

Tabella 18 - Imprese che hanno usato Internet nel corso dell'anno precedente per tipologia di servizi offerti on line dalla Pubblica Amministrazione utilizzati, per classe di addetti e macrosettore - Anno 2008 (valori percentuali sul totale imprese con meno di 10 addetti)

CLASSE DI ADDETTI E SETTORI ECONOMICI	Tipologia di servizi pubblici on line utilizzati dalle imprese					
	ottenere info		scaricare moduli		inviare moduli compilati	
	EU27	IT	EU27	IT	EU27	IT
Classe di addetti						
10-49	58,22	72,04	57,61	68,42	46,56	38,05
50-249	76,40	89,18	76,21	90,24	68,54	68,55
250 e oltre	81,45	95,15	80,25	95,78	75,31	84,58
Settori economici						
Manifattura	61,14	71,64	61,39	70,50	51,52	43,81
Costruzioni	58,97	77,97	58,39	73,61	43,62	33,34
Commercio	57,80	69,91	57,92	65,72	48,66	36,41
Alberghi, campeggi	54,70	73,99	50,79	59,73	43,27	36,95
Trasporti e comunicazione	60,56	76,78	61,02	71,01	50,70	38,37
Servizi alle imprese	70,98	83,10	68,76	80,78	58,73	56,83
Industria	60,38	73,28	60,34	71,31	48,75	41,09
Servizi	62,29	75,21	61,30	70,44	51,85	42,67
Totale	61,43	74,06	60,87	70,96	50,46	41,72

Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Le percentuali di utilizzo relative ai diversi settori economici non evidenziano comportamenti difforni tra settori dell'industria e dei servizi in termini di propensione all'utilizzo di servizi a maggiore livello di interattività. In particolare, la bassa percentuale dell'Italia per quanto riguarda le imprese che si avvalgono del servizio di *invio di moduli compilati* appare confermata in tutte le attività economiche considerate.

Tuttavia, il settore dei servizi alle imprese, come si vedrà anche più avanti nell'approfondimento *“Stima di un modello esplicativo dell'utilizzo da parte delle imprese di servizi web messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione”*, mostra una propensione nettamente più elevata ad effettuare, anche parzialmente, procedure amministrative via Internet.

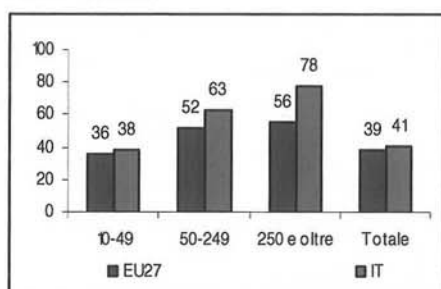
Le imprese che utilizzano servizi on line della PA a maggiore contenuto interattivo: procedure amministrative svolte completamente on line, e-procurement

Concentrando l'analisi sui due servizi pubblici on line a maggiore contenuto interattivo, la performance dell'Italia rispetto all'Europa a 27 paesi è molto positiva; in particolare, per lo svolgimento delle procedure amministrative interamente on line, si rileva un ricorso intenso che coinvolge tutte le classi dimensionali delle imprese. Grazie alla forte propensione delle imprese di maggiore dimensione ad utilizzare tale opportunità e alla diffusione di questi comportamenti a livello settoriale, l'Italia riesce a mantenere livelli superiori alla media europea. Tuttavia, il confronto tra paesi posiziona l'Italia ancora a metà della classifica, lontana di oltre 20 punti percentuali dalla Francia (68%) e

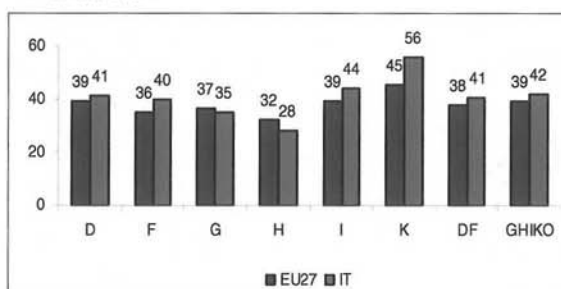
dall'Irlanda (62%). Ciò dipende soprattutto dal maggior peso delle piccole realtà produttive, che ottengono un risultato di soli 2 punti percentuali superiore alla media europea⁷.

Grafico 16 - Imprese italiane e EU27 che hanno usato Internet nel corso dell'anno precedente per svolgere una procedura amministrativa interamente per via elettronica sui siti web della PA, per classe di addetti e macrosettore - Anno 2008 (valori percentuali sul totale imprese con almeno 10 addetti)

Classi di addetti



Macrosettori



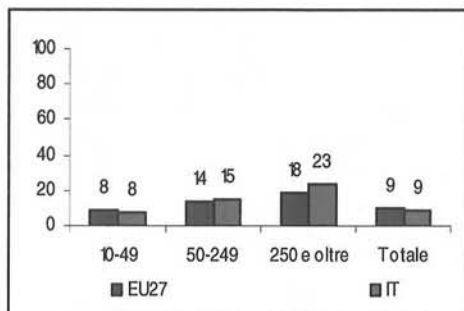
Fonte: elaborazione su Eurostat, database Information society

Per quanto riguarda l'*e-procurement*, che regola la possibilità per le imprese di partecipare con una propria offerta alle gare pubbliche di appalto elettronico, i valori delle imprese italiane sono vicini alle medie europee. A livello settoriale, risalta la maggiore propensione delle imprese delle costruzioni e dei servizi alle imprese verso l'utilizzo di questa opportunità, probabilmente anche in ragione della tipologia di offerte proposte on line da parte delle pubbliche amministrazioni. In particolare, il settore italiano delle costruzioni, che rappresenta circa il 15% dell'universo delle imprese italiane con almeno 10 addetti, si colloca tra le prime posizioni insieme a Francia, Germania e Regno Unito, sebbene permanga un divario rilevante (fino a circa 25 punti percentuali) con alcune eccellenze settoriali rappresentate dai valori di Irlanda (40%), Austria (32%) e Lituania (22%).

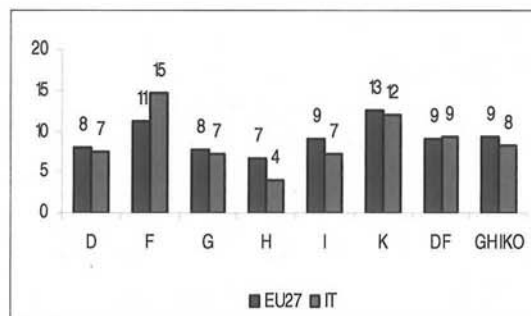
⁷ Ciò potrebbe anche essere dovuto a un maggiore ricorso, rispetto alle imprese italiane di maggiori dimensioni e in generale rispetto a quelle europee, alle attività degli intermediari per effettuare queste operazioni interamente on line. Tali soggetti non sono considerati nelle stime se occupano meno di 10 addetti.

Grafico 17 - Imprese italiane e EU27 che hanno usato Internet nel corso dell'anno precedente per l'e-procurement sui siti web della PA, per classe di addetti e macrosettore - Anno 2008 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

Classi di addetti



Macrosettori



Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Approfondimento – Stima di un modello esplicativo dell'utilizzo da parte delle imprese di servizi web messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione

Come si è visto nelle pagine precedenti, il ricorso da parte delle imprese a servizi web messi a disposizione dalla PA sembra caratterizzato da evidenti regolarità dimensionali e, almeno in parte, settoriali. Tuttavia, un'analisi più approfondita consente di delineare un quadro molto più complesso. In particolare, l'impiego di un modello probabilistico per spiegare parte dell'eterogeneità dei comportamenti delle imprese nell'utilizzo dei servizi web messi a disposizione dalla pubblica amministrazione consente sia di selezionare le caratteristiche rilevanti, sia di quantificarne l'intensità.

La variabile spiegata nel modello è rappresentata dall'utilizzo dei servizi web di tipo avanzato, che prevedono cioè un'interattività tra l'impresa e la PA (invio di moduli compilati, procedura amministrativa gestita on line, *e-procurement*). L'indagine statistica ha consentito di rilevare che circa il 56 per cento delle imprese con almeno 10 addetti fa un uso avanzato dei servizi on line; la restante parte delle imprese o non usa questi servizi, oppure si limita ad una lettura di informazioni direttamente sui siti o attraverso il download di moduli. Il modello di stima utilizzato consente di valutare che le caratteristiche che maggiormente incidono su queste diversità di comportamento delle imprese, e che arrivano a spiegare il 16 per cento della variabilità totale del fenomeno, sono costituite da variabili di performance, come la produttività del lavoro⁸, da alcune variabili rilevate quali la velocità di connessione ad Internet, l'utilizzo che se ne fa, quanti addetti usano computer connessi ad Internet, il grado di complessità dei servizi offerti on line sui siti web delle imprese e da variabili strutturali, quali la dimensione, l'attività economica e la localizzazione dell'impresa.

I risultati del modello (Tabella 19) mostrano che la caratteristica che influisce maggiormente sulla frequenza dell'uso dei servizi web interattivi della PA è rappresentata dall'infrastruttura di connessione ad Internet: modalità di connessione più veloci fanno aumentare del 48 per cento la probabilità relativa di usufruire dei servizi maggiormente interattivi (come indicato dai coefficienti *odds ratio*⁹). Seguono in ordine di importanza gli scopi della connessione (34 per cento in più), la percentuale di addetti collegati ad Internet e la realizzazione di acquisti on line (10 per cento in più). Il tipo di servizi offerti dalle imprese sui propri siti web, ordinati da quelli più semplici (consultazioni) a quelli più complessi (personalizzazioni e pagamenti on line), incidono anch'essi sulla diversità di comportamento, incrementando dell'8 per cento la probabilità relativa di utilizzo dei servizi web della PA.

⁸ La produttività del lavoro è misurata come logaritmo del fatturato per addetto.

⁹ Gli odds ratio, o pronostici, rappresentano il rapporto tra la probabilità di utilizzare e quella di non utilizzare i servizi web con interattività messi a disposizione dalla PA. Il valore del parametro odds ratio misura la modificazione che si ha nel rapporto di probabilità al variare della performance o di una caratteristica di impresa (>1 incide positivamente sulla probabilità) (<1 incide negativamente sulla probabilità di usufruire dei servizi web interattivi).

La produttività del lavoro nell'impresa influenza in modo significativo la frequenza di utilizzo di questi servizi. Infatti, imprese più produttive la incrementano in media del 13 per cento.

Dal punto di vista dimensionale il fatto di essere una grande impresa rende più che doppia la probabilità di interfacciarsi via web con la PA, mentre la piccola impresa, rispetto a quella medio-piccola, riduce del 60 per cento la frequenza di utilizzo di questi servizi.

Gli impatti settoriali, stimati prendendo come riferimento il settore delle costruzioni, segnalano che sono i comparti dell'industria alimentare, dei mezzi di trasporto, petrolifera e dei servizi alle imprese ad incidere positivamente sulla frequenza e quindi sulla probabilità relativa, mentre le imprese del commercio, del comparto ricettivo e della fabbricazione di macchine elettriche mostrano una minore propensione a relazionarsi con la PA attraverso l'utilizzo di servizi più innovativi.

Tabella 19 – Probabilità di usufruire dei servizi web interattivi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione alle imprese - Anno 2008 (coefficienti)

Variabili rilevate	Coefficienti (a)
Produttività del lavoro	1,13
Velocità di connessione	1,48
Scopi di utilizzo di Internet	1,34
Servizi offerti sul proprio sito web	1,08
Addetti che utilizzano computer connessi a Internet	1,10
Acquisti elettronici	1,10
Variabili strutturali: dimensione	
Classe addetti 250 e oltre	2,7
Classe addetti 100-249	2,0
Classe addetti 10-49	0,4
Variabili strutturali: attività economica	
DA - Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	1,6
DF - Fabbr. di coke, raffinerie di petrolio, trattamento dei combustibili nucleari	1,5
DM - Fabbr. di mezzi di trasporto	1,5
K (divisioni 70, 71, 73, 74) - Servizi alle imprese (attività immobiliari, noleggio, ricerca, altre attività professionali)	1,3
DL - Fabbr. macchine elettriche e apparecchiature elettriche ed ottiche	0,6
H (gruppi 55.1 e 55.2) - Alberghi, campeggi ed altri alloggi per brevi soggiorni	0,6
G (divisione 52) - Comm. al dett., escluso autov. e motocicli; ripar. di beni personali e per la casa	0,5
G (divisione 50) - Comm., manut. e ripar. autov. e motocicli, vendita al dett. di carb. per autotraz.	0,4
Variabili strutturali: localizzazione	
Nord-ovest	1,1
Mezzogiorno	1,1
Nord-est	0,9
Numero di osservazioni	197581
Pseudo R²	16%
Fonte: Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese	
(a) Il coefficiente <i>odds ratio</i> misura la modificazione che si ha nel rapporto di probabilità (probabilità di utilizzare rispetto alla probabilità di non utilizzare) al variare della performance o di una caratteristica osservata.	

La stima degli effetti della localizzazione ottenuta attraverso le ripartizioni geografiche rispetto alle regioni del centro Italia, varia in un range più contenuto, tra più e meno 10 per cento. Nel primo caso si trovano le imprese del Nord-ovest e del Mezzogiorno, nel secondo quelle del Nord-est.

In conclusione, emerge in modo netto la maggiore propensione a relazionarsi in modo innovativo con la PA per le imprese più grandi, per quelle che hanno investito in nuove tecnologie, per le unità operanti in settori della manifattura tradizionale, nei servizi alle imprese, per le aziende localizzate nel Nord-ovest o nel Mezzogiorno.

3.3 E-government e individui

L'indicatore relativo alla percentuale di individui che negli ultimi tre o dodici mesi ha interagito con la PA è caratterizzato da una forte variabilità. L'Italia si contraddistingue per valori al di sotto anche della media EU15, come evidenziato dalla tavola seguente.

Tabella 20 – Individui e accesso ai servizi offerti sui siti web della Pubblica Amministrazione, per paese europeo (EU15) – Anno 2008 (valori percentuali)

	Individui che negli ultimi 12 mesi hanno avuto accesso a servizi offerti on line dalla PA		Individui che negli ultimi 3 mesi hanno avuto accesso a servizi offerti on line dalla PA	
	% sul tot. individui	% sul tot. ind. con accesso ad Internet	% sul tot. individui	% sul tot. ind. con accesso ad Internet
EU27	34.4	53.4	28.2	45.8
EU15	38.0	55.8	31.6	48.1
Italia	19.8	44.5	15.3	36.5
Austria	51.2	70.3	38.9	54.7
Belgio	26.2	36.8	15.8	23.0
Germania	44.5	57.1	33.4	44.4
Danimarca	49.4	58.2	44.3	52.8
Grecia	12.7	30.9	10.5	27.4
Spagna	32.4	54.3	29.1	51.2
Finlandia	62.5	74.7	53.2	64.4
Francia	48.1	68.1	43.3	63.5
Irlanda	34.6	52.9	26.9	43.0
Lussemburgo	21.9	26.6	48.1	59.7
Paesi Bassi	53.9	61.6	53.9	62.2
Portogallo	18.6	42.1	17.9	42.8
Svezia	58.8	66.0	51.9	59.1
Regno Unito	39.6	50.5	32.0	42.0

Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Dal confronto dei dati più recenti con quelli del 2006 emerge una situazione italiana con difficoltà di recupero del gap accumulato rispetto agli altri paesi.

Considerando lo stesso indicatore rapportato agli individui con accesso ad Internet, pur raddoppiando il valore della percentuale (dal 15% al 37%) non migliora molto la posizione relativa dell'Italia rispetto agli altri paesi. Lo stesso accade osservando l'indicatore riferito all'interazione con la PA nei 12 mesi precedenti (rispettivamente circa 20% e 45%), descrivendo una situazione di ritardo persistente dell'Italia nello sviluppo delle relazioni on line tra cittadini e PA.

Grafico 18 - Individui che negli ultimi 3 mesi hanno avuto accesso a servizi offerti on line dalla Pubblica Amministrazione - Anni 2006 e 2008
(ranking dei valori percentuali sul totale individui 16-74 anni)

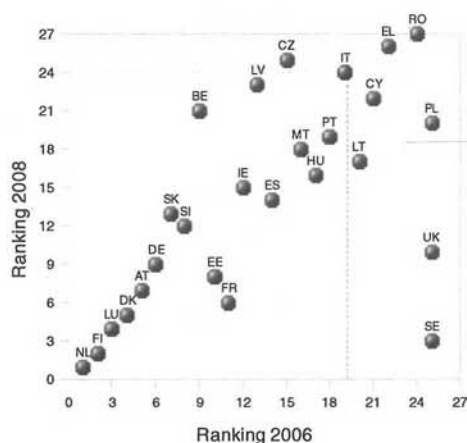
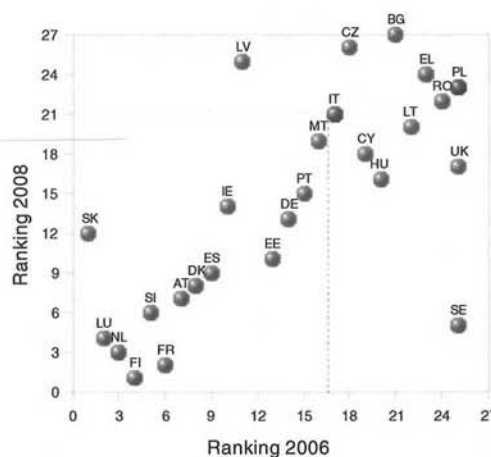


Grafico 19 - Individui che negli ultimi 3 mesi hanno avuto accesso a servizi offerti on line dalla Pubblica Amministrazione - Anni 2006 e 2008
(ranking dei valori percentuali sul totale individui 16-74 anni che usano Internet)



Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Digital divide nell'accesso ai servizi offerti on line dalla PA

Calcolando il numero di persone di 14/15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi, emerge un moderato *digital divide* di genere e, dal punto di vista, generazionale, una maggiore propensione degli adulti ad interagire con la PA. Anche la condizione di occupazione rispetto a quella di non occupazione o di studente influisce su un utilizzo più intenso del web per interagire con la PA. Tra gli occupati, si relazionano di più on-line con la PA: i dirigenti, gli imprenditori, e i liberi professionisti rispetto agli operai seguiti da coloro che sono ritirati da lavoro (per quanto riguarda i soli servizi informativi) e da coloro che sono in cerca di prima occupazione (per i servizi di scarico e spedizione di moduli). Il livello di istruzione determina un consistente *digital divide* anche per la semplice ricerca di informazioni sui siti della PA.

Dal punto di vista territoriale, pur non emergendo delle differenze di rilievo a livello di macroripartizioni, si distinguono alcune regioni del Sud d'Italia (Basilicata, Campania e Sardegna) proprio per l'utilizzo negli ultimi 3 mesi da parte dei cittadini di servizi a maggiore contenuto interattivo (spedire moduli compilati), seguite dalle regioni del Nord Italia, quali Valle d'Aosta e Trentino-Alto Adige; ottime le performance di queste regioni, con l'aggiunta del Lazio, anche per quanto riguarda l'ottenimento di servizi informativi e di moduli dai siti web della PA.

Infine, seppure di lieve entità, si evidenzia la relazione positiva esistente tra dimensione del comune e ricorso ai servizi di tipo informativo offerti on line dalla PA. Per quanto riguarda le altre tipologie di servizi indagati non sembra che sia molto rilevante la dimensione territoriale, mentre appare più significativo l'aspetto legato al *divide territoriale* se misurato in termini di differenze percentuali tra gli utenti che hanno avuto accesso ai servizi offerti on line dalla PA, a seconda che siano residenti nel centro o nella periferia delle aree metropolitane.

Tabella 21 - Persone di 14/15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per relazionarsi con i servizi pubblici e/o la pubblica amministrazione, sesso, condizione e posizione nella professione - Anno 2008 (per 100 persone di 14/15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione nella professione, titolo di studio che hanno usato Internet)

SESSO (a) CONDIZIONE E POSIZIONE NELLA PROFESSIONE (a)	Ottenere informazioni dai siti web della PA	Scaricare moduli della PA	Spedire moduli compilati della PA
Maschi	29.9	22.2	11.3
Femmine	28.9	22.1	10.3
Occupati	34.0	26.2	12.9
<i>Dirigenti, Imprenditori, Liberi professionisti</i>	45.1	37.8	19.7
<i>Direttivi, Quadri, Impiegati</i>	40.7	31.4	15.2
<i>Operai, Apprendisti</i>	15.7	10.2	4.2
<i>Lavoratori in proprio e Coadiuvanti</i>	21.8	15.9	8.6
In cerca di nuova occupazione	25.3	18.9	8.6
In cerca di prima occupazione	26.9	23.2	14.4
Casalinghe	16.7	11.5	4.9
Studenti	17.5	12.1	6.5
Ritirati dal lavoro	30.5	17.9	6.5
Altra condizione	22.3	18.0	6.7
Totale	29.5	22.2	10.9
TITOLI DI STUDIO (b)			
Laurea	48.2	38.4	19.6
Diploma superiore	32.2	24.4	11.9
Licenza media	14.9	9.9	4.6
Licenza elementare	11.6	6.4	3.4
Totale	28.9	21.7	10.6

(a) per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso, condizione e posizione nella professione che hanno usato Internet.

(b) per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso, titolo di studio che hanno usato Internet.

Fonte: Elaborazione su dati Istat – Cittadini e nuove tecnologie, Statistica in breve, 27 Febbraio 2009

Tabella 22 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per relazionarsi con i servizi pubblici e/o la pubblica amministrazione, regione, ripartizione geografica e tipo di comune - Anno 2008 (per 100 persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet)

TERRITORIO	Ottenere informazioni dai siti web della PA	Scaricare moduli della PA	Spedire moduli compilati della PA
REGIONI			
Piemonte	28.8	21.1	9.6
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	36.8	28.6	14.2
Lombardia	28.7	20.0	9.3
Trentino-Alto Adige	36.7	25.7	12.8
<i>Bolzano/Bozen</i>	37.5	25.1	<i>11.6</i>
<i>Trento</i>	35.8	26.3	<i>14.0</i>
Veneto	27.4	19.1	8.8
Friuli-Venezia Giulia	31.7	20.3	10.3
Liguria	25.2	18.4	8.9
Emilia-Romagna	30.4	20.7	9.2
Toscana	29.1	22.7	10.8
Umbria	27.4	22.7	9.9
Marche	23.4	18.1	9.1
Lazio	32.9	26.5	11.9
Abruzzo	26.5	21.5	8.9
Molise	26.8	20.7	12.1
Campania	30.5	25.6	16.2
Puglia	19.9	16.6	7.0
Basilicata	35.8	31.5	17.8
Calabria	28.3	22.4	11.7
Sicilia	27.4	21.3	11.9
Sardegna	33.0	26.7	15.9
RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE			
Italia nord-occidentale	28.5	20.2	9.4
Italia nord-orientale	29.8	20.5	9.5
Italia centrale	30.2	24.1	11.1
Italia meridionale	26.9	22.3	12.1
Italia insulare	29.1	22.9	13.2
TIPI DI COMUNE			
Comune centro dell'area metropolitana	36.2	28.7	12.2
Periferia dell'area metropolitana	29.3	20.3	10.1
Fino a 2.000 abitanti	25.4	20.0	10.2
Da 2.001 a 10.000 abitanti	25.7	19.3	10.5
Da 10.001 a 50.000 abitanti	26.0	19.6	9.5
50.001 abitanti e più	30.7	22.8	11.3
Italia	28.9	21.7	10.6

Fonte: Elaborazione su dati Istat – Cittadini e nuove tecnologie, Statistica in breve, 27 Febbraio 2009

4. Sintesi

- Nella **Pubblica amministrazione centrale (PAC)** l'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici nel 2008 è stato di circa 1.700 milioni di euro, con una crescita del 6,4% rispetto al 2007. In particolar modo, cresce spesa esterna (outsourcing) ICT, che torna ai valori del 1995 e del 1998.
- La spesa ICT della PAC nel 2008 rappresenta una quota pari a circa il 6,6% del mercato italiano dell'ICT e allo 0,11% del PIL. Mediamente rimane costante la spesa per dipendente (1.900 euro).
- Continua a crescere l'impiego, da parte della PAC, delle tecnologie telematiche. Nel 2008 risultano disponibili 263 servizi on line caratterizzati da elevata interazione con l'utente, con una crescita significativa delle transazioni effettive; si conferma anche il ruolo centrale degli intermediari per molte tipologie di servizi. Numerosi i servizi nei bacini di utenza concernenti fiscalità e lavoro-servizi previdenziali.
- Tutte le amministrazioni propongono almeno un sito istituzionale e si conferma un trend crescente di utilizzo delle informazioni offerte. Il 60% dei siti fornisce informazioni chiave per l'accesso ai procedimenti amministrativi (modulistica, scadenze, modalità), mentre un terzo di essi offre solo informazioni parziali.
- Le basi informative significative, censite nella PAC, sono oltre 1.079, e quelle a più elevato contenuto informativo, a parte le informazioni per il funzionamento della amministrazione, si registrano nei bacini di utenza della fiscalità e servizi previdenziali e per il lavoro. Si registra un incremento del numero di base-dati accessibili dall'esterno (per il 30% gli accessi riguardano le amministrazioni locali), ma si conferma anche l'esistenza di una domanda elevata ancora inevasa di interoperabilità.
- La quasi totalità dei dipendenti pubblici dispone ormai di un almeno un personal computer. Aumenta il numero di postazioni di lavoro connesse ad internet, ora pari al 75%.
- Si è completata la migrazione dei servizi RUPA verso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC): a fine 2008 risultano aderenti a contratti-quadro SPC, 51 amministrazioni centrali e 368 amministrazioni territoriali. Parallelamente, diminuisce in modo costante il costo dei servizi di connettività, mentre continua a crescere la banda disponibile, con notevoli risparmi nella spesa.
- Complessivamente le amministrazioni centrali impiegano nel settore informatico circa 14.200 persone FTE, pari al 4,5% dei dipendenti, con una riduzione lieve ma costante dal 2006. Si rileva una crescita notevole del tempo medio dedicato alla formazione degli addetti ICT.
- La **Pubblica amministrazione locale (PAL)** appare mediamente ben dotata dal punto di vista tecnologico; tuttavia la dimensione e la conseguente complessità organizzativa delle amministrazioni rappresenta un fattore discriminante. Le amministrazioni di maggiori dimensioni, infatti, presentano più frequentemente strutture, formalmente costituite, dedicate alla gestione delle ICT (21 Regioni e Province autonome, l'84% delle Province e il 93% dei

Comuni con oltre 60.000 abitanti) e, riguardo alla formazione ICT del personale, hanno una maggiore propensione a qualificare le competenze interne (19 regioni su 22, il 67,6% delle Province e il 72,4% delle amministrazioni comunali più grandi).

- In generale, 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.
- La spesa per ICT è pari a 1,4 miliardi di euro annui (pari allo 0,6 per cento delle spese complessive delle amministrazioni locali considerate e a una spesa ICT media per addetto di circa 2.300 euro), concentrate 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)
- Circa il 35% delle amministrazioni locali dichiara di avere utilizzato soluzioni di tipo open source, con frequenze decisamente più elevate nelle regioni (100%), province (78,4%) e nelle amministrazioni comunali con oltre 60.000 abitanti (95,0%).
- Le tecnologie di base risultano diffuse nella gran parte degli enti: più del 75% degli addetti dispone di personal computer, le reti locali sono impiantate da oltre il 90% delle PAL, la posta elettronica, gli strumenti di sicurezza informatica di base ed Internet sono presenti in quasi tutte le amministrazioni locali. Anche la disponibilità di Internet e le connessioni in banda larga (in particolare quelle xDSL) sono pressoché totali, ad eccezione dei piccoli comuni (in quelli con meno di 5.000 abitanti solo il 49,3 per cento dichiara di disporre di connessione veloce ad Internet). Internet viene utilizzato in media da oltre il 60 per cento del personale in servizio presso le PA locali.
- La maggior parte degli enti locali tende ad automatizzare in modo consistente funzioni quali la gestione del personale, della contabilità, dei tributi, dell'anagrafe (per le amministrazioni comunali) e del protocollo informatico.
- Per il protocollo informatico, fra le amministrazioni che lo hanno attivato, la tendenza diffusa è la realizzazione solo del nucleo minimo¹⁰ adottato dall'81,2% delle PAL, mentre solo poche amministrazioni hanno raggiunto uno stadio di implementazione più elevato, quale la gestione¹¹ (13,3%) o il workflow documentale¹² (5,6%).
- Poco informatizzati risultano i processi di lavoro propri degli Uffici relazioni con il pubblico: il 69,2% dei Comuni e l'84,4% delle Comunità montane non hanno informatizzato in nessun modo tali attività. Fra le amministrazioni comunali con lo Sportello unico per le attività produttive (SUAP) attivo (44%), solo il 4% raggiunge il livello di rilascio dell'autorizzazione unica in modalità elettronica e il 24% non presenta alcuna informatizzazione.

¹⁰ La registrazione di un archivio informatico delle informazioni inerenti il documento, la segnatura sul documento stesso e la classificazione d'archivio

¹¹ Assegnazione per via telematica del documento all'ufficio di competenza ed il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti

¹² Informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali e l'integrazione con workflow relativi ai processi primari

- L'utilizzo di Intranet risulta presente, nel complesso, solo nel 30,9% delle amministrazioni, dove alla maggior parte dei dipendenti (65,3% nel complesso) ne è consentito l'accesso.
- La posta elettronica certificata, quella a valenza legale, viene utilizzata prevalentemente dalle regioni, province (54,9%) e dai comuni con oltre 60.000 abitanti (73,5%); nel complesso, meno di un terzo delle PAL ne fa uso.
- Il certificato di firma digitale nel 2007 è ancora poco diffuso dal momento che, nel complesso, circa un terzo delle amministrazioni locali considerate lo ha adottato, e solo il 3,4% dei dipendenti delle amministrazioni ne risulta dotato.
- L'87,8% delle amministrazioni locali dichiara di utilizzare servizi on line offerti da altre pubbliche amministrazioni; in particolare, si tratta di flussi telematici con ministeri (96,3%), altre PA centrali (99,4%) ed enti di previdenza (84,2%), mentre meno intensi appaiono i rapporti fra amministrazioni locali.
- I collegamenti telematici con i tesorieri bancari consentono l'utilizzo di servizi di gestione dei movimenti di cassa ad oltre il 60% 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% dei casi.
- Circa l'80% delle amministrazioni locali si è dotato di propri siti web istituzionali, ma sono ancora ben poche quelle che nei portali rendono disponibili servizi ad un grado elevato di interattività: l'81,8% dei siti consentono almeno lo scarico della modulistica relativa ai servizi offerti all'utenza, mentre solo circa il 18% consentono l'acquisizione di modulistica e l'inoltro on line della stessa per l'attivazione dei servizi o l'accesso a banche dati e lo scambio di informazioni personalizzate; il 9,1% rende disponibile i pagamenti on line, e appena tre amministrazioni su cento offrono servizi a piena interattività, consentendo di avviare e concludere per via telematica l'intero iter relativo al servizio richiesto.
- 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 da moduli scaricabili da consegnare allo sportello, a volte nemmeno accompagnati da adeguata informazione sulle modalità di fruizione del servizio.
- **L'indicatore complessivo di e-government**, ovvero di utilizzo di servizi offerti on line dalla PA, evidenzia da una parte un'elevata propensione all'utilizzo da parte delle imprese italiane dei siti web della PA (passando dal 65% nel 2004 all'83% del 2008); dall'altra, il netto ritardo del nostro paese per quanto riguarda l'incidenza degli individui nella fascia di età 16-74 anni che interagiscono on line con la PA (circa il 15 per cento degli individui ha interagito on line con la Pa negli ultimi tre mesi).
- A livello sia di imprese che di individui, all'aumentare del livello di interattività richiesto dal servizio offerto dalla PA si riduce la propensione all'utilizzo del servizio stesso.

- Le differenze tra le diverse dimensioni aziendali per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi offerti on line dalla PA, crescono all'aumentare del livello di interazione del servizio. Tale effetto, pur essendo comune a tutti i paesi europei, risulta accentuato in Italia, dove si registra una forte distanza (compresa tra 23 e 46 punti percentuali) tra le piccole imprese (con 10-49 addetti) e quelle di maggiore dimensione (con 250 e più).
 - Per gli individui, la condizione dell'occupazione e il livello di istruzione accrescono il digital divide nell'accesso ai servizi on line .
 - Le percentuali di imprese che utilizzano servizi on line della PA a maggiore contenuto interattivo risentono della scarsa attività svolta in questo campo dalle imprese più piccole: le procedure amministrative vengono svolte completamente on line dal 38 per cento delle imprese con 10-49 addetti, contro il 78 per cento di quelle con oltre 250 addetti; nell'utilizzo dell'e-procurement si evidenzia la maggiore propensione dei settori delle costruzioni (15 per cento) e dei servizi alle imprese (12 per cento).
 - Emerge in modo netto la maggiore propensione a relazionarsi in modo innovativo con la PA per le imprese più grandi, per quelle che hanno investito in nuove tecnologie, per le unità operanti in settori della manifattura tradizionale, nei servizi alle imprese, per le aziende localizzate nel Nord-ovest o nel Mezzogiorno.
-

Riferimenti Bibliografici

ASSINFORM (2008),

Il mercato italiano ICT. Anno 2007, Rapporto Assinform.

CENTRI REGIONALI DI COMPETENZA (2008),

La disponibilità dei servizi di e-government a livello locale. Anno 2007, Rapporto di indagine dell'Osservatorio Servizi on line.

CNIPA (2009),

Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica Amministrazione Centrale. Anno 2008.

CNIPA (2008),

Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica Amministrazione Centrale. Anno 2007.

EUROSTAT (2009),

Sistema informativo sull' Information Society. Anno 2008.

ISTAT (2009),

Cittadini e nuove tecnologie, Statistica in breve.

ISTAT (2008),

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali. Anno 2007, Collana informazioni.