

Le amministrazioni di maggiori dimensioni presentano frequentemente strutture, formalmente costituite, dedicate alla gestione delle ICT ed una quota maggiore di addetti ICT sul totale del personale in servizio.

Fanno eccezione le amministrazioni comunali, con meno di 5.000 abitanti, che, in ragione delle minori consistenze di personale, presentano quote di addetti dedicati alla gestione delle funzioni tecnologiche superiori a quelle dei comuni di maggiori dimensioni. Anche riguardo alla formazione ICT del personale, gli enti più grandi hanno una maggiore propensione a qualificare in tale ambito le competenze interne, spesso con il ricorso a sistemi di *e-learning*, in modo da poter gestire le funzioni ICT anche in economia.

Tabella 11 - Amministrazioni locali per presenza di uffici di informatica autonomi, organizzazione di corsi di formazione ICT e tipologia amministrazione - Anno 2007 (percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali e di dipendenti)

TIPOLOGIE DI AMMINISTRAZIONI LOCALI	Amministrazioni locali con uffici /servizi di informatica autonomi	Dipendenti ICT (al 31-12-2006)	Amministrazioni locali che hanno organizzato corsi di formazione ICT	Dipendenti che hanno seguito corsi di formazione ICT
Regioni e Pr. autonome	95,5	4,0	86,4	18,2
Province	84,3	1,9	67,6	12,9
Comunità montane	18,6	3,0	21,9	9,6
Comuni	16,0	1,9	19,6	8,2
<i>di cui:</i>				
<i>Oltre 60.000 ab.</i>	93,0	1,3	72,4	7,3
<i>20.001 - 60.000</i>	71,9	1,3	51,5	11,9
<i>10.001 - 20.000</i>	51,0	1,8	40,3	9,6
<i>5.001 - 10.000</i>	20,6	2,0	27,7	8,8
<i>fino a 5.000</i>	5,8	4,5	12,4	4,7

Fonte: Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali

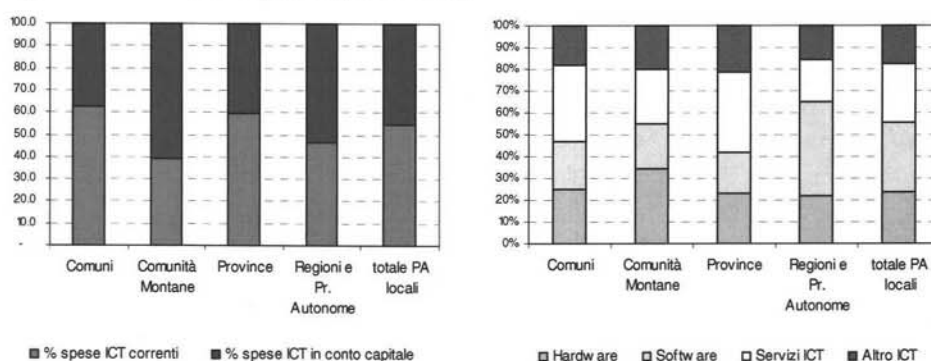
A questo proposito, è da evidenziare che, generalmente, pressoché tutte le funzioni ICT sono gestite in prevalenza con il ricorso all'*outsourcing*, ovvero tramite l'acquisto di servizi da fornitori esterni e/o società partecipate, in tutte le tipologie di PA locali considerate.

L'organizzazione della struttura degli enti finalizzata alla gestione delle tecnologie e del loro utilizzo nei processi di produzione può essere considerata un indice della propensione delle amministrazioni a impiantare sistemi informativi e applicazioni funzionali all'automazione e semplificazione delle procedure interne ed esterne. Tuttavia, l'efficacia di queste soluzioni dipende anche dall'introduzione di strategie operative di investimento, di utilizzo ed implementazione di strumenti tecnologici.

Come accennato in precedenza, il quadro dell'adozione di ICT di base risulta generalmente adeguato in tutte le PA locali considerate. La spesa per ICT è pari a 1,4 miliardi di euro, ovvero lo 0,6 per cento delle spese complessive delle PA

locali prese in esame. Tale spesa si ripartisce fra spese correnti ed investimenti rispettivamente per il 54,4 e il 45,6 per cento, concentrandosi mediamente su hardware e software (55,3 per cento), oltre che sui servizi ICT (27,3 per cento) e altre spese per telecomunicazioni e apparecchiature audiovisive (17,4 per cento) (Figura 1). La spesa ICT media per addetto nel 2006/2007 si attesta a circa 2.300 euro, con il valore massimo riscontrato nelle regioni e province autonome (7.696 euro) e quello minimo nelle amministrazioni comunali (1.396 euro).

Grafico 4 - Spesa ICT delle Amministrazioni locali per voce economica e tipologia di spesa – Anno 2006 (valori percentuali)



Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

Sia per i dati finanziari, sia per la gran parte dei fenomeni indagati, essendo disponibili solo i dati relativi alla prima edizione a regime della rilevazione, non è ancora possibile effettuare analisi sulle tendenze più recenti o sull'impatto dell'utilizzo di ICT sulle performance delle amministrazioni. Per approfondire questi aspetti è necessario attendere i risultati della prossima indagine, il cui avvio è previsto per settembre 2009 ed i cui risultati saranno disponibili all'inizio del 2010.

Una prima parziale indicazione sulla propensione al risparmio delle PAL circa le dotazioni informatiche può essere desunta dalla tendenza al ricorso all'*open source* (acquisizione di tipologie di licenze software caratterizzate principalmente dalla possibilità di accedere liberamente al codice sorgente) anche se, sulla base delle informazioni disponibili, è difficile valutare gli effetti di sostituzione di software proprietari. Circa il 35 per cento delle amministrazioni locali dichiara di avere utilizzato soluzioni di tipo *open source*, con frequenze decisamente più elevate nelle regioni, province e, in generale, nelle amministrazioni più grandi.

Tabella 12 - Amministrazioni locali che utilizzano soluzioni *open source* per tipologia di amministrazione - Anno 2007 (percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali e di dipendenti)

TIPOLOGIE DI AMMINISTRAZIONI LOCALI	Amministrazioni locali che utilizzano soluzioni <i>open source</i>
Totale Amministrazioni locali	35,2
Regioni e Pr. Autonome	100,0
Province	78,4
Comunità montane	35,6
Comuni	34,4
di cui:	
Oltre 60.000 ab.	95,0
20.001 - 60.000	67,9
10.001 - 20.000	62,8
5.001 - 10.000	39,7
fino a 5.000	26,8

Fonte: Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali

Le tecnologie di base, quali Server, personal computer, reti locali, posta elettronica, strumenti di sicurezza informatica di base e accesso ad Internet, risultano diffuse nella gran parte degli enti; tuttavia solo nelle grandi amministrazioni si fa un utilizzo più avanzato di queste tecnologie, orientato sia ai processi di lavoro interni alle amministrazioni, e in generale nell'ambito della Pubblica Amministrazione, sia all'erogazione di servizi a cittadini, famiglie ed imprese.

Tabella 13 - Amministrazioni locali per principali dotazioni tecnologiche utilizzate e tipologia di amministrazione - Anno 2007

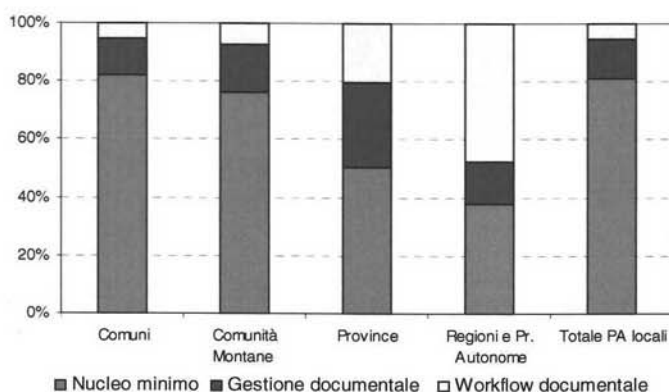
TIPOLOGIE DI AMMINISTRAZIONI LOCALI	Server	Personal computer per 100 dipendenti	Reti locali - LAN	Posta elettronica	Internet	di cui con connessione e in banda larga (a)
Comuni	78,1	74,7	90,9	98,5	99,9	58,9
Comunità montane	80,5	80,4	92,1	98,7	99,6	70,8
Province	97,1	95,0	100,0	100,0	100,0	98,0
Regioni e Pr. Autonome	100,0	84,2	100,0	100,0	100,0	100,0

(a) In percentuale sul totale delle amministrazioni con Internet

Fonte: Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali

Dal punto di vista del livello di informatizzazione delle attività delle amministrazioni, la maggior parte degli enti tende a automatizzare in modo consistente funzioni quali la gestione del personale, della contabilità, dei tributi, dell'anagrafe (per le amministrazioni comunali) e del protocollo informatico. Tuttavia, per quest'ultimo, la tendenza diffusa è la realizzazione solo del nucleo minimo, così come previsto dai provvedimenti normativi, e sono poche le amministrazioni che hanno raggiunto uno stadio di implementazione più elevato, quale la gestione o il *workflow* documentale.

Grafico 5 - Amministrazioni locali con protocollo informatico (DPR 445/2000) attivo, per tipologia di soluzione realizzata e di amministrazione - Anno 2007 (valori percentuali)



Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

Analogamente, poco informatizzate risultano le attività ed i processi di lavoro propri degli Uffici relazioni con il pubblico e lo Sportello unico per le attività produttive (SUAP), a riprova della ancora modesta attenzione verso l'informatizzazione delle strutture di diretto contatto con l'utenza finale.

Tabella 14 - Amministrazioni locali per livello di informatizzazione dell'Ufficio relazioni con il pubblico e tipologia amministrazione⁶ - Anno 2007 (percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali)

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE	Informatizzazione in rete (a)	Informatizzazione in locale (b)	Office automation (c)	Nessuna informatizzazione	Totale
Comuni	11,2	7,0	12,6	69,2	100,0
Comunità montane	5,3	3,2	7,1	84,4	100,0
Province	39,2	5,9	21,6	33,3	100,0
Regioni	54,5	4,5	4,5	36,4	100,0

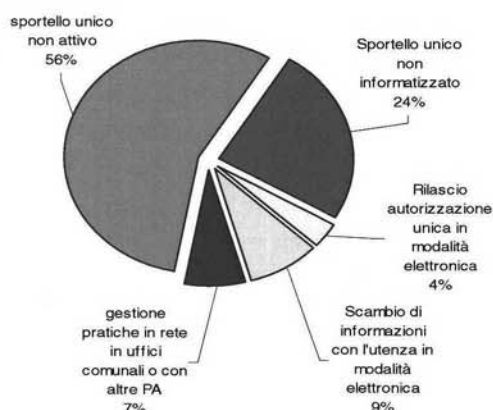
Fonte: Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle PA locali

⁶ (a) 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.

(b) 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

(c) Utilizzo nei processi di lavoro dei pacchetti comuni di *Office automation* (quali word, excel, access o altri strumenti equivalenti).

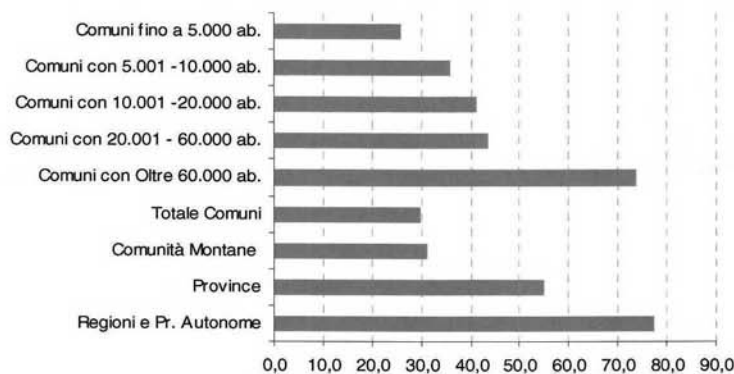
Grafico 6 - Amministrazioni comunali per grado di informatizzazione dello Sportello unico per le attività produttive (valori percentuali)



Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

Nonostante l'ampia diffusione delle reti locali, l'utilizzo di Intranet come sistema di comunicazione interna delle amministrazioni risulta presente, nel complesso, solo nel 30,9 per cento delle amministrazioni, dove alla maggior parte dei dipendenti (65,3% nel complesso) ne è consentito l'accesso. Anche in questo caso si tratta per lo più degli enti di maggiore dimensione. Analoga tendenza si riscontra per l'utilizzo della posta elettronica certificata, quella a valenza legale, che viene utilizzata prevalentemente dalle regioni, province e dai comuni con oltre 60.000 abitanti.

Grafico 7 - Amministrazioni locali con sistemi di posta elettronica certificata, per tipologia di amministrazione e classi di ampiezza demografica - Anno 2007 (percentuale dei rispettivi totali di amministrazioni locali con posta elettronica)

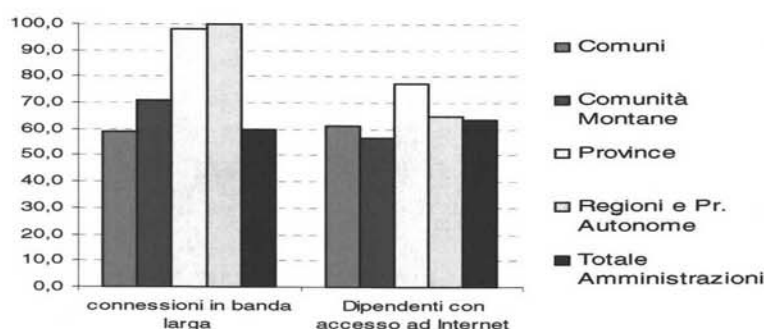


Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

Inoltre, il certificato di firma digitale nel 2007 è ancora piuttosto poco diffuso dal momento che, nel complesso, circa un terzo delle PAL considerate lo ha adottato con solo il 3,4% dei dipendenti delle amministrazioni che ne risulta dotato; tuttavia, al momento, non vi sono informazioni sull'utilizzo effettivo nei flussi e negli scambi di documentazione.

La disponibilità di Internet è pressoché totale nelle PAL considerate e le connessioni in banda larga sono altrettanto diffuse (con una netta prevalenza delle tecnologie xDSL) se si fa l'eccezione dei piccoli comuni, in particolare quelli con meno di 5.000 abitanti, nei quali solo il 49,3 per cento dichiara di disporre di tale modalità di connessione. Anche la diffusione dell'utilizzo di Internet fra il personale appare elevata, dal momento che i dipendenti che hanno l'accesso ad Internet rappresentano in media oltre il 60 per cento del totale.

Grafico 8 - Amministrazioni locali con connessioni in banda larga e dipendenti con accesso ad Internet per tipologia di amministrazione (percentuali dei rispettivi totali)



Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

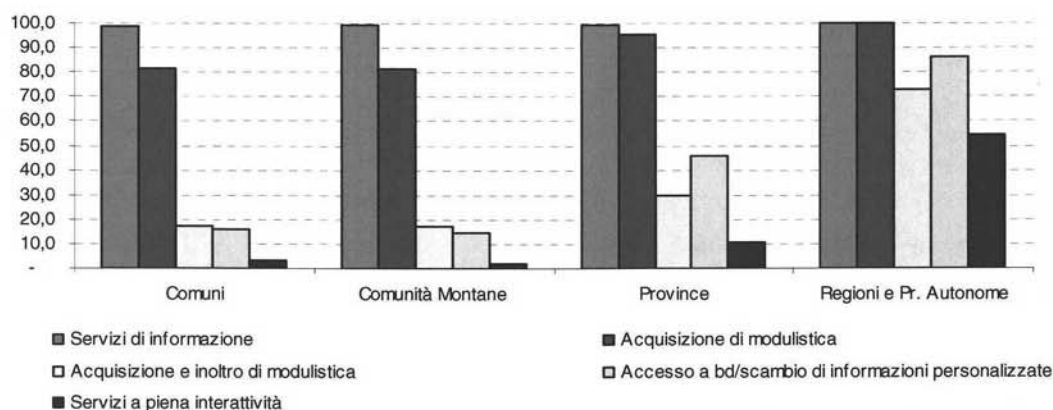
Anche nel caso di Internet, a fronte di un'adozione diffusa dello strumento tecnologico, si riscontra un utilizzo più avanzato prevalentemente nelle amministrazioni di maggiori dimensioni. Internet viene utilizzato dalle amministrazioni locali sia per usufruire di servizi telematici offerti da soggetti esterni, sia per offrirne a famiglie, imprese e altre pubbliche amministrazioni. Dal lato della domanda, quasi il 90 per cento delle PAL considerate dichiara di utilizzare servizi on line offerti da altre pubbliche amministrazioni, in particolare da ministeri, altre PA centrali ed enti di previdenza, mentre meno intensi appaiono i rapporti fra amministrazioni locali.

I collegamenti telematici con i tesoriери bancari consentono l'utilizzo di servizi di gestione dei movimenti di cassa ad oltre il 60 per cento degli enti, mentre il ricorso alle procedure di acquisto di beni e servizi per via telematica (*e-procurement*) è diffuso nel complesso soltanto nel 15 per cento dei casi.

Per quanto concerne, invece, l'utilizzo di Internet e del web per offrire servizi on line all'utenza, ancora una volta si riscontra una generale diffusione degli strumenti di base e una bassa propensione, sebbene crescente all'aumentare delle

dimensione dell'ente, ad erogare servizi che consentano una piena automazione e semplificazione delle procedure. Infatti, circa l'80 per cento delle amministrazioni locali si è dotato di propri siti web istituzionali, ma sono ancora ben poche quelle che nei siti rendono disponibili servizi ad un grado elevato di interattività. Nella maggior parte dei casi ci si trova di fronte a "siti vetrina", ovvero siti che forniscono soltanto servizi di informazione sull'attività degli enti e sulle modalità di espletamento di pratiche e procedure di competenza dell'ente. Numerosi (81,8 per cento) risultano anche i siti che consentono almeno lo scarico della modulistica relativa ai servizi offerti all'utenza. Le frequenze relative a livelli di interattività più avanzati mostrano tuttavia un drastico calo: le amministrazioni che offrono sul proprio sito servizi che consentono l'acquisizione di modulistica e l'inoltro on line della stessa per l'attivazione dei servizi sono solo il 17,4 per cento del totale e analoga frequenza (16,7 per cento) si riscontra per i siti che consentono l'accesso a banche dati e lo scambio di informazioni personalizzate.

Grafico 9 - Amministrazioni locali per grado di interattività dei servizi on line offerti sui siti istituzionali e per tipologia di amministrazione (valori percentuali)



Fonte: Istat – Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali, Statistica in breve, 7 Marzo 2008

Infine, ancora poco diffusi sono i cosiddetti servizi a piena interattività, ovvero quelli con cui per l'utente è possibile avviare e concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto, che sono offerti sui siti di circa tre amministrazioni su cento. Più consistente, seppur ancora piuttosto limitata, l'offerta di servizi di pagamenti on line, che vengono resi disponibili dal 9,1 per cento delle amministrazioni locali prese in esame.

2.3 - I servizi on line delle amministrazioni locali

Fra novembre 2006 e gennaio 2007, all'interno del progetto dei centri regionali di competenza per l'e-government e la società dell'informazione, è stata effettuata una rilevazione sulla disponibilità di 43 servizi on line per cittadini ed imprese, di competenza di comuni, province, regioni, Asl. La rilevazione è stata realizzata direttamente via web presso tutti i siti dei soggetti pubblici e privati erogatori

di servizi di *e-government* locale e operanti nei territori comunali (1.112) con più di 10.000 abitanti. In caso di servizi ad accesso privato, è stata effettuata un'intervista telefonica o diretta.

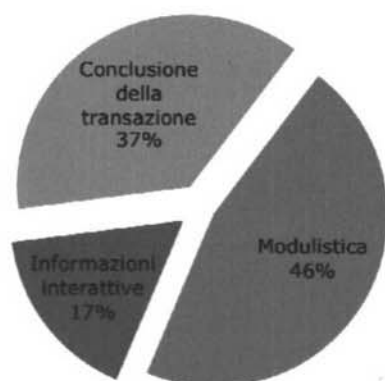
Da un punto di vista metodologico, i servizi di *e-government* sono stati rilevati secondo la prospettiva dell'utente: è stata infatti verificata la disponibilità del servizio per gli utenti indipendentemente dal soggetto erogatore. Inoltre, per ciascun servizio individuato, è rilevata la presenza o l'assenza di 11 caratteristiche relative all'interattività e alla qualità.

I servizi on line

A inizio 2007, su 43 servizi di *e-government* locale analizzati di varia competenza amministrativa, 11,1 sono mediamente disponibili nei 1.112 territori comunali con più di 10.000 abitanti (25,6%). Di questi, in media, solo 4 su 43 risultano pienamente transattivi (9,3%).

Il 46% dei servizi individuati sono costituiti solamente da moduli scaricabili da consegnare allo sportello, a volte nemmeno accompagnati da adeguata informazione sulle modalità di fruizione del servizio. Questi risultati suggeriscono, da un lato, la necessità di velocizzare i processi di informatizzazione del back office e di integrazione e cooperazione fra amministrazioni e, dall'altro, suggeriscono di approfondire la tematica legata alla reale opportunità di offrire tutti i servizi al massimo livello di interattività. Infatti occorre sempre tener presente che, a seconda del target di utenza, della tipologia di servizio e della frequenza di utilizzo, può variare fortemente il reale interesse di cittadini e imprese nei confronti delle varie modalità di fruizione dei servizi offerti tramite web o altri canali.

Grafico 10 - Servizi disponibili per livello massimo di interattività raggiunto



Fonte: CRC - Osservatorio servizi on-line (rif. dati 2007)

In genere si osserva che il sito istituzionale del comune non rappresenta più il principale veicolo di erogazione dei servizi comunali ad alta interattività. Considerando la disponibilità dei soli 31 servizi del paniere di competenza