riguarda tre prospettive:

- la misura e l'eventuale analisi da parte dei Comuni degli accessi ai diversi canali utilizzati nell'erogazione di servizi all'utenza (dati rilevati attraverso il questionario Understand proposto ai Comuni emiliano-romagnoli, attraverso la metodologia di analisi esposta nella prima parte di questo rapporto, Capitolo 1);
- l'utilizzo dei servizi locali a distanza da parte dei cittadini (rilevato dalla Regione tramite un'apposita indagine telefonica che ha portato ad intervistare circa 1200 emiliano-romagnoli con più di 15 anni);
- l'utilizzo dei servizi di *e-government* da parte delle imprese (rilevato dalla Regione tramite un'apposita indagine telefonica che ha portato ad intervistare circa 570 imprese emiliano-romagnole con 10 e più addetti dei settori meccanica, ICT e turismo).

Tutte queste indagini sono state realizzate nell'ambito del progetto Understand. I risultati complessivi delle in-



## 1. MONITORAGGIO DEI SERVIZI E DEL SITO

Sui 268 Comuni intervistati dalla Regione nell'ambito dell'indagine sull'informatizzazione interna dei Comuni si nota come quelli che monitorano almeno un canale di erogazione di servizi a cittadini e imprese sono solo 55, ovvero il 21%, così come nel 2004. Il monitoraggio dell'accesso ai servizi è stato definito come misura ed eventualmente analisi degli accessi ai diversi canali.

Come si evince dalla Tabella 1, la stragrande maggioranza dei Comuni coinvolti in queste attività misura o analizza le visite al sito web comunale, anche se ormai quasi tutti i Comuni possiedono un sito web e almeno il conteggio degli accessi può essere svolto in maniera pressoché automatica e con poche risorse. Assolutamente episodico è invece il monitoraggio degli altri canali, molti dei quali del resto poco sfruttati anche per la semplice erogazione di servizi in un'ottica multicanale (vedi Capitolo 5, Seconda Parte).

Vale allora la pena soffermarsi maggiormente su quanti Comuni si siano dotati di strumenti che consentano la lettura delle statistiche di accesso al proprio sito Internet. In particolare avvalersi di strumenti di questo tipo mostra un elevato interesse del Comune per gli aspetti inerenti la penetrazione e l'efficacia della comunicazione via web. Potenzialmente infatti l'analisi degli accessi

Tabella 1 – Canali per i servizi a cittadini e imprese monitorati dai Comuni

Canali	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 2004-2005 in punti percentuali
Sito web	51	19,03	+1
Telefono	13	4,85	0
Operatore fisico coadiuvato da un supporto ICT	11	4,10	+1
e-mail	13	4,85	0
Internet <i>call center</i>	1	0,37	0
WAP	0	0,00	0
PDA (palmare)	1	0,37	0
Fax	7	2,61	+1
Messaggi da telefono cellulare (SMS)	6	2,24	+1
Almeno un canale monitorato	55	20,52	0
Nessun canale monitorato	192	71,64	0
Non so	12	4,48	/
Non risponde	9	3,36	/

si configura, se opportunamente utilizzata, come un'azione di supporto decisionale riguardante l'organizzazione del sito web (contenuti e forma) in quanto potrebbe consentire una valutazione generale del successo del sito o di sue sezioni e dell'impatto, misurato in termini di variazione delle visite, di una qualsiasi azione effettuata sul sito stesso.

Naturalmente la presenza di un sistema di misura degli accessi al sito web non implica necessariamente l'utilizzo avanzato di questo nei termini sopra descritti, sebbene questo rappresenti un buon punto di partenza e almeno un segnale di familiarità verso questo tipo di aspetti. Per rilevare un indicatore in grado di spiegare questo aspetto è stato semplicemente chiesto ai Comuni intervistati di specificare il numero di visite o il numero di pagine visitate che il sito ha avuto nei nove mesi tra il 1 gennaio e il 30 settembre 2005.

Sono solo 90, poco più di un terzo, i Comuni che sono in grado di indicare o il numero di visite al sito o il numero di pagine visitate, con un aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2004 (Tabella 2). È opportuno sottoli-

neare che di questi 90 Comuni ben 49 segnalano di non effettuare il monitoraggio del sito web, cosicché riteniamo abbiano comunque a disposizione almeno le statistiche elementari sugli accessi, ma che queste non vengano poi utilizzate in una prospettiva di effettiva valorizzazione. Per contro 10 Comuni affermano di monitorare il proprio sito web ma non indicano né il numero delle visite né il numero delle pagine visitate.

Dalla Tabella 2 emerge che è la "visita" la misura più comunemente utilizzata, probabilmente perché è il valore più facilmente ricavabile dai normali *software* di gestione e analisi del sito. Tuttavia il dato puntuale sulle

Tabella 2 – Comuni che indicano o le visite al sito o le pagine visitate (in percentuale sul totale dei Comuni con sito web proprio)

	Numero Comuni 2005	% Comuni 2005	Variazione 2004-2005 in punti percentuali
Visite	85	33,86	+1
Pagine visitate	60	23,90	+2
Almeno una delle due misure	90	35,86	+3

"visite", così come su qualsiasi altra misura di accesso, è problematico da valutare, poiché da un lato la definizione di "visita" non sempre è univoca, dall'altro le modalità di conteggio non sono omogenee tra i vari *software* e dipendono dall'impostazione della struttura del sito. Proviamo comunque a dare una quantificazione indicativa degli accessi, in termini di visite, ai siti Internet degli 85 Comuni che hanno risposto alla domanda (Tabella 3).

Nei 9 mesi considerati le visite mensili sono in media 60.000 negli 85 Comuni che hanno risposto.

La conoscenza del numero delle visite al sito web del Comune o delle pagine visitate è abbastanza variabile a livello territoriale. La percentuale di Comuni con sito web proprio che indicano una delle due misure di accesso si avvicina al 50% nella provincia di Modena così come l'anno scorso e supera il 40% anche nelle province di Bologna, Ferrara e Ravenna. Per contro l'attenzio-

Tabella 3 – Numero di visite medie mensili al sito web dal 1° gennaio al 30 settembre 2005 (in percentuale sul totale dei Comuni con sito web proprio)

	N. Comuni	% Comuni
Fino a 3.000 visite al mese	51	20,32
Da 3.000 a 10.000	17	6,77
Da 10.000 a 40.000	10	3,98
Più di 40.000	7	2,79
Comuni che hanno risposto	85	33,86

ne alle statistiche di accesso è presente in meno di un terzo dei Comuni nelle province di Rimini, Forlì-Cesena, Piacenza e Parma (Grafico 1).

In generale rimane comunque piuttosto basso il numero di Comuni che è in grado di indicare il numero di visite o il numero di pagine visitate del proprio sito. Questo dimostra che le pratiche di analisi degli accessi, anche semplici e ridotte al solo conteggio, sono tutt'altro che diffuse.

A livello europeo il monitoraggio da parte dei Comuni dei diversi canali di erogazione di servizi all'utente (Grafico 2) non discrimina particolarmente tra le varie regioni con cui è possibile un confronto in quanto Emilia-Romagna, Puglia, Hessen e Wielkopolska presentano tutte valori tra il 20% e il 30%. Valori più incoraggianti per le due regioni del Regno Unito, che superano la nostra classe dimensionale (quella dei Comuni con più di 50.000 abitanti) paragonabile con la loro realtà amministrativa.

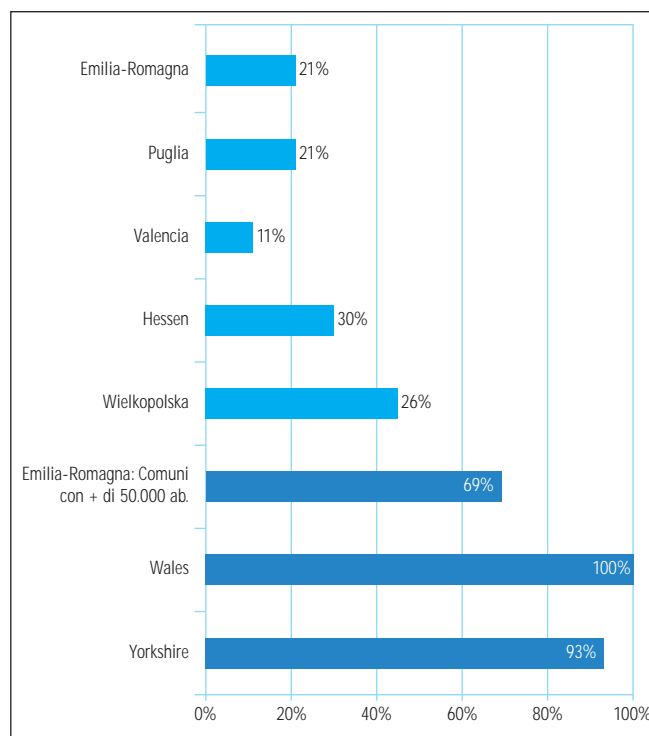


Grafico 2 – Comuni che monitorano gli accessi ai servizi erogati a cittadini e imprese

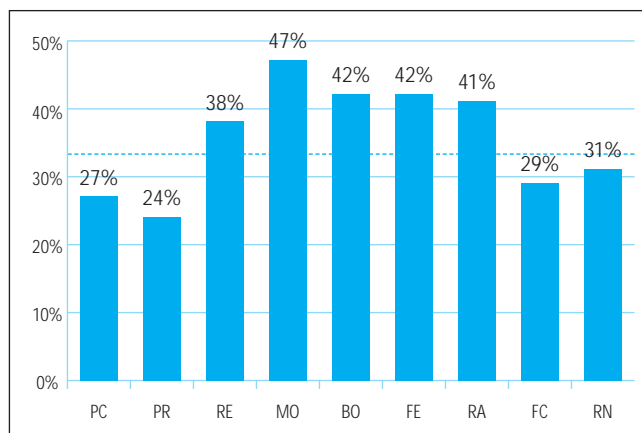


Grafico 1 – Comuni che indicano o le visite al sito o le pagine visitate (in percentuale sul totale dei Comuni con sito web proprio) (linea tratteggiata = media regionale)

## 2. L'USO DEI SERVIZI ON LINE DA PARTE DEI CITTADINI

Le regioni europee che hanno aderito al progetto Understand e che si sono impegnate sulla rilevazione sui cittadini sono il Piemonte e la Puglia, due regioni del Regno Unito, Wales e Yorkshire and the Humber, una regione spagnola, le Islas Baleares, una regione svedese, il Vasternorrland, e la polacca Wielkopolska. In Emilia-Romagna la rilevazione telefonica si è svolta a novembre 2005 e ha coinvolto circa 1200 cittadini sopra i 15 anni stratificati per sesso, età e collocazione geografica. L'indagine è stata resa coerente con la metodologia comune condivisa con le altre regioni europee.

La percentuale di intervistati che si autodichiara utente Internet è piuttosto bassa in Emilia-Romagna se confrontata con le altre regioni europee con cui possiamo compararci. Gli utenti Internet sono il 67% della popolazione in Vasternorrland e sono intorno al 60% in Wales, in Wielkopolska e nelle Islas Baleares. La frazione di utilizzatori della rete è invece sensibilmente inferiore alla metà della popolazione nelle regioni italiane: in Emilia-Romagna è del 37%.

Gli emiliano-romagnoli che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione sono il 19% dell'intera popolazione, ovvero il 51% degli utenti Internet, con un aumento di quasi 9 punti percentuali rispetto al 42%

rilevato nel 2004. Il 43% degli utenti Internet ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione negli ultimi tre mesi, principalmente per cercare informazioni (40% degli utenti Internet), ma anche per scaricare moduli (23%), inoltrare moduli compilati (15%) ed effettuare pagamenti (9%) (Grafico 3).

Contrariamente a quanto avveniva l'anno passato comincia ad affermarsi anche un utilizzo a fini transattivi che si affianca all'utilizzo a fini informativi. Ne deriva una predisposizione maggiore da parte degli emiliano-romagnoli a svolgere attività transattive sui siti della Pubblica Amministrazione rispetto a quello che avviene nelle altre regioni con cui possiamo confrontarci. Tale propensione è favorita anche dalla maggiore disponibilità di servizi sui siti dei Comuni emiliano-romagnoli (vedi Grafico 21 a pag. 87). Questa evoluzione si può notare non solo sui siti delle Pubbliche Amministrazioni ma anche per servizi erogati da soggetti privati (per esempio, l'utilizzo dell'*home banking* è cresciuto di 9 punti percentuali dal 2004).

## 2.1 IL PROFILO DELL'UTENTE DELL'E-GOVERNMENT

Al fine di caratterizzare l'utente del sito web della Pubblica Amministrazione viene proposta un'analisi della percentuale degli utenti Internet che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione, condizionata alle modalità di alcune variabili descrittive o concettualmente associate alla variabile di interesse.

Ricordiamo che gli utenti Internet che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione sono il 51% e quelli che hanno o inoltrato moduli compilati o effettuato pagamenti (ovvero hanno realizzato un utilizzo transattivo) sono il 22%. Schematicamente si rileva che:

- le donne sono leggermente più propense a visitare il sito della Pubblica Amministrazione locale, ma meno propense ad un utilizzo di tipo transattivo;
- le fasce d'età che contattano la Pubblica Amministrazione via Internet sono per lo più quelle centrali (25-64 anni): in queste classi d'età gli utenti dell'*e-government* sono il 57% e gli utenti transattivi il 26%;

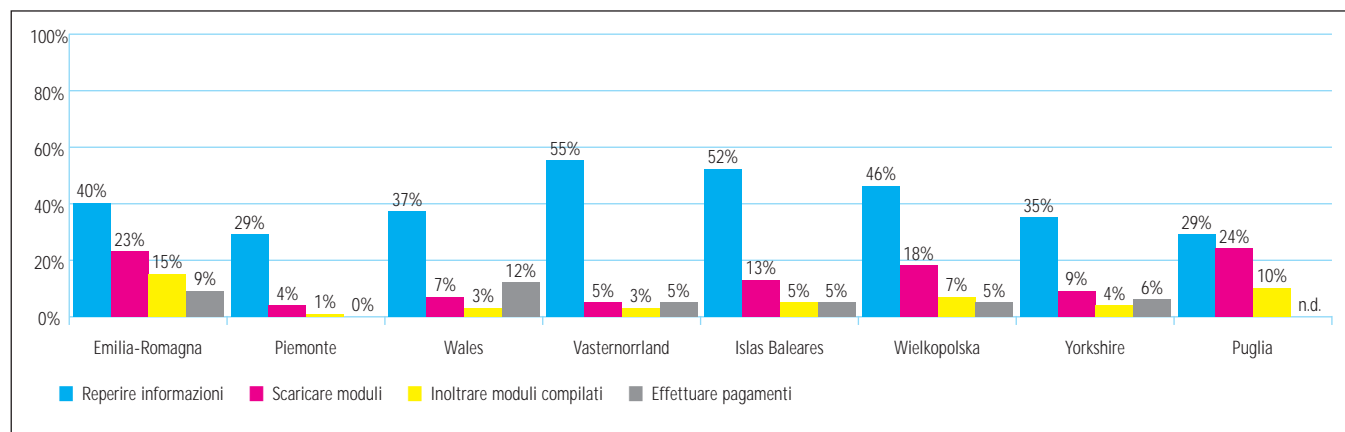


Grafico 3 – Utenti Internet che hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione negli ultimi tre mesi per finalità di visita

- l'uso tende a crescere con il livello di istruzione: la percentuale degli utenti Internet che ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione è del 35% tra gli intervistati con licenza elementare o media, sale al 55% tra diplomati e laureati; lo stesso andamento si nota per l'utilizzo a fini transattivi;
- gli utenti Internet imprenditori/artigiani/commercianti, studenti e pensionati sono meno propensi a visitare il sito web della Pubblica Amministrazione, mentre questa predisposizione è più elevata tra gli utenti Internet dirigenti, liberi professionisti, insegnanti, impiegati, casalinghe; gli operai sono utenti della Pubblica Amministrazione via Internet in media con l'intera popolazione;
- l'uso molto frequente di Internet porta ad una maggiore propensione a visitare il sito web della Pubblica Amministrazione, anche a fini transattivi: il 60% di chi si collega ad Internet tutti i giorni ha visitato il sito della Pubblica Amministrazione; discorso analogo può essere effettuato per quanto riguarda l'intensità di utilizzo: solo il 26% di chi si collega meno di un'ora alla settimana ha visitato il sito della Pubblica Amministrazione contro il 56% di chi si collega almeno un'ora alla settimana;
- la possibilità di una connessione presso la propria abitazione, anche se questa è a banda larga, non rende l'utente Internet più propenso ad usare i servizi di *e-government*, né in senso informativo né transattivo;
- la possibilità di connessione presso il luogo di lavoro rende l'utente più propenso ad usare i servizi di *e-government* ma non in senso transattivo: il 62% di chi si connette anche dal luogo di lavoro ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione ma solo il 23% ha inoltrato moduli o effettuato pagamenti;
- gli utenti Internet che acquistano *on line* o si servo-

no dell'*on line banking* sono molto propensi sia a visitare siti delle Pubbliche Amministrazioni, sia a effettuare su questi attività di tipo transattivo: circa il 65% degli utenti Internet che hanno acquistato *on line* o hanno utilizzato l'*on line banking* ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione, circa il 37% ha inoltrato moduli compilati o ha effettuato pagamenti;

- gli utenti Internet che cercano *on line* informazioni relative alla salute hanno una propensione maggiore ad utilizzare i servizi di *e-government* sia informativi che transattivi: il 66% degli utenti Internet che hanno cercato *on line* informazioni relative alla salute ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione;
- gli utenti Internet che scrivono in un *blog* o che partecipano a gruppi di discussione su web hanno visitato il sito della Pubblica Amministrazione in misura maggiore rispetto a quelli che non svolgono queste attività: il 63% di chi scrive su un *blog* e il 67% di chi partecipa a gruppi di discussione su web è utente del sito della Pubblica Amministrazione; rispettivamente il 42% e il 48% effettua attività di tipo transattivo;
- giocare su Internet o scaricare giochi, immagini, musica non influisce sulla probabilità di essere utente dei servizi di *e-government*.

La percentuale di cittadini che si dichiara soddisfatta dal sito web della Pubblica Amministrazione locale si attesta a livelli molto alti in tutte le regioni prese in esame, in quanto sempre superiore all'80% tranne che in una regione. In particolare, in Emilia-Romagna il 94% di chi ha visitato il sito web della Pubblica Amministrazione locale si ritiene soddisfatto da questo; in nessuna altra regione tale percentuale è superiore. In definitiva gli utenti web che visitano il sito della Pubblica Amministrazione,

seppur in assoluto non tanti, sono quasi tutti soddisfatti e quelli che utilizzano anche i servizi transattivi sono praticamente tutti soddisfatti.

La maggior parte degli utenti Internet che non hanno visitato il sito web della Pubblica Amministrazione indica come motivazione principale il non interesse per tale tipo di contatto forse perché, per le proprie esigenze, non lo ritiene più vantaggioso del contatto tradizionale; il 35% non è invece a conoscenza dell'esistenza della possibilità di contattare la Pubblica Amministrazione via Internet (Grafico 4). Le percezioni di assenza di sicurezza e di complessità dei servizi a distanza non sono segnalate come motivi determinanti della mancata visita del sito della Pubblica Amministrazione.

L'utilizzo degli specifici servizi erogati via Internet dalla Pubblica Amministrazione è ancora piuttosto limitato in quanto la percentuale di utilizzo, limitatamente ai soli rispondenti che hanno visitato il sito della Pubblica Amministrazione, è rilevante solo per i servizi di ricerca lavoro, prenotazione del prestito libri nelle biblioteche e iscrizione all'università (Tabella 4). Questi tre servizi sono i più diffusi e consolidati anche dal punto di vista

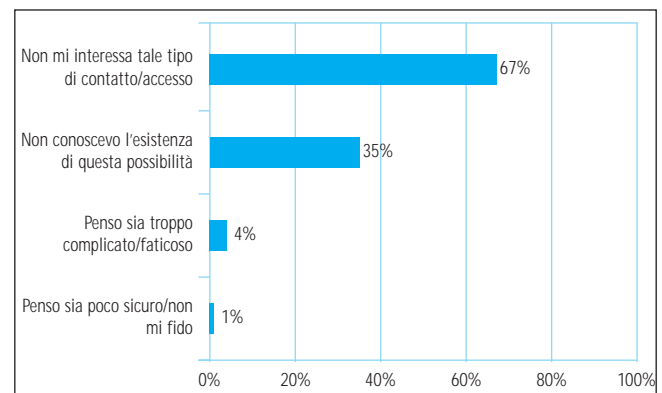


Grafico 4 – Motivi per i quali non è stato visitato il sito web della Pubblica Amministrazione

dell'offerta e appartengono tutti all'area formazione-lavoro.

Questi dati sono in leggera crescita rispetto a quelli rilevati nel 2004: gli utenti di tutti i servizi presenti in Tabella 4 sono aumentati in media di circa 3 punti percentuali, tranne quelli del cerca lavoro, che sono notevolmente diminuiti, e quelli del prestito libri che sono diminuiti di un punto percentuale. A fronte di una crescita significativa dell'offerta di tali servizi rilevata tra il 2003 e il 2004, ora cominciano ad aumentare, seppur di poco, anche gli utenti. Sembra comunque che non sia stata raggiunta una massa critica di quantità e qualità dei servizi tale da avere un impatto sulla vita dei cittadini.

Infine è stato chiesto agli intervistati di esprimersi sull'utilità generale dei servizi *on line* della Pubblica Amministrazione. Dalla Tabella 5 e dal Grafico 5 risulta chiaro come gli intervistati considerino sufficientemente utili i servizi a distanza implementati dalle Pubbliche Amministrazioni. Tuttavia le risposte fornite permettono

Tabella 4

Servizio	% utenti dei servizi (sugli utenti dell' <i>e-government</i> )
Servizio ricerca lavoro	13%
Prenotazione prestiti libri presso biblioteche	12%
Iscrizione università	11%
Visure catastali	7%
Accertamento e pagamento ICI	7%
Iscrizione a scuola materna	7%
Prenotazione visite e analisi mediche	6%
Accertamento e pagamento tassa rifiuti	6%
Iscrizione corsi di formazione del fondo sociale europeo	6%
Rilascio concessione edilizia	4%
Pagamento contravvenzioni	4%
Rilascio o rinnovo carta di identità	4%
Cambio di residenza	3%
Scelta del medico di famiglia	3%

Tabella 5 – Utilità dei servizi della Pubblica Amministrazione (voto medio: 1 non utile – 10 molto utile)

Servizio	Voto medio
Informazioni sulla città	6.50
Strumenti per svolgere a distanza pratiche amministrative	6.49
Informazioni sull'attività degli Enti e sulla loro organizzazione	6.39
Informazioni sulle procedure e pratiche amministrative	6.36
Strumenti per effettuare pagamenti alle Amministrazioni	6.13
Strumenti per esprimere giudizi o proposte sui servizi forniti	6.12
Strumenti per partecipare alle scelte delle Amministrazioni	5.94
Spazi autogestiti dai cittadini o associazioni locali	5.89

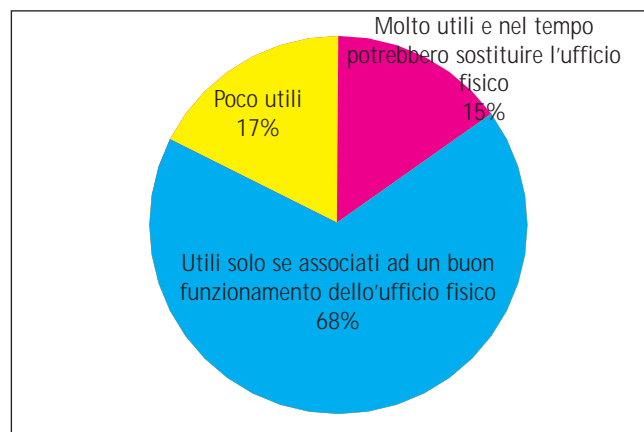


Grafico 5 – Utilità dei servizi a distanza della Pubblica Amministrazione

di intuire che gli utenti della Pubblica Amministrazione manterranno comunque un legame con l'ufficio fisico, visto che non pensano che i servizi *on line* possano sostituire quelli tradizionali. Il messaggio lanciato dagli intervistati insiste dunque sulla importanza dell'effi-

cienza dell'ufficio fisico, il cui buon funzionamento è prioritario per un utilizzo efficace e vantaggioso dei servizi *on line*. Solo il 17% degli intervistati ritiene poco utili i servizi a distanza della Pubblica Amministrazione. Questa percentuale non è così elevata se si considera che questa domanda è stata posta anche ai non utenti Internet. Si può allora ipotizzare che i servizi a distanza della Pubblica Amministrazione possano accrescere l'utilità percepita della rete in generale e, in un certo senso, arricchire di un valore aggiuntivo lo strumento Internet. Cresce di 3 punti percentuali la quota di coloro che ritengono i servizi di *e-government* così utili da poter sostituire l'ufficio fisico.

## 2.2 L'USO DI ALTRI SERVIZI PUBBLICI LOCALI VIA INTERNET

In Emilia-Romagna emerge un delineato coinvolgimento dei cittadini per gli aspetti della vita inerenti alla dimensione locale, ma fruibili via Internet (Tabella 6). In primo luogo, gli emiliano-romagnoli dimostrano un grande interesse nella ricerca sul web di informazioni a carattere locale, ovvero riguardanti in generale la pro-

pria regione o più in particolare gli specifici servizi locali (ad esempio indirizzi e orari di apertura). Significativa è la partecipazione alla vita pubblica: la percentuale di utenti Internet che hanno visitato il sito web di organizzazioni locali politiche civiche o sindacali o quello di organizzazioni locali di volontariato è la più alta tra le regioni analizzate.

Anche la buona percentuale di utenti Internet che hanno cercato sul web informazioni relative al traffico supporta le considerazioni precedenti.

Di poco inferiore al 50% è la percentuale degli utenti Internet che hanno cercato sul web informazioni relative alla salute: ancora una volta il valore dell'Emilia-Romagna è superiore a quello delle altre regioni con le quali possiamo confrontarci. Bassa ma superiore a quella delle altre regioni è invece la percentuale di utenti Internet che hanno usato il web per comunicare con il proprio medico, una clinica o un ospedale. Nella media è la frazione di navigatori che usa Internet per cercare lavoro, sia su siti pubblici che privati.

Pertanto l'uso diffuso, tra i cittadini emiliano-romagnoli, del web a fini informativi legati alla dimensione loca-

Tabella 6 – Percentuale di utenti Internet che hanno usato Internet per:

	Emilia-Romagna	Piemonte	Wales	Vasternorrland	Islas Baleares	Wielkopolska	Yorkshire	Puglia
Ricerca di notizie di carattere locale	69%	80%	29%	29%	39%	85%	45%	N.d.
Ricerca di informazioni pratiche sui servizi locali (orari, indirizzi...)	75%	75%	28%	39%	42%	22%	63%	N.d.
Visitare il sito web di organizzazioni locali di volontariato	28%	28%	4%	9%	13%	15%	20%	N.d.
Visitare il sito web di organizzazioni locali politiche civiche o sindacali	27%	16%	8%	9%	7%	24%	13%	N.d.
Ricerca di informazioni relative al traffico	41%	44%	30%	15%	10%	18%	40%	N.d.
Ricerca lavoro	21%	33%	31%	12%	14%	18%	45%	17%
Ricerca informazioni relative alla salute	46%	27%	64%	37%	26%	47%	35%	19%
Comunicare con il proprio medico o la propria clinica	9%	4%	1%	14%	2%	3%	4%	3%

le e quindi, per estensione, connessi alle attività delle Pubbliche Amministrazioni Locali, costituisce un aspetto rilevante di cui necessariamente le Pubbliche Amministrazioni Locali stesse devono tenere conto.

### 2.3 L'USO DEI PUNTI DI ACCESSO PUBBLICO A INTERNET (PIAP)

Residuale, solo il 2%, è in Emilia-Romagna la percentuale di utenti Internet che si collega abitualmente da un PIAP, cioè da un punto di accesso pubblico come una biblioteca o un centro sociale; solo poco più alta è anche in Piemonte, in Wielkopolska e nelle Islas Baleares (3%). Sono invece ben il 13% gli utenti che utilizzano i PIAP in Yorkshire, l'11% in Vasternorrland e il 7% in Wales. Nella regione svedese Internet integra la vita quotidiana di buona parte degli abitanti: più sono i cittadini che possono contare su una connessione Internet nella propria abitazione più saranno gli utenti abituali della rete, i quali, proprio perché abituali, matureranno la necessità di un utilizzo anche al di fuori dell'abitazione. Nelle due regioni inglesi è, in generale, invece particolarmente diffuso l'accesso da luoghi alternativi all'abitazione, mentre la percentuale di case connesse ad Internet è in linea con quella delle altre regioni (Grafico 6).

In altre parole i PIAP non sono necessariamente sostituiti dell'accesso da casa, né l'aumento degli accessi da casa renderà inutilizzati i PIAP, che consentono l'accesso a chi non lo possiede presso la propria abitazione o sul luogo di lavoro, e un'utile alternativa di accesso su cui fare affidamento quando si è fuori di casa.

Il basso utilizzo dei punti di accesso pubblico in Emilia-Romagna non significa quindi che questi non siano "più" utili poiché tanti hanno l'accesso a casa, ma probabilmente che non lo siano "ancora", poiché non è ancora raggiunta la fase tecnologica in cui si è abituati ad accedere a Internet con regolarità anche fuori di casa. A tal fine, è probabilmente raccomandabile una più puntuale informazione sulla esistenza di queste strutture, visto che, come si è detto nella seconda parte del rapporto, in Emilia-Romagna ne esiste già una dotazione significativa.

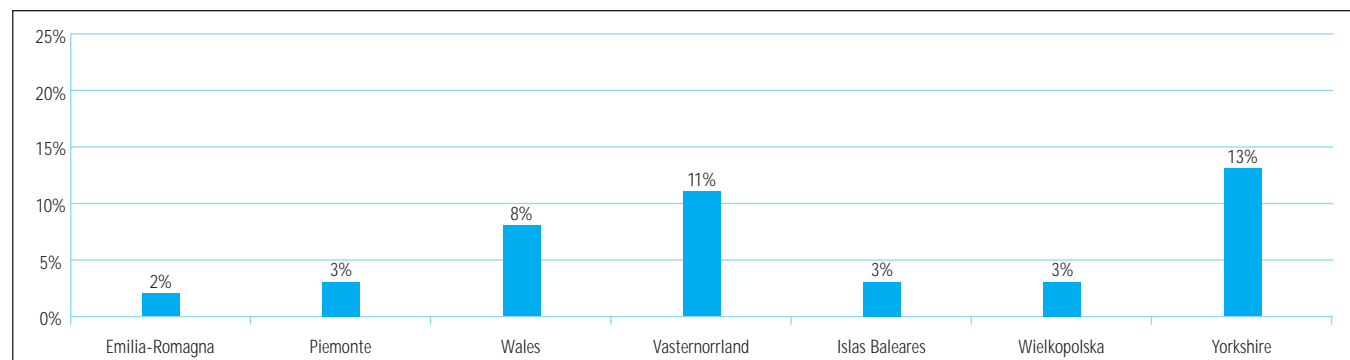


Grafico 6 – Utenti Internet che si collegano dai PIAP



### 3. L'USO DEI SERVIZI ON LINE DA PARTE DELLE IMPRESE



Tra novembre e dicembre 2005 è stato intervistato un campione di 570 imprese emiliano-romagnole con 10 e più addetti operanti nei settori della meccanica, del turismo e dei servizi ICT (*Information and Communication Technology*). Per quanto riguarda l'utilizzo dell'e-government, il 40% delle imprese intervistate dichiara di utilizzare Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione con un aumento molto leggero rispetto al 2004 (un solo punto percentuale).

La tabella 7 offre un dettaglio di tale percentuale per settore e per dimensione dell'impresa.

Nel settore ICT sono poco più della metà le imprese che contattano la Pubblica Amministrazione attraverso Internet con un aumento di 4 punti percentuali rispetto all'anno precedente; nel settore turismo l'incremento è stato più consistente, 7 punti percentuali, dal 29% dell'anno 2004. In linea con la media generale è infine la percentuale di imprese del settore meccanica che gestiscono i rapporti con la Pubblica Amministrazione anche attraverso il web: il leggero calo rispetto al 2004 di 3 punti percentuali è spiegabile con la maggiore presenza relativa di imprese meccaniche di minori dimensioni nel campione al fine di renderlo più aderente alla realtà regionale.

Tabella 7 – Percentuale di imprese che hanno contattato la Pubblica Amministrazione via Internet negli ultimi 12 mesi

	10-49 addetti	50-249 addetti	250 addetti e più	Tutte le dimensioni
Meccanica	30%	48%	46%	37%
Turismo	33%	53%	/	36%
Servizi ICT	54%	48%	67%	54%
Tutti i settori	36%	49%	51%	40,11%

Per quanto riguarda l'aspetto dimensionale si rileva che le piccole imprese, quelle con un numero di addetti compreso tra 10 e 49, sono meno inclini delle altre a comunicare con la Pubblica Amministrazione via Internet: tra le piccole imprese poco più di un terzo sono quelle che utilizzano Internet nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, mentre le restanti due classi dimensionali, intermedia, tra 50 e 249 addetti, e grande, almeno 250 addetti, sono, per questo aspetto, molto simili tra loro presentando percentuali vicine al 50%, così come nel 2004. Un aumento di 3 punti percentuali si è avuto invece tra le imprese con 10-49 addetti.

Tra le imprese che già sfruttano Internet per l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, la metà di queste dichiara di aver intensificato i rapporti a distanza con la Pubblica Amministrazione nell'ultimo anno.

Gli specifici servizi di *e-government* non sono particolarmente utilizzati dalle imprese emiliano-romagnole (Grafico 7). Solo i servizi di dichiarazione delle imposte e di richiesta di certificazioni sono utilizzati da poco meno di un quarto delle imprese totali. La richiesta di autorizzazioni è un'attività gestita via web da circa il 16% delle imprese, mentre poco meno del 10% partecipa a gare pubbliche o richiede finanziamenti via Internet. Tali risultati sono stabili rispetto agli analoghi rilevati nel 2004.

Tuttavia solo il 5% delle imprese che ha utilizzato tali servizi non ne è rimasto soddisfatto.

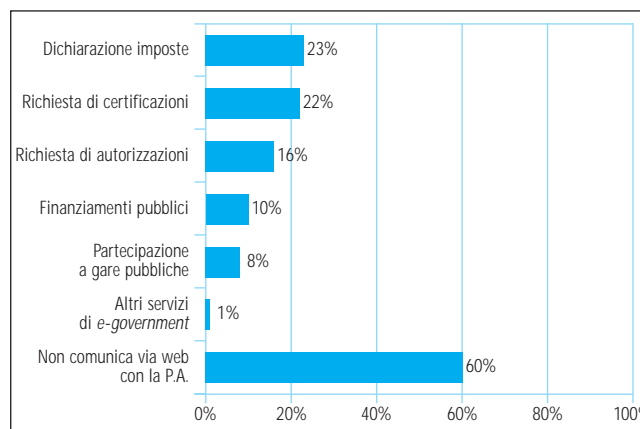


Grafico 7 – Servizi di *e-government* utilizzati

A chi invece non ha usufruito di tali servizi è stato chiesto il motivo del mancato utilizzo: più della metà delle imprese indica di preferire il rapporto personale, circa un terzo trova che i servizi siano descritti e/o realizzati in maniera poco chiara, circa un terzo considera che i servizi di interesse non siano ancora disponibili *on line*, circa un quinto lamenta che le azioni disponibili *on line* non permettono di completare il procedimento, circa un quinto non considera sicuro il servizio via Internet. Infine, il 18% non era a conoscenza della possibilità di svolgere a distanza i servizi presentati.

La metodologia di rilevazione è stata adottata a livello europeo e condivisa tra tutte le regioni che hanno aderito al progetto Understand, il Piemonte, la Puglia, la

regione svedese del Vasternorrland, la regione tedesca dell'Hessen, la polacca Wielkopolska, le spagnole Islas Baleares e la regione inglese dello Yorkshire. A differenza di quello che avveniva nel rapporto del 2005 la percentuale riportata nel Grafico 8 indica la percentuale semplice di imprese e non la percentuale di imprese pesata per addetti.

Il Grafico 8 mostra come nella nostra regione l'uso dei servizi di *e-government* non sia particolarmente diffuso. In generale le regioni in cui l'*e-government* viene utilizzato da un numero in proporzione maggiore di imprese sono Vasternorrland e Wielkopolska; infatti queste due regioni si posizionano ai primi due posti in tutti i settori esaminati, sempre con percentuali di utilizzo maggiori del 65%. Anche fra le imprese piemontesi l'uso dell'*e-government*, nei tre settori analizzati, è più diffuso che in Emilia-Romagna che invece presenta valori simili a quelli delle restanti regioni: Puglia, che però ci è superiore nel settore ICT, Hessen, in cui Internet è utilizzato nei rapporti con la Pubblica Amministrazione soprattutto nella meccanica, Islas Baleares, che presenta valori uguali a quelli della nostra regione in tutti i settori e Yorkshire, in cui è il settore turismo ad utilizzare in maniera più diffusa i servizi di *e-government*.

Questo tipo di analisi dimostra anche la rilevanza dell'approccio settoriale sull'uso delle ICT nelle imprese. Ad una prima lettura infatti sembrerebbe che il settore ICT si assesti su livelli migliori rispetto a turismo e meccanica nei rapporti a distanza con la Pubblica Amministrazione, ma nel confronto fra regioni si rivela piuttosto in ritardo.

In assoluto, l'uso dell'*e-government* da parte delle imprese emiliano-romagnole è poco sotto alla media delle regioni europee di cui disponiamo informazioni, e va collocato in un contesto generale in cui in ogni caso le imprese risultano ritardatarie nell'adozione delle solu-

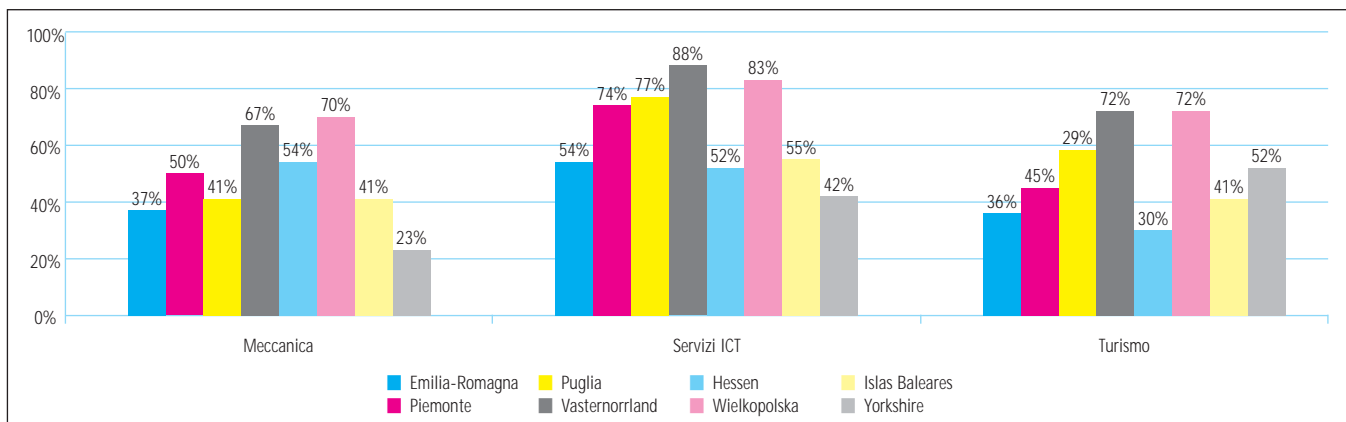
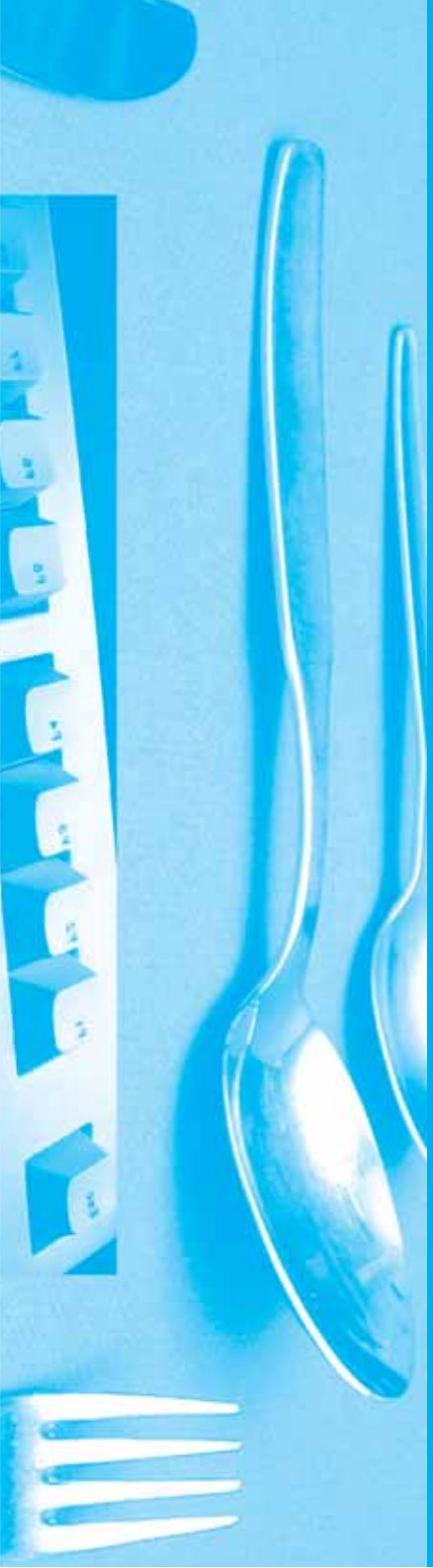


Grafico 8 – Imprese che hanno utilizzato Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione nell'ultimo anno

zioni ICT più avanzate. Non possiamo inoltre dimenticare che un ruolo importante nei contatti fra Pubblica Amministrazione e imprese è giocato dagli intermediari, ossia da professionisti e da associazioni di categoria, che in molti casi gestiscono completamente i rapporti con la Pubblica Amministrazione.



Collana a cura della Regione Emilia-Romagna  
Direzione Generale Organizzazione,  
Sistemi Informativi e Telematica – Sandra Lotti  
© Regione Emilia-Romagna 2006  
Per informazioni  
[progeur@regione.emilia-romagna.it](mailto:progeur@regione.emilia-romagna.it)

Autori del rapporto:  
Marco Mancini (Regione Emilia-Romagna, curatore del volume)  
Silvia Ringolfi e Silvio Ciampa (Ervet)  
Dimitri Tartari ed Emiliano Prampolini (CRC Emilia-Romagna)

Settembre 2006



 Regione Emilia Romagna

**under  
stand**

