

Per le famiglie, nel Centro-Nord si riscontra³⁹ in genere una maggiore intensità di collegamenti a Internet (38,7 per cento nel 2006) rispetto ai valori medi nazionali (35,6 per cento), sebbene il divario tra il Nord e il Sud del Paese sia rimasto sostanzialmente invariato⁴⁰ per questa componente pur in presenza di una ragguardevole crescita del Mezzogiorno (dal 4,9 al 29,4 per cento) registrata dal 1999 a oggi. In particolare, si evidenzia come per le famiglie, al 2006, Basilicata e Sardegna superino il livello medio nazionale (rispettivamente 36,3 e 36,7 per cento), mentre Campania, Calabria Puglia e Sicilia si posizionano al di sotto della media nazionale per la componente delle imprese e delle famiglie⁴¹. Tali differenziali si riscontrano, nelle stesse proporzioni⁴² anche considerando l'indice di diffusione rispetto ai singoli che dichiarano di utilizzare internet.

Tuttavia, oltre alle differenze territoriali e ai problemi relativi al costo degli strumenti o dell'accesso, vi sono altri fattori di tipo socioculturale – in particolare, il livello di istruzione e l'età delle persone - che aiutano a spiegare la propensione a dotarsi di una connessione e a utilizzare Internet: la maggior parte delle famiglie non percepisce l'utilità di questo strumento o non si ritiene in grado di utilizzarlo. Emerge comunque che le famiglie che dispongono di tecnologie più avanzate (definite da alcuni "più tecnologiche") sono caratterizzate dalla presenza di almeno un minorenne, di un capofamiglia con un livello di istruzione medio-alto e sufficienti disponibilità economiche⁴³.

L'uso di internet è abbastanza diffuso⁴⁴ (cfr. Tavola II.10) anche per quanto riguarda il rapporto dei singoli con la pubblica amministrazione.

³⁹ Banca dati indicatori di contesto DPS-Istat, anno di riferimento 2006, pubblicazione 2007.

⁴⁰ Nel 1999 il grado di diffusione di internet tra le famiglie (percentuale di famiglie che dichiarano di possedere l'accesso a internet) era rispettivamente del 9 per cento nel Centro-Nord e del 4,9 per cento nel Mezzogiorno. Nel 2005, il livello medio di diffusione nel Centro-Nord era del 37,2 per cento contro il 28,7 del Mezzogiorno.

⁴¹ In particolare a febbraio 2006, per famiglie e imprese, la Campania registra rispettivamente il 29,0 e il 14,2 per cento, evidenziando una tendenziale riduzione della diffusione più marcata per le imprese; la Calabria il 27,2 – in flessione rispetto all'anno precedente - e il 15,8 per cento; la Puglia il 27,2 e l'11,7 per cento; la Sicilia il 23,4 e il 15,7 per cento.

⁴² Nel 2002, a fronte di un livello medio di utilizzo di internet da parte degli individui pari al 25,2 per cento, il Centro-Nord registrava un dato del 28,5 per cento contro il 19,2 del Mezzogiorno. Nel 2006, il Centro-Nord si è assestato attorno al 36,4 per cento contro il 25 per cento del Mezzogiorno (percentuale di persone di 6 anni e più che dichiarano di aver utilizzato internet negli ultimi 3 mesi).

⁴³ Istat, Le tecnologie dell'informazione e comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui, Statistiche in breve, dicembre 2006.

⁴⁴ La stessa indagine Istat – cfr. nota 42 - evidenzia come la fascia di età compresa tra i 25 e i 64 anni sia quella che utilizzi maggiormente internet.

Tavola II.10 - INDIVIDUI CHE USANO INTERNET PER RELAZIONARSI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER MACROAREA – FEBBRAIO 2006 (per 100 persone con le stesse caratteristiche e che hanno usato internet negli ultimi tre mesi)

Ripartizione geografica	Relazionarsi con la Pubblica Amministrazione			Svolgere pratiche in Internet piuttosto che recarsi di persona presso i Servizi pubblici o le Amministrazioni pubbliche		
	Ottenere informazioni da siti della P.A.	Scaricare moduli della P.A.	Spedire moduli della P.A.	Sì, usano Internet	No, non usano Internet ma sarebbero interessati ad usarlo	No, non usano Internet e non sarebbero interessati ad usarlo
Italia nord ovest	37,4	25,3	12,2	20,4	39,4	36,9
Italia nord est	38,2	26,7	12,0	20,0	38,8	38,8
Italia centrale	37,0	26,5	12,2	18,3	36,7	40,2
Italia meridionale	36,5	28,7	13,9	17,1	35,8	39,8
Italia insulare	38,1	28,9	13,5	17,4	39,0	38,8
ITALIA	37,4	26,8	12,6	19,0	38,0	38,5

Fonte: Istat, Le tecnologie dell'informazione e comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui, Stat. in breve, dicembre 2006

La domanda on line dei servizi della pubblica amministrazione è generalmente più elevata al Nord. (il 20,4 per cento dei cittadini che vivono nel Nord-ovest e che utilizza Internet svolge pratiche via rete contro il 17,1 per cento dei cittadini che vivono al Sud) e al Nord è anche maggiore la quota di utenti Internet che non usano il web per svolgere pratiche⁴⁵ della Pubblica Amministrazione, ma sarebbero interessati a farlo (oltre il 38 per cento). Tuttavia, l'indagine Istat citata sopra (cfr. tav.II.10), evidenzia come sussistano anche alcuni limiti all'uso di internet per tale interazione: il 17,4 per cento degli individui ritiene che i servizi di cui avrebbe bisogno non sono disponibili on-line o sono difficili da trovare; unitamente alla preoccupazione del 16,9 per cento per la sicurezza e protezione dei propri dati; al 14,9 che trova difficoltà pratiche, per le proprie abilità informatiche, ad accedere in rete a questi servizi.

Si evince così che l'interazione con la pubblica amministrazione (38,5 per cento) si colloca quasi a metà strada rispetto ad altri utilizzi del web: percentuali superiori riguardano l'invio e la ricezione di e-mail (77,4 per cento), la ricerca di informazioni su prodotti e servizi e in campo sanitario (64,4 per cento), la fruizione di prodotti culturali quali giornali, riviste, news, radio e televisione (41,5 per cento). Percentuali inferiori riguardano invece l'uso di Internet per l'*entertainment* (33,8 per cento), per

⁴⁵ Il 10 per cento di coloro che hanno dichiarato di usare Internet per svolgere pratiche della pubblica amministrazione ha avuto accesso alle biblioteche pubbliche, l'8,2 per cento ha usato la rete per pagare le tasse; il 7,8 per cento ha effettuato una iscrizione presso scuole o università; il 6,7 per cento ha effettuato ricerche di lavoro tramite agenzie di collocamento, mentre il 3,6 per cento ha prenotato visite o ricoveri.

svolgere attività di formazione o istruzione (26,8 per cento), per scaricare software (24,9 per cento), per comprare o ordinare prodotti e o servizi (16 per cento), per trovare lavoro (14,5 per cento).

Per le *imprese*, pur a fronte del 96,4 per cento nella diffusione di internet per quelle con almeno 10 addetti (a gennaio 2006⁴⁶), tale indice si riduce sensibilmente, evidenziandone una sua limitata diffusione, se si rapporta al numero totale degli addetti (25,4 per cento⁴⁷) registrato nell'industria e servizi. Continuano a persistere differenze relative al settore di appartenenza, alla dimensione di impresa e alla collocazione territoriale. In particolare, la diffusione della posta elettronica e della connessione ad Internet ha ormai raggiunto livelli piuttosto elevati, come detto, mentre la presenza di siti *Web* tra le imprese evidenzia una marcata differenziazione a seconda della dimensione e della localizzazione: ne dispone il 56,1 per cento le imprese con 10-49 addetti, il 76 per cento di quelle con 50-99 addetti e oltre l'89,1 per cento di quelle con 250 addetti. Rispetto alle macroaree geografiche, tale percentuale oscilla tra il 60 - 63,3 per cento tra le imprese del Centro e del Nord e raggiunge solo il 47,3 per cento fra quelle del Mezzogiorno. Analogamente, anche la presenza di reti Intranet ed Extranet risulta fortemente differenziata in relazione alla dimensione d'impresa: a fronte di una elevata diffusione nelle grandi imprese (rispettivamente 83,9 e 52,8 per cento delle imprese informatizzate) si rileva una presenza contenuta in quelle con 10-49 addetti (rispettivamente 30,5 e 10,7 per cento). Il divario persiste, anche se meno rilevante, in termini geografici: le imprese informatizzate del Nord e del Centro utilizzano le reti Intranet ed Extranet in misura superiore a quelle del Mezzogiorno⁴⁸.

Rispetto all'utilizzo di internet, anche le imprese utilizzano la rete per fruire dei servizi on-line sempre più frequentemente: a inizio 2006, la rete è utilizzata dall'81,1 per cento delle imprese che si connettono ad Internet come strumento per accedere a servizi bancari o finanziari, dal 65,6 per cento per acquisire informazioni sui mercati e dal 51,6 per cento per acquisire dati e informazioni in formato digitale⁴⁹. Minore è comunque l'utilizzo di Internet per acquisire servizi post-vendita (29,5 per cento) e per formare e istruire il personale (12,3 per cento).

⁴⁶ Istat, L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, anni 2005-2006, Statistiche in breve, dicembre 2006.

⁴⁷ Banca dati indicatori di contesto DPS-Istat, novembre 2006.

⁴⁸ Istat, L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, Statistiche in breve, dicembre 2006.

⁴⁹ cfr Nota 16.

Nei rapporti fra le imprese e la pubblica amministrazione, Internet è diventato un effettivo canale di comunicazione. A fine 2005, il 93,1 per cento delle imprese connesse ad Internet ha utilizzato la rete per usufruire dei servizi offerti *on-line* dalla pubblica amministrazione e la propensione ad avvalersi di tali servizi aumenta al crescere della dimensione aziendale (cfr. tav.II.11).

Tavola II.11 - IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CONNESSE AD INTERNET CHE FRUISCONO DI SERVIZI PUBBLICI ON-LINE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO, ATTIVITÀ ECONOMICA, CLASSE DI ADDETTI E RIPARTIZIONE GEOGRAFICA, 2005 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti connesse ad internet)

ATTIVITÀ ECONOMICA CLASSI DI ADDETTI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Rapporti con la Pubblica Amministrazione	Ottenere informazioni	Scaricare moduli	Inviare moduli compilati	Presentare offerte per gare d'appalto	Svolgere procedure amministrative interamente per via elettronica	Altre procedure/ attività
ATTIVITÀ ECONOMICA							
Industria	93,1	80,9	78,8	52,3	8,3	37,6	33,6
Servizi	93,1	81,3	80,0	54,6	7,3	42,1	35,6
CLASSI DI ADDETTI							
10-49	92,6	79,9	77,5	51,2	7,1	37,5	33,7
50-99	96,4	87,0	91,1	62,4	11,8	50,2	36,4
100-249	97,4	91,1	92,6	71,7	14,7	53,6	42,2
250 e oltre	97,9	93,3	95,6	76,4	20,7	61,3	43,0
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE							
Nord-ovest	93,1	80,9	79,5	53,7	8,0	39,3	31,3
Nord-est	93,6	80,1	80,1	50,2	6,5	37,2	33,5
Centro	92,8	81,0	77,7	55,7	8,2	41,0	36,4
Sud e Isole	92,6	82,8	79,3	54,1	9,4	40,7	39,3
ITALIA	93,1	81,0	79,3	53,2	7,9	39,3	34,4

Nota: sono possibili più risposte alle domande poste sul questionario. Pertanto, la somma delle quote percentuali per riga può essere superiore a 100.

Fonte: Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, anni 2005 e 2006

Emerge una sostanziale omogeneità territoriale nei livelli di adozione e intensità di diffusione differenti, riflettendo per altro, sia fattori dal lato della domanda - diffidenza rispetto alla sicurezza di Internet, capacità tecnica dell'utente e altre variabili che influenzano la propensione all'utilizzo dei servizi più interattivi, già riscontrati per gli individui e le famiglie, nonché la frequente delega a soggetti intermediari della gestione delle pratiche con la PA - sia fattori dal lato dell'offerta, a partire dalla diffusione ancora limitata di servizi transattivi, più complessi, soprattutto per gli Enti locali.

Interazione tra
pubblica
amministrazione e le
imprese: lo sportello
unico

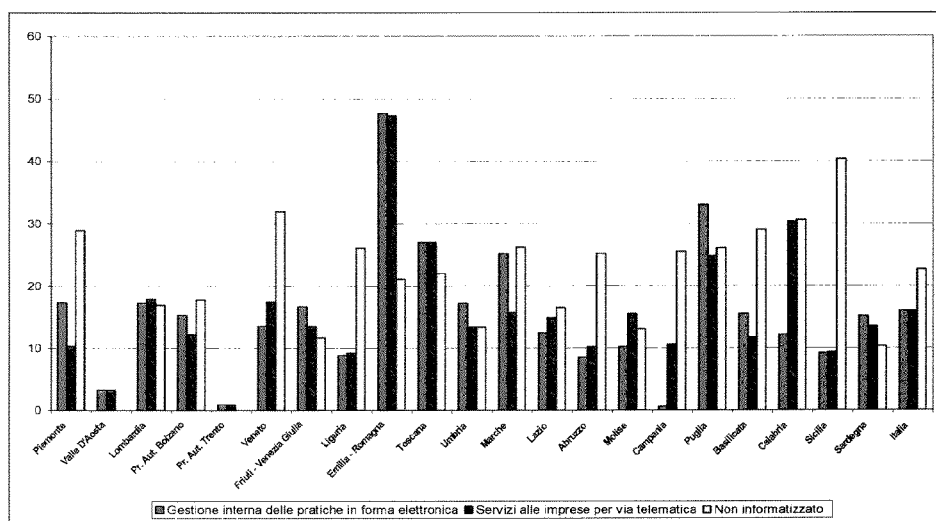
Il livello di interazione telematica tra Comuni e imprese emerge anche dai dati⁵⁰ relativi allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)⁵¹.

⁵⁰ Istat, rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella PA locale – Anno di riferimento 2005. Statistiche in breve, luglio 2006

⁵¹ Il Codice della PA digitale prefigura un ruolo centrale per lo sportello unico (articolo 10), come modello di collaborazione tra amministrazioni diverse, assistita dalle nuove tecnologie, dove, in una logica di semplificazione, tale collaborazione è finalizzata al “processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso” (articolo 14), e si basa su principi come la “interoperabilità dei sistemi informatici e dei flussi informativi”, il “coordinamento informatico dei dati”, la “collaborazione interregionale”.

Tra i Comuni con lo Sportello Unico attivo (cfr. fig.II.15), solamente il 22,7 per cento risulta non avere alcun livello di informatizzazione. La “Gestione interna delle pratiche in forma elettronica” rappresenta una misura del grado di informatizzazione del *back-office*⁵²: il 16 per cento dei Comuni ha dichiarato di avere attivato la gestione elettronica in rete delle pratiche tra gli uffici del Comune (o fra uffici di Comuni associati. Per i “Servizi alle imprese per via telematica” che riguardano piuttosto l’informatizzazione del *front-office*⁵³, il 16,3 per cento dei Comuni ha dichiarato di avere attivato almeno un servizio destinato ad aziende e professionisti. Questo dato si affianca a quello raccolto dall’Osservatorio Servizi On Line, secondo cui circa il 20 per cento dei Comuni italiani con più di 10.000 abitanti offre il servizio di autorizzazione unica tramite il proprio sito istituzionale. Tra questi, però, solo il 25 per cento circa consente la conclusione della pratica direttamente on line⁵⁴.

Figura II.15 - GESTIONE PRATICHE E SERVIZI INFORMATIZZATI NEI COMUNI CON LO SPORTELLO UNICO ATTIVO, 2005 (valori percentuali)



Fonte: Istat, rilevazione sperimentale sulle ICT nella pubblica amministrazione locale

⁵² Una dimensione nuova, con la quale le amministrazioni dovranno necessariamente fare i conti, sarà quella della completa e reciproca integrazione in rete. Con il Codice della Pubblica amministrazione digitale, diventerà infatti obbligatorio garantire, in forma vicendevole, l'accesso alla consultazione, alla circolazione e allo scambio di dati ed informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni, anche al fine di assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di fruizione dei rispettivi servizi on line (articolo 12 del Codice).

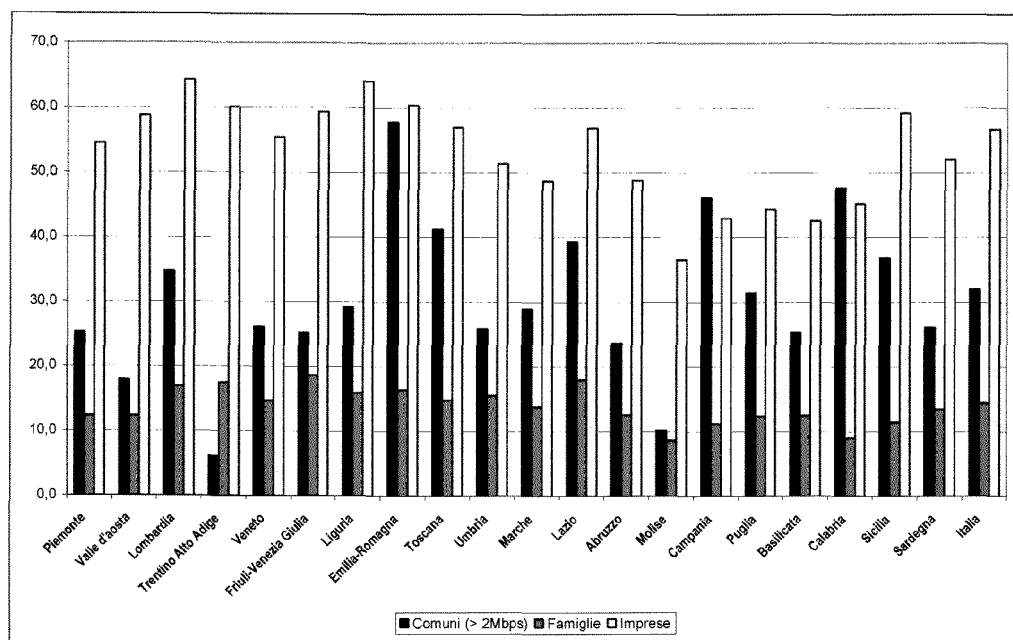
⁵³ Il Codice della PA digitale, all'articolo 2, stabilisce che la rete dovrà diventare il canale preferenziale per l'interazione tra la pubblica amministrazione e i suoi utenti - cittadini e imprese e che l'erogazione dei servizi in rete dovrà avvenire tramite i siti degli enti pubblici (disciplinati dagli articoli 53, 53 e 57 del Codice), è poi il naturale esito di quel lavoro di riorganizzazione strutturale e gestionale a cui le amministrazioni sono chiamate, proprio attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle ICT.

⁵⁴ Ricordiamo anche che, molto spesso, i servizi via web di sportello unico sono offerti dai Comuni in forma aggregata a livello provinciale o intercomunale.

La diffusione della
banda larga

La connettività a banda larga⁵⁵ è destinata a diventare sempre più il fattore abilitante cruciale per la convergenza tra informatica, telecomunicazioni, elettronica di consumo e media rappresentando il fattore in grado di assicurare pari opportunità di accesso a tutti. La sua diffusione dipende in generale, oltre che da fattori organizzativi e dimensionali, anche dall'offerta di mercato dei servizi d'accesso e dotazione infrastrutturale, non omogenea in tutte le aree, dalla localizzazione (area montana, rurale o marginale) e tecnologie utilizzabili. (cfr. Figura II.16).

Figura II.16 - DIFFUSIONE DELLE CONNESSIONI IN BANDA LARGA NEI COMUNI, FAMIGLIE E IMPRESE, 2005 (valori percentuali)



Nota: la percentuale per i Comuni si riferisce al totale dei Comuni con collegamento ad Internet; per le famiglie, la percentuale si riferisce al totale delle famiglie che dispongono di collegamento a banda larga; per le imprese alla percentuale di imprese (con più di dieci addetti) dei settori industria e servizi (Attività manifatturiere, Costruzioni, Commercio, Alberghi e campeggi, Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni, Attività immobiliari, Noleggio, informatica, ricerca, servizi alle imprese, parte del settore "Altri servizi pubblici" (soltanto Produzioni e distribuzioni cinematografiche e Attività radiotelevisive), che dispongono di collegamento a banda larga.

Fonte: Istat; per i Comuni, Rilevazione sperimentale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali; per le famiglie, Indagine sugli Aspetti della vita quotidiana svolta a febbraio 2006, Statistiche in breve; per le imprese, banca dati indicatori di contesto Dps-Istat.

Per i Comuni, la percentuale di quelli che accedono a Internet attraverso banda larga con velocità di connessione superiori ai 2 Mbps, lascia emergere una diffusione eterogenea che si attesta attorno al 30 per cento⁵⁶.

È da notare come, nelle diverse regioni, i Comuni si affidano maggiormente per la connessione a Internet alle reti pubbliche (rete telematica regionale, rete provinciale

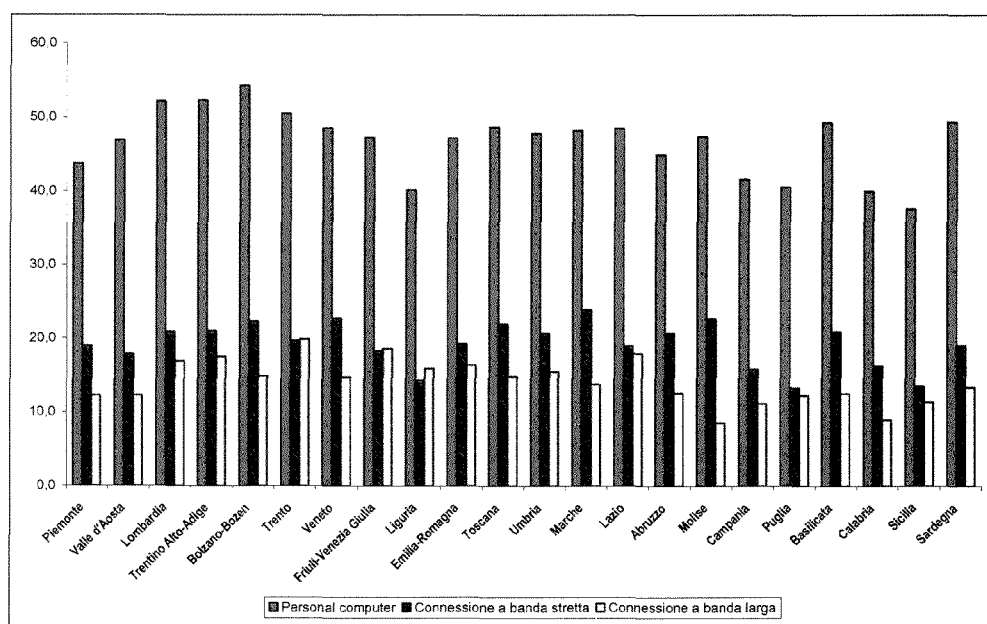
⁵⁵ Che consente collegamenti veloci – in termini di tecnologie di accesso e velocità di connessione – in grado di supportare anche la trasmissione di contenuti informativi quali video, filmati, video conferenze, video *on demand*, internet, ecc..

⁵⁶ Tale dimensione di banda pari o uguale a 2Mbps, è quella ritenuta necessaria alle PA locali per la fruizione e l'erogazione dei canali telematici avanzati.

o inter-comunale), ma anche a privati (operatori di telecomunicazioni, Internet Service Provider ecc.) o a entrambi. Evidentemente, il numero di Comuni connessi a internet tramite rete pubblica dipende da un lato, dalla diffusione capillare della rete stessa (alcuni contesti regionali si trovano in una fase di transizione in cui una parte dei Comuni è in attesa della connessione alla rete o – se già connessi – della possibilità di accedere a internet), dall'altro dalla libera scelta dell'Amministrazione rispetto alla soluzioni da usare per la connessione ad Internet. Si spiegano così le frequenti connessioni private anche in presenza di reti regionali già realizzate e pienamente operative.

Diversa la situazione per i privati. Per le *famiglie*, può affermarsi che la situazione regionale conferma i dati relativi agli accessi a internet, seppure per la banda larga si registri una minore intensità di diffusione (cfr. Figura II.17).

Figura II.17 - DOTAZIONI E COLLEGAMENTI TELEMATICI NELLE FAMIGLIE ANNO 2006
(valori percentuali)



Fonte: Istat. Le tecnologie dell'informazione e comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui. Statistiche in breve, dicembre 2006

Per le imprese si riscontra una situazione analoga: la diffusione di collegamenti a banda larga nelle imprese è minore (56,7 per cento). Va comunque sottolineato che, a differenza del semplice accesso a Internet, l'adozione della banda larga è influenzata da variabili quali la dimensione aziendale e l'area geografica e il settore economico (con una maggiore diffusione nei servizi rispetto all'industria) di appartenenza. Sotto

l'aspetto territoriale si riscontra una maggiore diffusione di soluzioni a banda larga nelle imprese del Nord e la presenza prevalente di soluzioni tradizionali quali Isdn e modem analogico nelle imprese del Mezzogiorno. In particolare, si registrano ancora forti squilibri (dal 58,9 per cento delle imprese con accesso a banda larga nel Centro-Nord rispetto al 47,6 per cento nel Mezzogiorno), con un divario che sembra addirittura ampliarsi rispetto agli anni precedenti.

Le politiche
pubbliche

La rapida panoramica effettuata sull'uso e la disponibilità dei servizi ha evidenziato come sussista tutt'ora una generalizzata debolezza della 'domanda' di servizi che riguarda in modo particolare la componente delle famiglie e delle imprese, sia sotto il profilo della disponibilità e uso, che della capacità di utilizzo da parte delle persone (nella veste di privati cittadini e di lavoratori). Certamente è questo un profilo che incide notevolmente anche sulla capacità di innovazione che i territori sono in grado di esprimere e di cui il Quadro Strategico Nazionale 2007-2013 tiene conto nel richiedere, per i prossimi anni, politiche prevalentemente volte a stimolare e aggregare la componente della domanda (cfr. capitolo IV.1).

Infine, da quanto detto emerge, indirettamente, che sussistono divari relativi allo sviluppo e disponibilità di reti infrastrutturali (di medio e lungo periodo)⁵⁷ che riguardano la banda larga e che influiscono anche sulla capacità di sviluppo di applicazioni informatiche, in continua evoluzione, e dei servizi che richiedono una maggiore banda trasmissiva. La dimensione e le caratteristiche del *digital divide* infrastrutturale sono fortemente differenziate nelle diverse regioni e all'interno delle regioni stesse, anche in ragione della loro conformazione orografica, con aree territoriali poco appetibili per gli investimenti degli operatori di mercato.

Per tali ragioni e in coerenza con le politiche comunitarie in materia, il quadro degli investimenti pubblici dovrà tenere conto delle suddette situazioni territoriali, prevedendo interventi accuratamente mirati, prestando, al contempo, la massima attenzione anche alle possibilità offerte dall'evoluzione tecnologica e dalle revisioni e/o aggiornamenti del quadro regolamentare, come sarà il caso delle tecnologie *wi-max* (sempre *wireless* ma con una capacità trasmissiva di gran lunga maggiore) che potranno essere disponibili nei prossimi mesi in Italia in ragione della decisione di rendere disponibili le frequenze per usi civili.

⁵⁷ Secondo i dati dell'Osservatorio Between sulla banda larga, a inizio 2006, il 13 per cento della popolazione italiana abitava, in zone di *digital divide* infrastrutturale, ovvero in aree dove i collegamenti a banda larga possono essere realizzati solo attraverso costosi collegamenti dedicati o soluzioni satellitari, e non con la tecnologia che oggi è considerata di riferimento per la banda larga, cioè l'ADSL.