

**SINTESI
DEI PRINCIPALI RISULTATI**







PRESENZA NEL WEB

A ottobre 2007, il 97% degli Enti esaminati (341 Comuni, 52 forme associative, 9 Province e la Regione) risultano *on line* seppur con forme diverse di presenza. Le altre organizzazioni oggetto delle analisi del *benchmarking* regionale quali Università, AUSL, Camere di commercio erano presenti *on line* già da diversi anni. Gli Enti non in rete sono 11 e in prevalenza sono forme associative¹. A una prima valutazione dei contenuti disponibili sul Web si evidenzia come solo il 30% dei Comuni dispone di siti ricchi di informazioni e di servizi. All'estremo opposto circa il 10% ha solo una struttura base o al massimo fornisce informazioni di tipo turistico e di descrizione generale del territorio. Il 60%, infine, offre informazioni e funzionalità innovative ma su un numero di limitato di servizi *on line*.

QUALITÀ

Per il quinto anno consecutivo, la media di qualità dei siti della Pubblica Amministrazione (PA) locale emiliano-romagnola aumenta di 5 punti percentuali, raggiungendo il 46%. Considerando tutti gli indicatori di qualità, e non solo quelli comparabili con gli altri anni, 286 Comuni su 341 hanno una media di qualità superiore al 50% (hanno

cioè sui loro siti in media più della metà degli indicatori ricercati) e solo 4 Comuni sono a zero. Il primato spetta ai Comuni di Piacenza, Modena, Bologna e Cesena (con una media pari al 95%).

A livello comunale i siti web dove gli aspetti qualitativi risultano maggiormente curati si concentrano nelle aree di pianura e attorno ai capoluogo, mentre una minore attenzione alla qualità caratterizza i siti web nel piacentino e nelle aree montane. I Comuni di minore dimensione, pur mostrando tassi di miglioramento spesso più elevati rispetto a quelli più grandi, risultano meno pronti a inserire elementi innovativi: solo il 22% dei Comuni con meno di 5000 abitanti ha siti con medie di qualità medio-alte paragonabili a quelli di maggiori dimensioni. Per questi Comuni la piccola dimensione non ha rappresentato un vincolo grazie al loro coinvolgimento nelle iniziative provinciali e nelle forme associative che nel 63% dei casi gestiscono per conto dei Comuni i servizi dei sistemi informativi e altre iniziative legate all'*e-government* (Grafico 1, Cartina 1).

I siti della PA si sono arricchiti nell'ultimo anno di strumenti e informazioni in tutti gli ambiti considerati (*e-democracy*, trasparenza, multilinguismo, *e-procurement* e bandi *on line*, particolari uffici e servizi e organizzazione del sito) anche se gli ambiti dove in prevalenza si sono concentrati gli sforzi fanno riferimento all'organizzazione dei contenuti nei siti e nella costituzione di particolari uffici e servizi per specifiche funzioni (Grafico 2).

Questi gli aspetti più significativi evidenziati per ciascuna famiglia tematica:

■ **E-democracy:** A fronte di una presenza capillare di indicatori di contatto generale quali la disponibilità d'informazioni sui vertici degli Enti o della mail del Sindaco rilevati in media nel 89% e nel 71% dei casi minoritaria risulta la presenza di strumenti per un maggior coinvolgimento dei cittadini nel governo del

territorio. Solo il 49% degli Enti rende disponibili le delibere *on line* e la disponibilità di forum e sondaggi *on line* è rilevata nel 16% degli Enti esaminati. Va sottolineato però che in questo ambito si riscontra il tasso di crescita (+6%) più elevato tra gli strumenti di interazione diretta tra cittadini e PA.

- **Trasparenza:** Come già evidenziato tra il 2006 e 2007 si sono consolidati gli indicatori che rendono disponibili i riferimenti interni (rubrica e-mail) e di creazione del contatto con l'Ente (e-mail informativa) presenti rispettivamente nell'82% e nell'80% dei casi (rispettivamente +3 e +5 rispetto al 2006). Molto meno diffusi sono invece gli indicatori che misurano una maggiore disponibilità dell'Ente a fornire indicazioni sul proprio operato via web come il diritto di accesso agli atti e le informazioni sull'URP, presenti rispettivamente nel 42% e nel 48% dei casi (rispettivamente +5 e +2 rispetto al 2006). Va segnalata infine la presenza solo nel 43% dei casi della data di aggiornamento dei siti (+7 rispetto al 2006) e la presenza in un sito su tre circa della posta elettronica certificata (32%, +20% rispetto al 2006). Lo strumento della posta elettronica è divenuto uno dei mezzi maggiormente messi a disposizione per contattare l'Amministrazione Pubblica. La verifica dei tempi di risposta degli URP ha fornito indicazioni di una non particolare tempestività alle richieste dei cittadini (il 45% degli Enti non ha risposto o lo ha fatto dopo una settimana dalle domande inviate).
- **Multilinguismo:** I siti istituzionali che offrono pagine in lingua straniera complessivamente nel 2007 sono 93 su 403 (23% del totale). Di questi la maggior parte

¹ Nota di aggiornamento: Nel 2007 non risultavano *on line* 10 forme associative e 1 solo Comune (Gattatico) che ha attivato il proprio sito web nel 2008. Al momento della pubblicazione del volume tutti i Comuni in regione sono quindi *on line*.

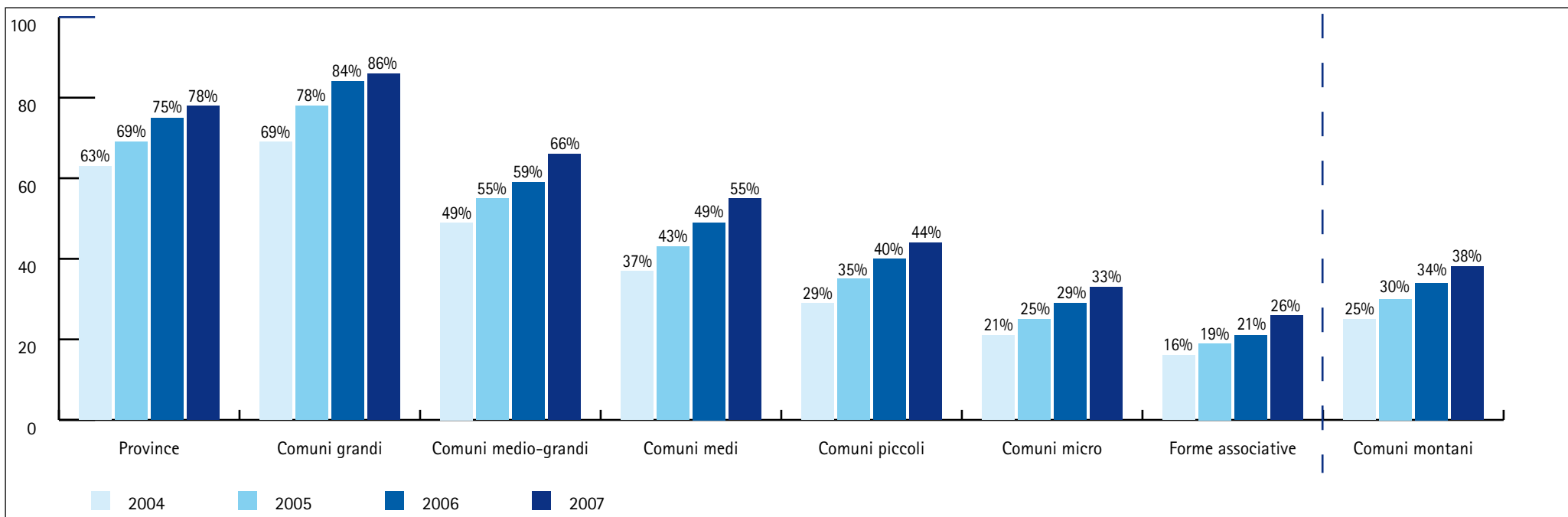
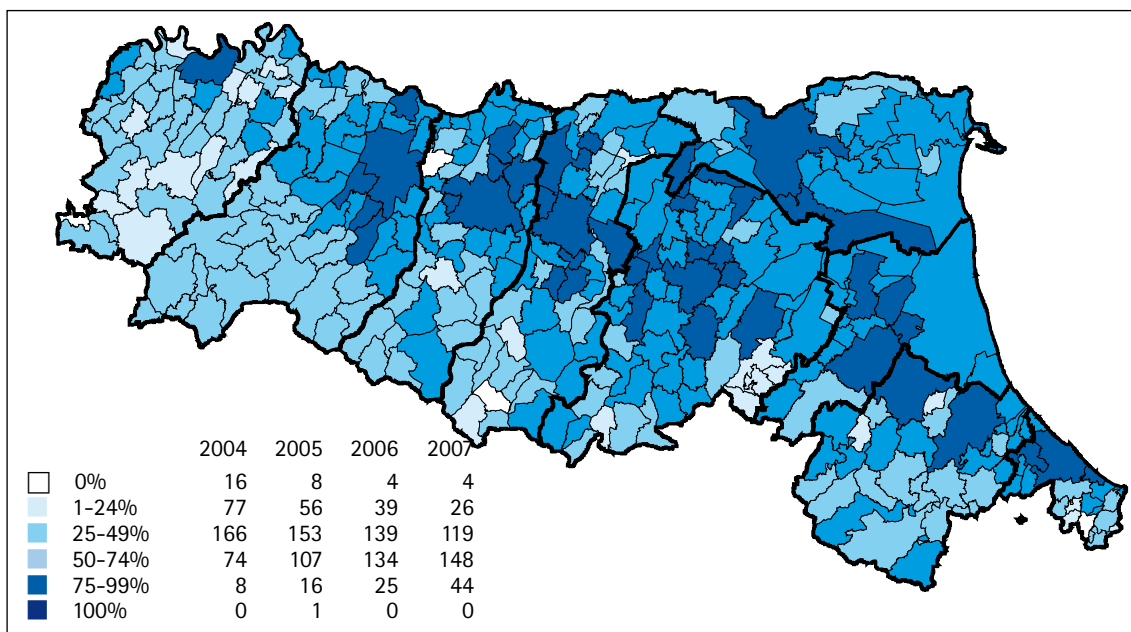


Grafico 1 – Medie di qualità dei siti web per tipologia di ente rilevato (solo comparabili)



Cartina 1 – Medie di qualità dei siti dei Comuni (solo indicatori comparabili)

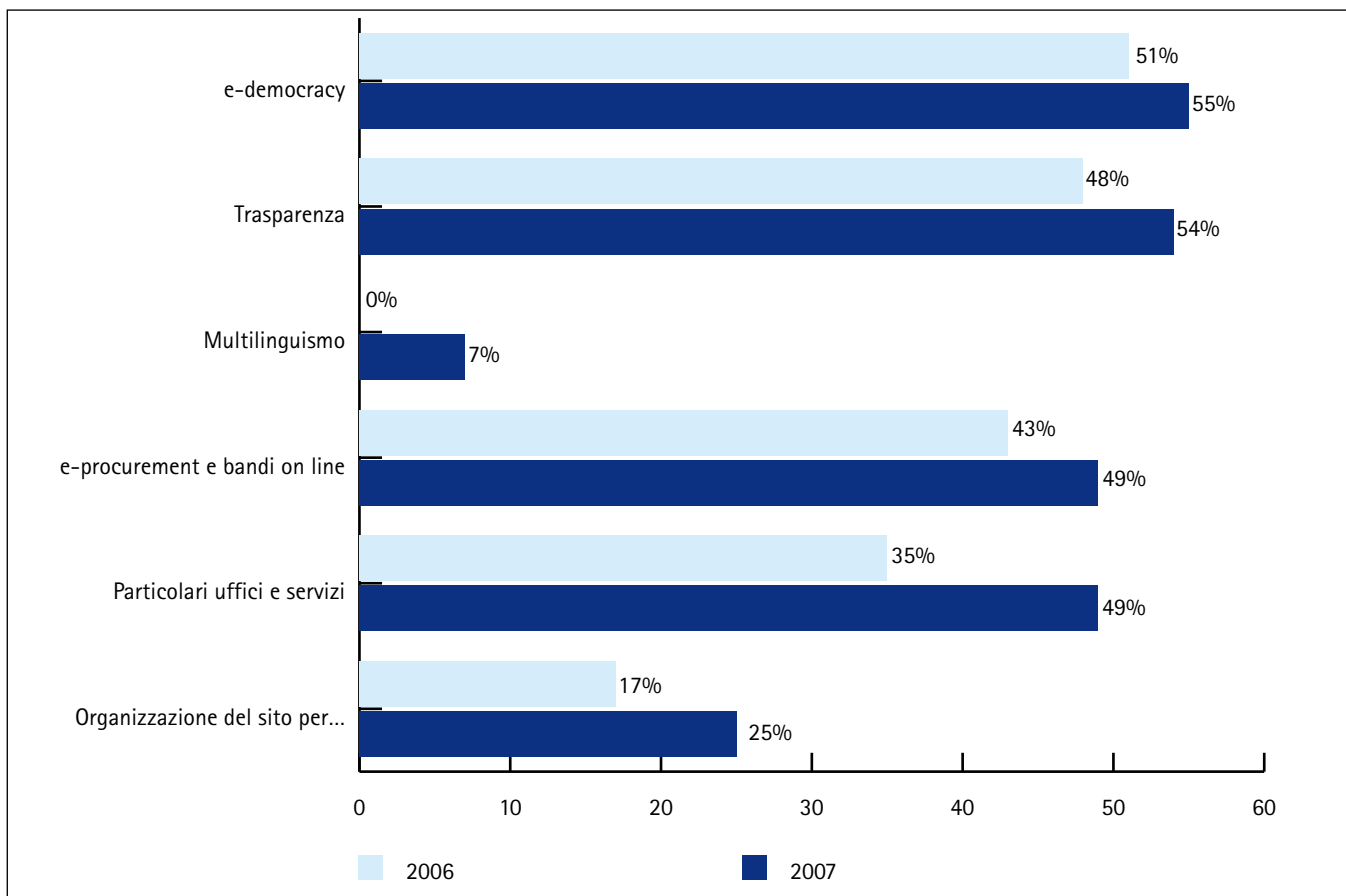


Grafico 2 – Medie regionali per famiglie di indicatori di qualità (tutti gli indicatori rilevati)

ha pagine in lingua straniera solo per le informazioni turistiche, spesso collocate in portali separati dedicati specificamente a queste attività. Gli unici Enti che forniscono informazioni in lingua straniera anche sul governo dell'Ente e attività istituzionali sono i Comuni di Ligonchio (RE) e Pianoro (BO), la Provincia di Piacenza e la Regione Emilia-Romagna (in alcuni dei portali tematici). In merito alle lingue disponibili si evidenzia come nell'80% dei casi si faccia riferimento esclusivamente alle lingue europee più diffuse

(inglese, francese, spagnolo, tedesco) e nel restante 20% si evidenziano pagine e servizi anche in lingue extracomunitarie ed europee meno note (cinese, arabo, albanese, rumeno, croato, ecc.). Facendo l'analisi su alcuni servizi utilizzati dai cittadini stranieri per i servizi anagrafici risultano disponibili pagine in lingua straniera nel 7% dei Comuni e per quelli attinenti al lavoro in 4 Province su 9. Va sottolineato infine come gli Enti competenti dei servizi nelle aree dell'Emilia-Romagna a maggiore popolazione

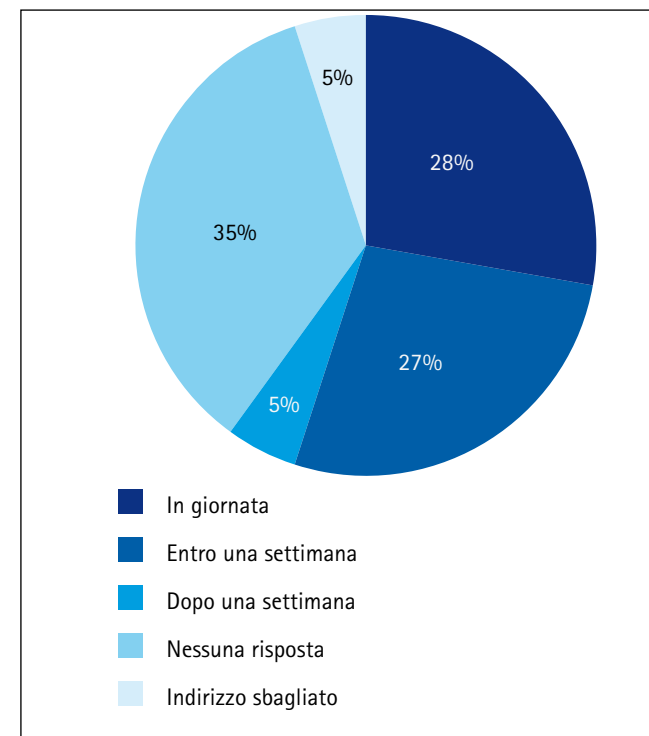


Grafico 3 – Distribuzione dei tempi di risposta dell'URP nei siti con mail istituzionale a una mail di richiesta

extracomunitaria faticino a offrire servizi in lingua straniera. Solo Bologna sembra rispondere a questa esigenza. Tali servizi infatti risultano più frequentemente disponibili dove la popolazione straniera è minore (Piacenza, Ferrara e le province romagnole).

- **E-procurement:** Con un aumento di 11 punti percentuali è oramai capillare la presenza di siti della PA in Emilia-Romagna che rendono disponibili i bandi di gara *on line* (pari all'86%). Meno frequente è presenza di banche dati con i bandi scaduti rilevata nel 57% dei casi (+9% rispetto al 2006). Un discorso a parte merita la presenza di una piattaforma di *e-procurement* che è utilizzata capillarmente dagli Enti ma che

viene percepita come strumento di *back office* per il quale non è necessario un *link* sui siti istituzionali. In Emilia-Romagna l'81% degli Enti esaminati² sono registrati alla piattaforma regionale Intercent-ER³ (+3% rispetto al 2006). Tra questi questi il 90% dei Comuni ha effettuato acquisti sulla piattaforma con un aumento di 11 punti percentuali rispetto allo scorso anno⁴.

- **Presenza di particolari uffici o servizi:** nel 2007 la disponibilità sul web di particolari uffici e servizi è aumentata significativamente per i sistemi informativi territoriali (SIT) (+15 punti percentuali) e gli Sportelli Unici per l'Edilizia (SUE) (+7 punti percentuali). Tali uffici risultano quindi disponibili in Emilia-Romagna nel 39% e nel 32% dei casi.

Stabile è la presenza di pagine dedicate agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) rilevate nel 56% dei casi.

Approfondendo l'analisi delle funzionalità predisposte in ambito cartografico si conferma un netto di-

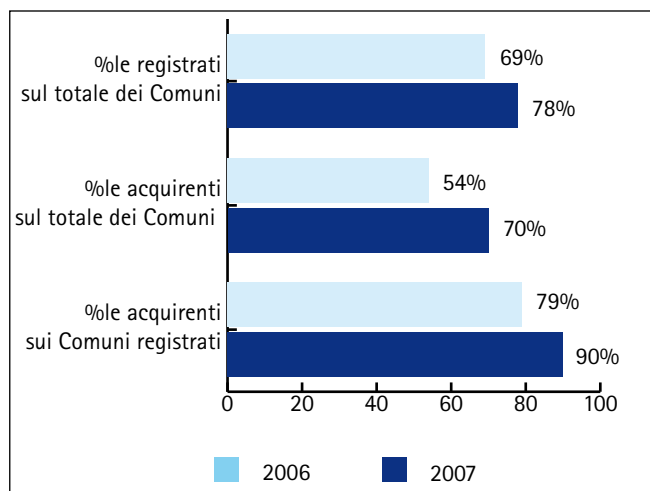


Grafico 4 - Medie comunali su Enti registrati ed acquirenti con Intercent-ER

vario tra i Comuni grandi e le Province da un lato che mettono a disposizione oltre alla carta tecnica funzionalità comprendenti diversi *layer* descrittivi, strumenti di ricerca personalizzata e spesso l'integrazione con il SUE. Dall'altro troviamo i Comuni con meno di 50.000 abitanti e le forme associative che, in media, al massimo consentono la visualizzazione della carta tecnica e di alcuni *layer* descrittivi.

- **Organizzazione del sito (orientamento all'utenza):** nel 2007 il 41% dei siti istituzionali è ancora organizzato solo per uffici. La restante parte (59%, +15% rispetto al 2006) evidenzia per lo più un'organizzazione per area tematica e/o parola chiave (41%). Di questi la metà ha reso disponibile in aggiunta modalità che tentano di "avvicinarsi" alle problematiche dell'utenza presentando i contenuti per eventi della vita (avere un figlio, matrimonio ecc.), presenti nel 18% degli

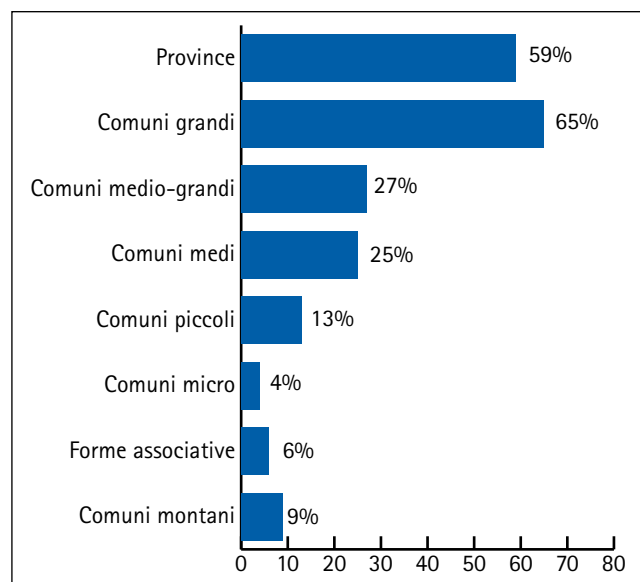


Grafico 5 - Medie per tipologia di Ente rilevato sulle funzionalità di SIT e/o cartografie digitali

Enti e per personalizzazione (sono una donna, sono anziano, ecc.) nel 17%.

² 341 Comuni, 52 forme associative, 9 Province e la Regione.

³ Dall'insieme degli Enti rilevati sono esclusi Rimini e Castel San Pietro dotati di una piattaforma propria.

⁴ Elaborazione Ervet su dati Intercent-ER.



I SERVIZI DELLA PA ON LINE

INTERATTIVITÀ, ESAUSTIVITÀ, PERSONALIZZAZIONE E COMPLETEZZA

- L'offerta di servizi della PA locale *on line* e il loro livello d'interattività sono progressivamente aumentati nel periodo 2003-2007. La media di interattività regionale che sintetizza questo andamento si attesta nel 2007 al 71% (+6% rispetto al 2006). L'aumento della media regionale è da attribuire principalmente alla crescita di soli 4 servizi: Accertamento e pagamento TARSU/TIA, Pagamento delle contravvenzioni, Visure catastali e Accertamento e pagamento IRAP. Il livello di diffusione e di sofisticazione dei servizi *on line* offerti dalla PA in Emilia-Romagna sono aumentati in tutti gli ambiti provinciali: si oscilla, infatti, da un minimo del +6% registrato nelle province di Ferrara e Ravenna, a un massimo del +12% delle province di Piacenza e Forlì-Cesena. Questi scostamenti confermano il *trend* crescente diffuso in tutto il territorio regionale.
- In un confronto internazionale l'Emilia-Romagna si attesta su livelli elevati e si dimostra in grado di competere con le altre realtà europee: per alcuni servizi comparabili, quali il prestito nelle biblioteche il livello di interattività dei servizi offerti in regione è pari al

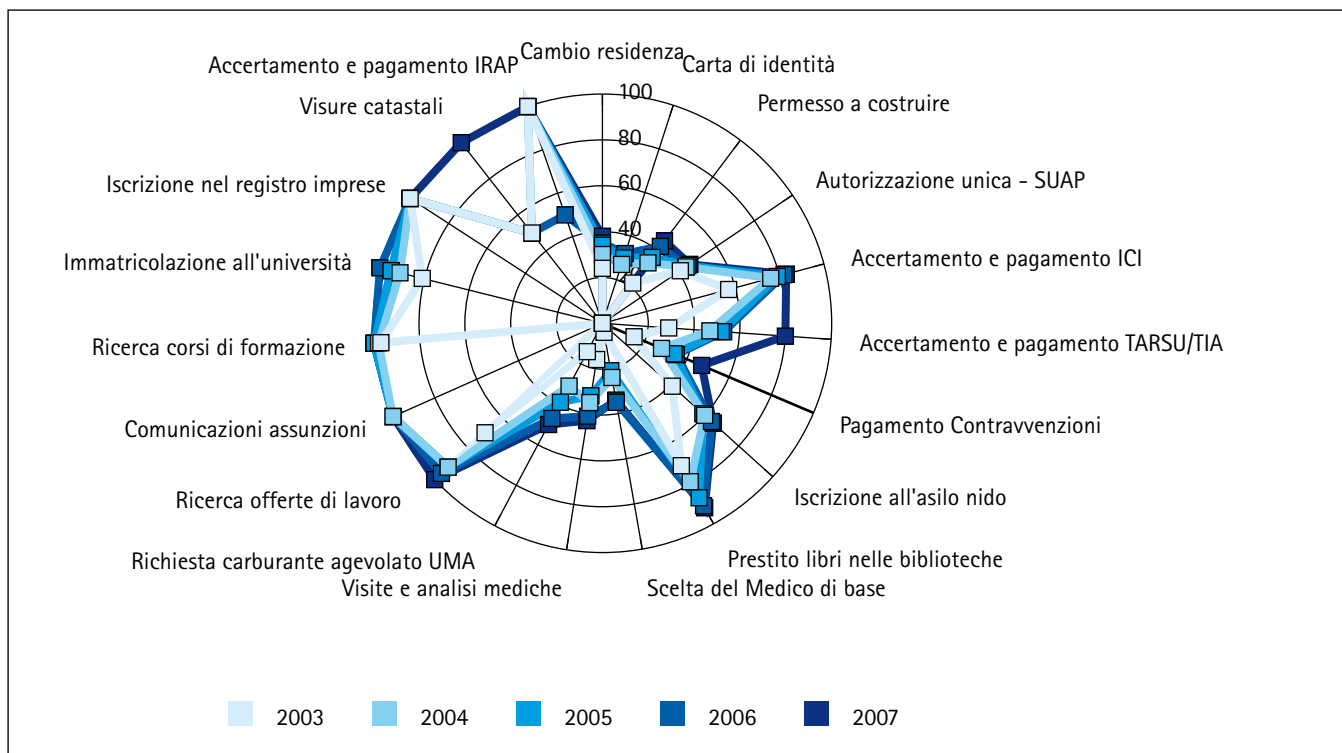


Grafico 6 – Confronto 2003-2007 delle medie regionali di interattività sui servizi *on line* comparabili

92% significativamente al di sopra della media nazionale di 12 punti percentuali e di 17 punti rispetto alla media UE.

- A livello comunale l'effettiva disponibilità di servizi *on line* interattivi – che consentono cioè uno scambio bidirezionale tra cittadino e PA mediante il web – non è particolarmente elevata. Nel 2007 su 341 Comuni presenti in regione l'85,3% erogava da 1 a 3 servizi interattivi (su 9 di competenza comunale comparabili negli anni).

La situazione non cambia allargando l'analisi ai 12 servizi analizzati dal 2007. L'84,4% dei Comuni erogava da 1 a 3 servizi interattivi. La maggioranza di

questi Comuni si localizza lungo o intorno la via Emilia, con presenze però anche nelle zone appenniniche della Romagna e nel ferrarese. Il 40% della popolazione regionale può godere di almeno 4 servizi comunali realmente interattivi e solo il 2% non è raggiunta da alcun servizio al livello 3 e 4 di e-Europe.

Solo 12 Comuni in regione non offrono *on line* alcuna informazione o altra funzione relativa ai 9 servizi tradizionalmente rilevati. Se consideriamo i 12 servizi tali Enti scendono a 9. Sono tutti localizzati nella provincia di Piacenza (7) e di Modena (2) hanno meno di 3000 abitanti e in prevalenza cittadini e imprese non sono raggiunti da tecnologie a banda larga (ADSL).

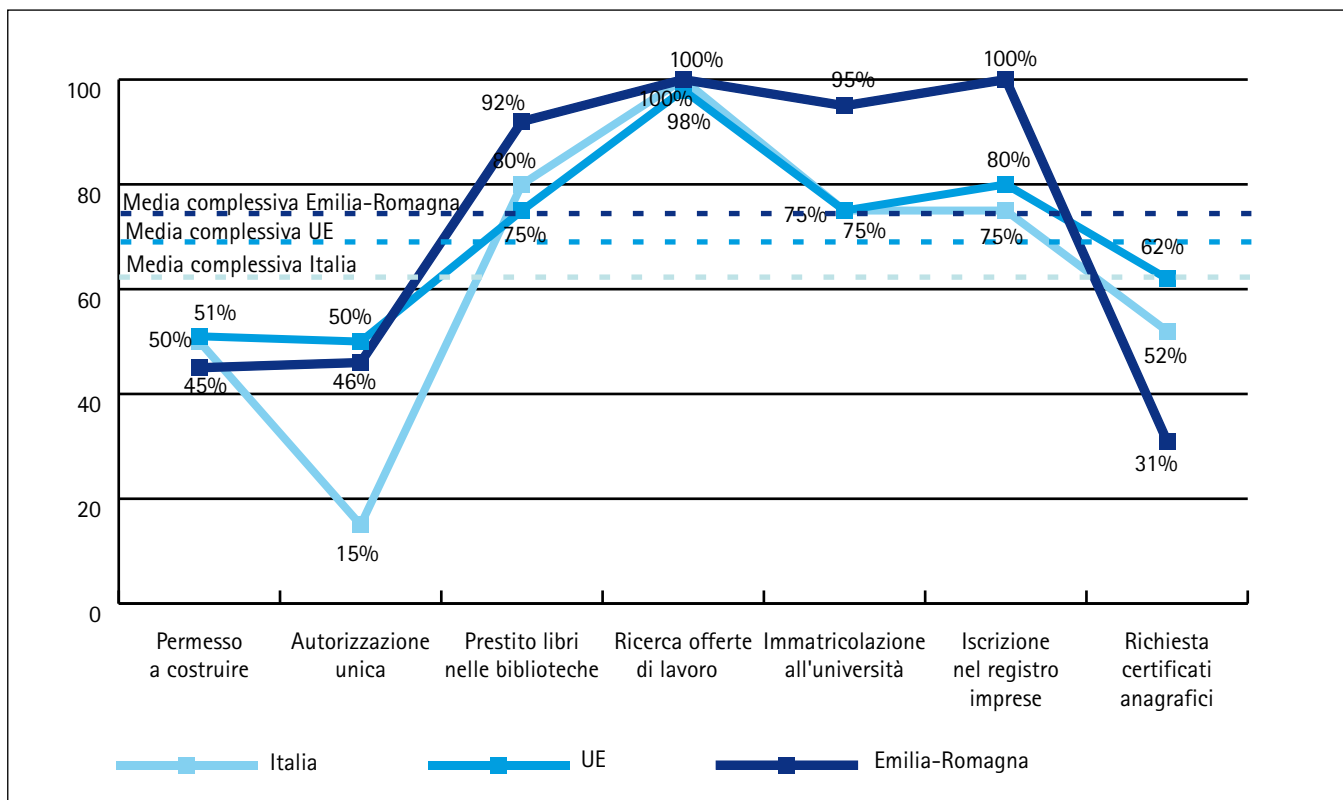


Grafico 7 – Confronto della media regionale con quella europea e italiana sui 9 servizi comparabili con il benchmarking eEurope

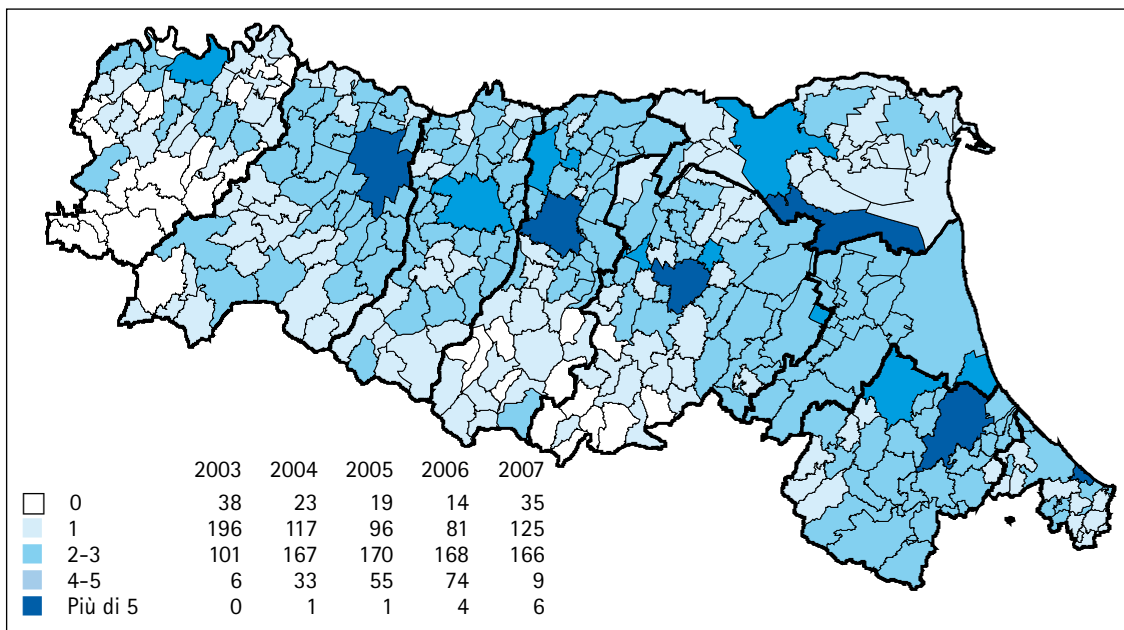
Tabella 1

Numero di servizi interattivi per Comune	Numero di Comuni con servizi interattivi (sui 9 comunali rilevati dal 2003)	Numero di Comuni con servizi interattivi (sui 12 comunali dal 2007)
0	35	34
1	125	124
2-3	166	162
4-5	9	12
+5	6	7

- Dal 2003 al 2007 la numerosità dei servizi di *e-government* e il loro livello di sofisticazione non sono aumentati all'interno delle singole province in maniera omogenea. Analizzando il grado di coesione territoriale, derivante dall'analisi congiunta della media di interattività sui 9 servizi di competenza comunale e l'omogeneità esistente tra i Comuni della stessa provincia relativamente all'interattività media sui servizi di loro competenza si evidenzia come solo in due province (Ferrara e Ravenna), dal 2003 a un aumento di interattività dei siti comunali corrisponde anche una maggiore coesione, con aumenti generalizzati per

tutti i Comuni. Nelle altre province (Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena e Forlì-Cesena) in prevalenza all'aumento di interattività si è accompagnata una perdita di coesione. La progressione dell'interattività sembra quindi dovuta solo alle iniziative di pochi Comuni (spesso quelli grandi), il che contribuisce ad accrescere le disparità nell'accesso per i cittadini emiliano-romagnoli.

- Nell'ambito dei 12 servizi comunali analizzati nel 2007 non frequente è la disponibilità di servizi che prevedono una qualche forma di personalizzazione ricercata tra i servizi effettivamente interattivi (con un livello di e-Europe pari o superiore a 3) e/o di servizi che prevedono una qualche forma di autenticazione. La presenza di una o dell'altra condizione si verifica per il 38% dei comuni considerati per quanto riguarda la TARSU/TIA, per il 41% dell'Autorizzazione unica a costruire, per il 49% nel caso dell'Accertamento e pagamento dell'ICI e per il 90% dei casi per il Prestito bibliotecario. Per tutti gli altri servizi considerati gli Enti che hanno predisposto sistemi di personalizzazione non superano il 7% di quelli totali per ogni singolo servizio. In questo ambito limitato, l'uso di sistemi di autenticazione, la messa a disposizione di strumenti che consentono la verifica dello stato di avanzamento delle pratiche e, per alcuni servizi, l'accesso allo storico delle pratiche risultano ampiamente diffusi. Meno frequente è la presenza di sistemi per il riconoscimento dell'utente e rara è la disponibilità di sistemi di comunicazione proattiva con l'utente quali l'invio di SMS. Diversa è la situazione per i servizi sovracomunali considerati, che presentano un livello elevato di personalizzazione per tutti gli aspetti considerati.
- La media regionale di esautività è in costante crescita e nell'ultimo anno è passata dal 70% del 2006



Cartina 2 – Numero di servizi interattivi (che raggiungono un livello di interattività almeno a 3) per Comune, nei 9 servizi *on line* comparabili, di loro competenza

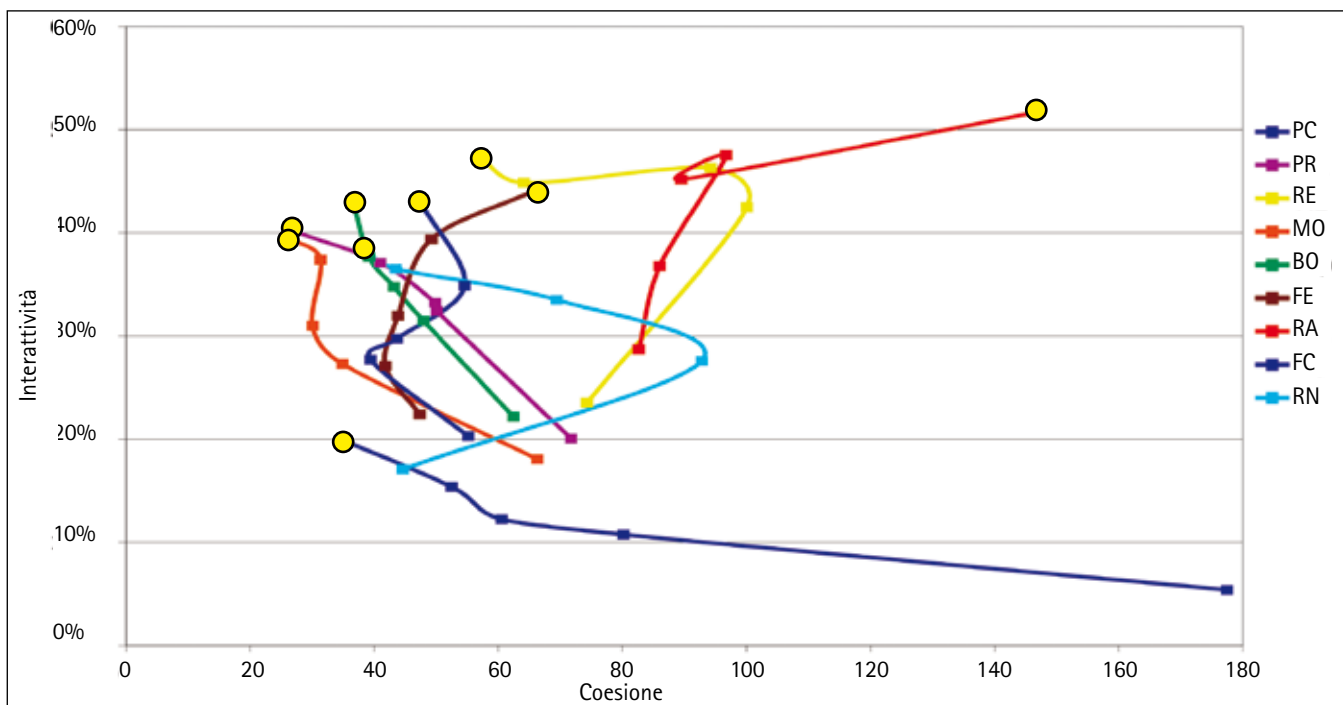


Grafico 8 – Interattività media e Coesione territoriale dei Comuni nelle province in Emilia-Romagna - Serie storica 2003-2007. La sfera gialla rappresenta il valore 2007: essa consente l'immediata percezione dell'andamento della coesione territoriale.

all'82% (+12 punti percentuali). Nel tempo quindi oltre alla presenza di funzionalità sempre più complesse che hanno aumentato le possibilità d'interazione *on line*, si è consolidato l'orientamento verso la trasposizione in rete di tutte le fasi della procedura, dalle informazioni, al "*download*" dei documenti fino all'invio e alla conclusione della transazione *on line*. Ciononostante a livello comunale sono ancora pochi gli Enti che consentono di svolgere *on line* tutte le fasi del procedimento. Ad esempio il 49% dei casi relativi all'Accertamento/pagamento dell'ICI consente un'interattività reale (livello 3 e 4 di e-Europe) ma solo nel 5% dei casi tutte le fasi del procedimento sono disponibili *on line*. Per il Prestito libri nelle biblioteche, nel 90% dei casi è possibile fare prenotazioni *on line* ma solo nel 69% dei casi sono presenti sia le informazioni sul servizio e il prestito che i cataloghi per la consultazione. Differente è la situazione per i servizi di competenza provinciale o regionale che sono in prevalenza esaustivi.

- La presenza di un buon livello di interattività non sempre si accompagna alla disponibilità di servizi completi, dotati cioè di strumenti accessori per garantire all'utente un supporto o la maggior informazione possibile sullo stato della propria pratica (tracciamento *on line*, ricerca da *database*) o la disponibilità di servizi aggiuntivi (ad esempio per specifiche categorie quali intermediari professionisti, tecnici, ecc.). Il dato più significativo, nonostante l'aumento importante riscontrato rispetto allo scorso anno della media regionale di completezza (53%, + 9% rispetto al 2006), è quello relativo ai servizi di competenza comunale. Nel 2007 sui 9 servizi di competenza comunale solo 11 Comuni evidenziano una media di completezza superiore al 50%. Considerando i soli 9 servizi tradizionali, i Comuni sono 16.

ACCESSIBILITÀ

- La media regionale di accessibilità dei siti web della PA locale relativa alla presenza di indicatori dichiarati (con riferimento ai bollini W3C livello A o superiori, W3C XHTML; W3C CSS; dichiarazione l. 4/2004; Versione accessibile del sito; Bollino CNIPA) è aumentata di 9 punti percentuali, raggiungendo, nel 2007, il 33%. A livello provinciale, il primato spetta a Ravenna (63%), seguita a distanza da Bologna (45%).
- La media regionale sugli indicatori misurati basati su una verifica empirica di alcune condizioni di accessibilità (con riferimento agli ausili alla navigazione, alle funzionalità di "*skip link*", e alla validità del codice XHTML e del linguaggio utilizzato) mostra valori più contenuti (pari al 22%) evidenziando la complessità nella gestione e nella manutenzione di siti web accessibili. A livello provinciale, il primato spetta alla provincia di Ferrara (46%), seguita da Ravenna (43%). A livello comunale nonostante i miglioramenti riscontrati complessivamente rispetto al 2006 in relazione agli indicatori dichiarati permangono comunque 183 Comuni (su 341) che sono allo 0% come media di accessibilità e solo 73 superano la media del 50%. La copertura territoriale di questi indicatori è significativa per gli ambiti provinciali di Bologna, Ferrara e Ravenna, mentre è da ritenere più occasionale per il resto del territorio regionale verso ovest (in particolare per Parma e Piacenza) e nel forlivese.
- Per una valutazione sintetica dell'accessibilità dei siti della PA in regione è stata effettuata una verifica del linguaggio con cui vengono realizzate le pagine, come richiesto dal primo dei 22 requisiti della Legge 4/2004 per l'accessibilità. Solo nel 16% dei casi si può dare un giudizio positivo sull'adeguatezza del linguaggio usato.
- Sul fronte dei servizi è stata verificata la possibilità di

navigare le pagine e i form di riferimento mediante la tastiera. Tale verifica, limitata all'insieme dei servizi interattivi, ha mostrato complessivamente un livello di accessibilità elevato. Per 7 servizi, ossia quelli gestiti in un unico sito (provinciale, regionale o nazionale) o che utilizzano un sistema standard uguale per tutti (biblioteche, iscrizione nel registro imprese, comunicazioni relative al lavoro, ecc.) la navigazione con la tastiera risulta sempre possibile. Meno consolidata è la situazione per quelli tipicamente comunali come l'Accertamento e il pagamento dell'ICI dove su 166 Comuni che erogano un servizio interattivo 28 non risultano navigabili con la tastiera.

- In un panorama di sostanziale cautela nell'utilizzo del canale Web nella relazione con la PA vi sono alcune aree di eccellenza. Tra i servizi maggiormente utilizzati il Prestito bibliotecario nella provincia di Ravenna, che fa parte del polo bibliotecario della Romagna e che gestisce il 70% delle prenotazioni complessive mediante il canale web. Il servizio d'Iscrizione all'asilo nido *on line* risulta frequentemente utilizzato nel Comune di Bologna dove – nel 2007 – il 21% delle pratiche complessivamente gestite (556 su 2632) è stato veicolato mediante il canale telematico. Infine per i servizi di pagamento si segnala il Comune di Carpi sulla cui piattaforma di pagamento sono state gestite 547 pratiche.

USABILITÀ

- L'usabilità dei siti della PA a livello regionale presenta una media complessiva tra le più alte a confronto con le altre famiglie di indicatori (57%, +7% rispetto al 2006). La presenza di una grafica omogenea all'interno del sito e i *link* all'*home page* sono gli indicatori più diffusi e sono ormai capillarmente presenti sui siti della PA (rispettivamente nell'89% e nel 90% dei casi).

- Nell'analisi della facilità di reperimento dei servizi *on line* sono stati identificati dei punti di riferimento negli uffici competenti dai quali partire alla ricerca del servizio. L'approccio presuppone di conseguenza una qualche conoscenza della struttura della PA, elemento non scontato per il cittadino comune. I risultati proposti ci sembrano comunque utili per evidenziare l'atteggiamento della PA nei confronti di questi temi. Complessivamente i servizi rilevati risultano facilmente reperibili dato che, su 24 rilevati, 17 si raggiungono in meno di 5 *click* almeno nel 78% dei casi. Si segnala però come per gli altri manchi un'attenzione verso questi aspetti: l'Autorizzazione unica – SUAP (solo il 52% dei casi è facile da trovare, nel 26% il servizio manca nel sito e nel 21% si trova solo se si è fortunati); Accertamento e pagamento TARSU/TIA (nel 26% dei casi si trova solo per caso); Prestito libri nelle biblioteche (solo nella metà dei casi si trova facilmente, mentre nel 41% si trova solo per caso).

- A livello qualitativo va segnalato come frequentemente "raggiungere il servizio" significhi trovare un numero di telefono o una persona da contattare e non delle informazioni concrete sui servizi. Sono infatti 71 i Comuni dove più della metà dei servizi considerati sono reperibili ma si limitano a indicare un riferimento da contattare.

Informazioni complete vengono offerte soprattutto nei Comuni capoluogo e in quelli di pianura a essi adiacenti.

MULTICANALITÀ

- La multicanalità è uno degli aspetti meno sviluppati sui siti e nei servizi *on line* della PA. Solo nel 13% degli Enti si assiste alla presenza di almeno un canale aggiuntivo al web, per lo più SMS e numero verde, che consente normalmente un semplice accesso alle informazioni generali. Solo il Comune di Ferrara evi-

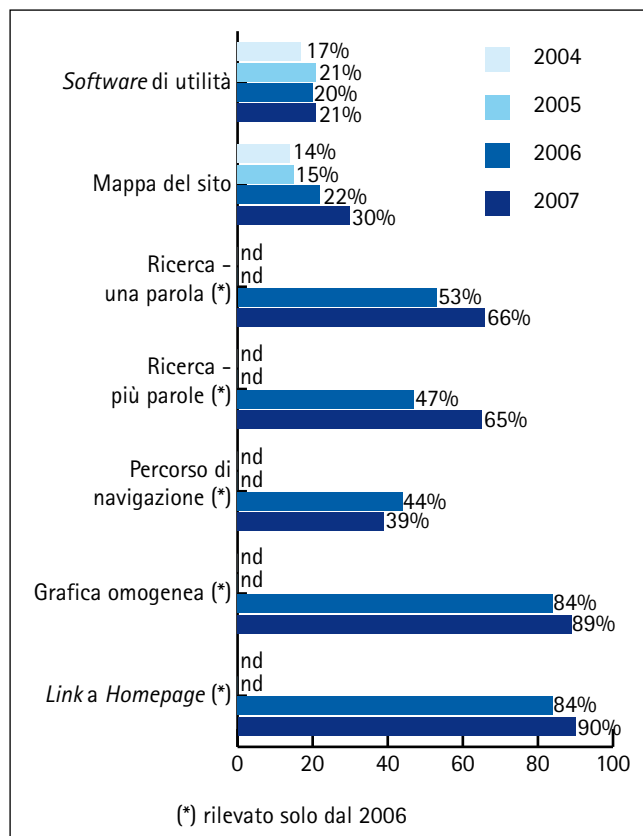


Grafico 9 – Medie regionali su tutti gli indicatori di usabilità

denzia la presenza di tre canali (oltre al web) indicati sul sito (numero verde e SMS su tutta l'attività dell'Ente e *call center* per i percorsi d'arte, mostre e musei). Seguono 12 Comuni che hanno due canali alternativi e 36 che ne hanno uno solo. Ben 292 Comuni (86%) non indicano alcun canale aggiuntivo nel proprio sito web.

- La disponibilità di canali alternativi al web risulta più elevata nei singoli servizi rispetto al sito istituzionale dell'Ente. Il livello di interattività complessivo consentito è ancora limitato (28%) e permette quindi

una comunicazione con l'Ente di tipo unidirezionale.

- A livello comunale il 40% degli Enti (pari a 138 su 341) prevedono almeno un canale alternativo nell'erogazione di servizi di propria competenza (12 servizi considerati). I Comuni di Collecchio (PR), Reggio Emilia, Cavezzo (MO) e Castelfranco Emilia (MO), presentano il maggior numero di canali disponibili. Sul versante dell'interattività, il primato spetta al Comune di Modena (22%): ciò significa che pur avendo un numero limitato di canali di accesso ai servizi, il livello di interattività che essi consentono è comunque più elevato degli altri.

- L'analisi ha delineato le relazioni esistenti fra Ente competente e altri soggetti nella gestione dei servizi (sia *on line* che per via tradizionale). Ciò è fondamentale per iniziare a ragionare sull'efficacia delle soluzioni organizzative già realizzate in Emilia-Romagna, sulle quali andrà a impattare il nuovo progetto di sistema regionale a rete (basato sulla *community network* regionale). Va però segnalato come spesso i Comuni non siano a conoscenza dell'erogazione di alcune fasi del servizio su un altro sito: di ciò ci si è resi conto in occasione dei contatti diretti avuti durante la rilevazione della personalizzazione. Ad esempio la possibilità di pagare *on line* la TARSU sui siti di alcune municipalizzate non è noto né indicato dai Comuni, che pure forniscono informazioni su questa imposta. Pertanto queste valutazioni si riferiscono a una situazione di opportunità reale per i cittadini e le imprese, ma di cui gli Enti Locali competenti potrebbero non essere pienamente consapevoli. Fatta questa premessa, partendo dai livelli più elevati di interattività raggiunti a livello di servizio, le percentuali più alte di erogazione in un sito esterno (maggiori del 20%), si hanno per alcuni servizi di competenza comunale (4), seguiti da quelli provinciali (3) e da quelli

degli altri Enti (i tre servizi "unici" della Camera di Commercio, dell'Agenzia del Territorio e della Regione). Il sito regionale rappresenta un valido punto di riferimento per i servizi di Scelta del medico di base, Richieste UMA, Comunicazioni assunzioni e Ricerca corsi di formazione: si tratta di servizi che attengono a materie nelle quali la Regione ha competenze di programmazione, coordinamento e valutazione (oltre che di regolazione), mentre la gestione è affidata alle aziende sanitarie, per la prima, e alle Province per gli altri. La Provincia è un punto di riferimento per i servizi comunali di Prestito libri nelle biblioteche, Autorizzazione unica SUAP, DIA edilizia e Permesso a costruire. Le Gestioni associate offrono informazioni e funzionalità sui propri siti soprattutto per i servizi di Pagamento contravvenzioni, Iscrizione all'asilo nido, Permesso a costruire, DIA edilizia e Autorizzazione unica SUAP. Gli agenti per la riscossione e le aziende ex municipalizzate sono punti di riferimento per i servizi comunali di pagamento ICI e TARSU/TIA.

- La propensione alla collaborazione nell'erogazione dei servizi della PA a livello interistituzionale evidenzia come i Comuni in generale instaurino relazioni con "tutti i soggetti che sono in grado di aiutarli", tranne che con la Regione, perché essa non ha competenze istituzionali di supporto operativo diretto ai Comuni, come invece normalmente hanno Province e, soprattutto, le gestioni associate. In generale è diffusa la collaborazione fra i diversi livelli di governo, coinvolti a vario titolo nella gestione dei servizi. Ciò conferma l'importanza di iniziative unitarie e omogenee, che interessino un territorio ampio di riferimento, perché questo facilita la diffusione di servizi *on line* anche sofisticati sul territorio.

- L'uso di Internet per relazionarsi con la PA è ormai una pratica diffusa tra le imprese con 10 e più addetti operanti nei settori agro-alimentare, servizi alle imprese e delle biotecnologie e del biomedicale dato che circa l'84% delle aziende di questi settori ha utilizzato negli ultimi 12 mesi il canale web per rivolgersi agli Enti pubblici. È interessante rilevare come il contatto con la Pubblica Amministrazione tramite il canale web sia risultato mediamente o molto soddisfacente per il 90% delle imprese che lo ha utilizzato a conferma dei numerosi vantaggi che tale modalità offre e del livello di qualità dei servizi offerti.
- Tra le attività svolte la ricerca di informazioni (in media 97,8%) coinvolge la totalità delle imprese che usano Internet per interagire con la PA indipendentemente dal settore di appartenenza. Diffusa è anche la pratica di scaricare i moduli (in media 89,2%) nell'ambito della quale si conferma una distinzione tra le aziende agroalimentari – meno orientate all'uso delle tecnologie della comunicazione in generale e quelle appartenenti agli altri settori. Attività di crescente complessità come l'inoltro moduli e la realizzazione di pagamenti *on line* sui siti della PA vengo-

no effettuate con minore disponibilità da parte delle imprese internaute. In particolare si fa riferimento rispettivamente al 61% e al 52% delle imprese a conferma di una minore disponibilità a svolgere azioni *on line* di crescente complessità.

- Tra i servizi specifici di *e-government* le imprese effettuano *on line* la dichiarazione e il pagamento di imposte e tasse utilizzato rispettivamente nel 45% e nel 53% delle aziende e per i quali esiste un'ulteriore quota di potenziali utilizzatori (pari rispettivamente al 16% e al 13%).
- Le imprese che non interagiscono con la PA mediante il web (pari al 16% di quelle complessive) indicano nella preferenza per il rapporto personale – con il 64% delle risposte in media –, nella consuetudine – con il 55% – e nella presenza di intermediari che operano per conto loro – pari al 64% dei casi – le principali motivazioni di tale scelta.
- L'uso del web nell'interazione con la PA è scarsamente diffuso tra i cittadini – anche tra quelli che sono utenti Internet. L'attività più diffusa si conferma la ricerca di informazioni che, tra il 2006 e il 2007 è cresciuta a ritmi sostenuti (+10%) ed è stata realizzata dal 42% degli internauti in regione. In valore assoluto sono circa 650.000 i cittadini che hanno comunicato con la PA *on line*. Si consolida il *down-load* dei moduli (+1,5 %) mentre rimane invariata la percentuale di internauti che svolgono attività che richiedono un'interattività bidirezionale con la PA.
- L'uso di Internet nei rapporti con la PA risulta meno frequente rispetto a quanto avviene per i servizi privati di analoga complessità come ad esempio l'*on line banking*. Anche i tassi di crescita tra il 2006 e il 2007 evidenziano una sostanziale stabilità nell'uso delle fasi transattive offerte dai servizi di *e-government* a fronte di una crescita sostenuta per l'uso dei servizi

privati. Tale tendenza è comune anche agli altri paesi europei. In un confronto internazionale la nostra regione con il 45% di utenti di *e-government*⁵ si colloca al di sopra della media nazionale (pari al 43%) ma al di sotto di circa 10 punti percentuali rispetto alle medie europee (pari al 52%).

⁵ Il dato fa riferimento agli utenti Internet degli ultimi 3 mesi con età compresa tra 17 e 74 anni che si sono rapportati alla PA via web negli ultimi 3 mesi. Fonte Eurostat, anno 2007.

