

attentamente il valore di azioni coordinate di sistema ad alto impatto, in particolare a livello nazionale e regionale, al fine di favorire una più ampia disponibilità dei servizi di e-government e lo sfruttamento delle evidenti economie di scala nell'erogazione materiale dei servizi.

I servizi maggiormente disponibili sono, infatti, di competenza sovra-comunale (prevolentemente regionale o provinciale), oppure di competenza comunale ma offerti in modo “aggregato”. Tra i più diffusi citiamo i servizi per il lavoro, che costituiscono il 24% del totale dei servizi rilevati e quasi il 50% dei servizi transattivi. Scarsa diffusione mostrano, al contrario, i servizi legati alla mobilità (5%) e alla salute (6%), mentre i servizi a minor grado di interattività appartengono alla categoria “assistenza e sostegno sociale”. I dati mostrano una fortissima variabilità dei servizi disponibili per territorio, comprovando l'esistenza di realtà di eccellenza a carattere fortemente “prototipale” accanto ad una diffusa situazione di ritardo complessivo.

Il digital divide dimensionale, pur rintracciabile considerando i valori medi per classe di popolazione, non costituisce in realtà l'unica determinante delle performance rilevate: realtà di eccellenza sono state registrate sia tra i comuni piccoli e medio-piccoli sia tra le realtà maggiori. Il grado di autonomia finanziaria delle Amministrazioni Comunali, indicatore della capacità di effettuare investimenti in innovazione, sembra poter contribuire a spiegare il livello di offerta di servizi di competenza comunale sul territorio □ I benefici della partecipazione a progetti di egovernment (in particolare i maggiori progetti co-finanziati dal Primo Avviso Nazionale) risultano evidenti anche nelle regioni del Mezzogiorno, perlomeno a livello di interattività e qualità delle piattaforme di front office sviluppate.

Ulteriori indagini sarebbero opportune per valutare l'efficacia della connessione di tali piattaforme con i processi di back office, la sostenibilità e il reale utilizzo di tali servizi da parte di cittadini e imprese.

I dati mostrano anche notevoli differenziali nelle performance delle varie regioni. Tali differenze sono principalmente determinate dalla coinvolgendo gli Enti Locali in progetti condivisi per l'erogazione di servizi, e dalla partecipazione di Regioni e Enti Locali a progetti di e-government di livello regionale o sovra-regionale con forte vocazione al front office □ Le regioni italiane mostrano anche differenze nel ruolo dei diversi livelli amministrativi nell'erogazione dei servizi. In particolare, le regioni dove prevale il ruolo dei siti web istituzionali dei Comuni sono la Campania, la Lombardia, l'Emilia-Romagna, il Molise e la Calabria. I servizi offerti a livello regionale sono invece numerosi in Liguria, Abruzzo, Basilicata, Lazio, Marche, Sardegna, Sicilia e Veneto. Il peso relativo più alto dei servizi di tipo intercomunale (riconducibili soprattutto ai portali di progetto di e-government) è rintracciabile in Abruzzo, Marche, Puglia e Sardegna.

I dati raccolti suggeriscono, infine, una scarsa attenzione dedicata all'analisi della domanda in termini di target potenziali e reali bisogni di cittadini e imprese. Sia le scelte maniera prioritaria sia la progettazione delle piattaforme tecnologiche sembrano, infatti, eccessivamente guidate da logiche tipiche dell'offerta (es. servizi di più semplice implementazione, vocazione dei fornitori, trasposizione sul canale web delle stesse modalità di fruizione del servizio allo sportello, etc.).

Tra gli strumenti per l'e-partecipation disponibili sui siti web istituzionali dei Comuni, la newsletter registra la maggiore diffusione in quanto è presente nel 21%

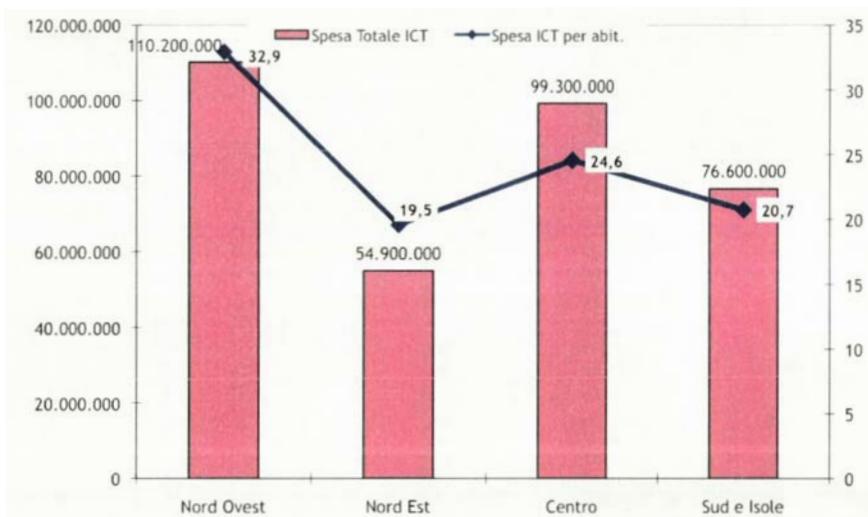
dei siti, seguita dai forum e i sondaggi, diffusi rispettivamente nell'8 e nel 7% dei Comuni considerati. La chat e la pratica dell'instant messaging risultano ancora quasi totalmente assenti dai siti dei Comuni.

5.4.2 Grandi Comuni

I Comuni con dimensione demografica superiore ai 100.000 abitanti sono 45. La popolazione residente supera di poco i 13.700.000 abitanti. Essi sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata pari a 341 milioni di Euro.

L'andamento pro-capite di tale spesa va da un massimo di 32,9 Euro per abitante nel Nord Ovest al minimo di 19,5 Euro per abitante nel Nord est.

Figura 23: Spesa in valore assoluto e per abitante nei Comuni sopra i 100.000 abitanti per aree geografiche, anno 2008



Fonte: Indagine CISIS/Netics

La ripartizione tra gestione e sviluppo è quasi la stessa in tutte le ripartizioni geografiche: 61/62% per attività di gestione, il 39/38% per sviluppo.

Un'articolazione indicativa della dotazione tecnologica risulta dalla tabella seguente:

Tab. 55 - Dotazione tecnologiche per area geografica nei comuni con più di 100.000 abitanti, anno 2008

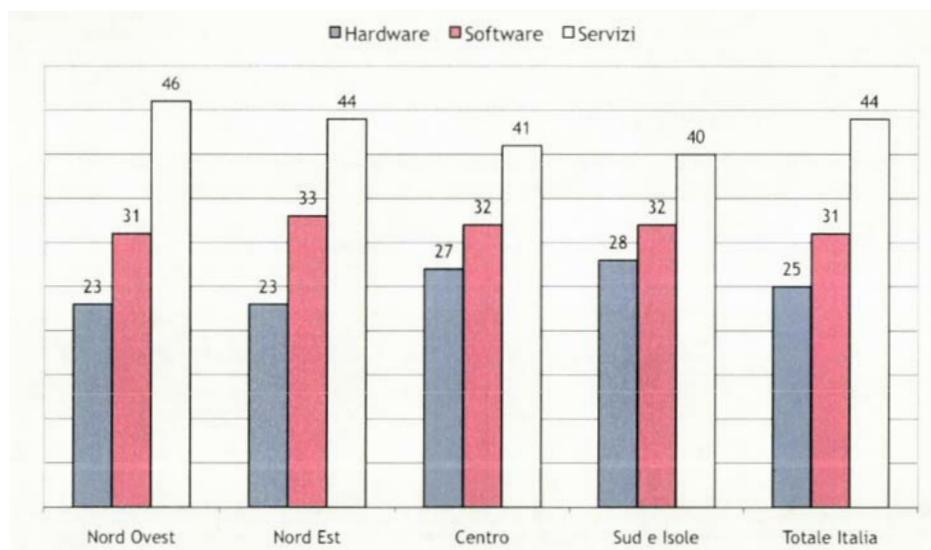
Tipologia di dotazioni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud Isole	Ttalia
Server fascia alta	20	25	35	40	120
Server fascia media	200	200	250	200	850
Server fascia bassa	250	450	500	700	1.900
PC client totali	17.500	14.500	20.000	19.000	71.000
PC client in rete locale	95%	98%	97%	95%	96%

Tipologia di dotazioni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud Isole	Ttalia
PC client Internet	95%	98%	97%	95%	96%
Caselle e-mail	19.000	16.000	23.000	20.000	78.000
Firma digitale	350	600	500	350	1.800

Fonte: Indagine CISIS/Netics

La ripartizione tra gli oggetti delle acquisizioni dei Comuni è, invece, rappresentata dal seguente grafico

Figura 24: Destinazione di acquisto della spesa ICT nei Comuni sopra i 100.000 abitanti per aree geografiche, anno 2008 (in percentuale)



Fonte: Indagine CISIS/Netics

5.4.3 Comuni di media dimensione

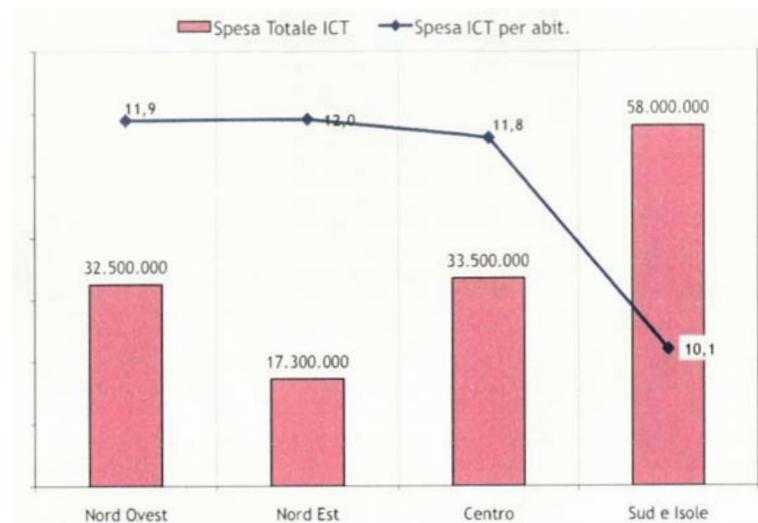
I Comuni con dimensione demografica superiore dai 30.000 fino a 100.000 abitanti sono 260.

La popolazione residente è di circa 13.000.000 di abitanti.

Essi sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 141 milioni di Euro.

Il grafico seguente sintetizza la spesa di questa tipologia di Comuni nelle varie aree geografiche in valore assoluto e pro-capite.

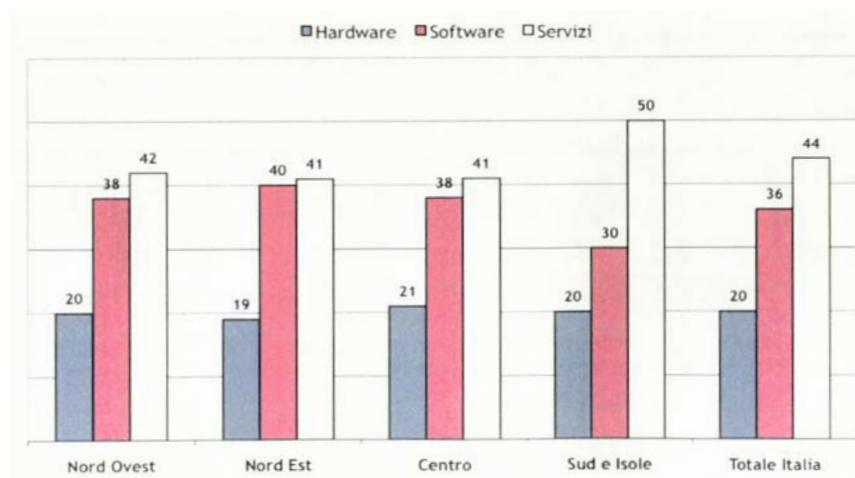
Figura 25: Spesa complessiva annua e per abitante nei Comuni tra i 30.000 e i 100.000 abitanti per area geografica, anno 2008 (in euro)



Fonte : Indagine Ancitel 2009

La suddivisione della spesa per tipologia di acquisto mostra un'analogia media nazionale rispetto ai Comuni maggiori, ma con una diversa articolazione della spesa per area geografica.

Figura 26: Destinazione di acquisto della spesa ICT nei Comuni tra i 30.000 e i 100.000 abitanti per area geografica, anno 2008 (in percentuale)



Fonte : Indagine Ancitel 2008

Quanto alla suddivisione tra spesa corrente e spesa per sviluppo si osserva un prevalere della prima sulla seconda dappertutto con un massimo di differenziale nelle isole (70% contro il 30%) e un minimo nel Nord est (60% contro 40%).

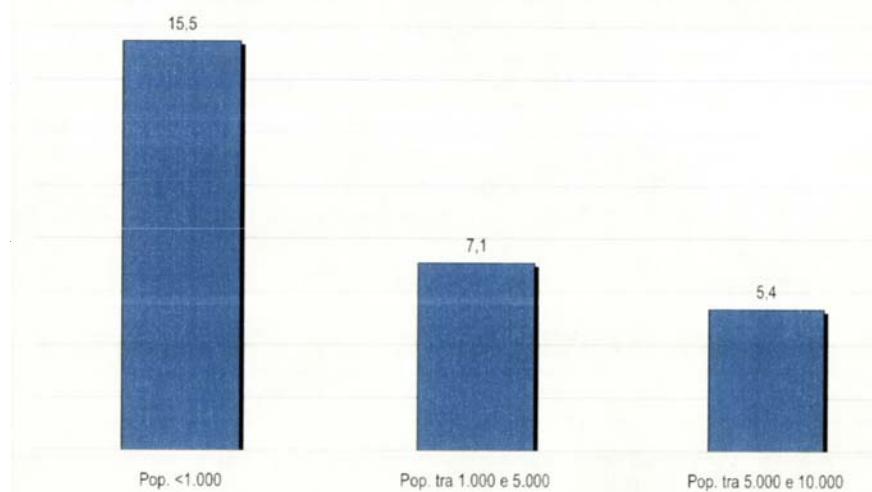
5.4.4 Comuni di piccola e medio-piccola dimensione

Nei 7.796 Comuni con dimensione demografica fino 30.000, la popolazione residente è di circa 33 milioni di abitanti.

Questi comuni sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 193 milioni di Euro.

Il grafico seguente sintetizza la spesa della specifica tipologia di Comuni con meno di 5000 abitanti, nelle varie classi demografiche in termini pro-capite. L'andamento decrescente continua anche nei Comuni oltre i 10.000 abitanti e comincia a crescere solo in prossimità della soglia dei 30.000 abitanti.

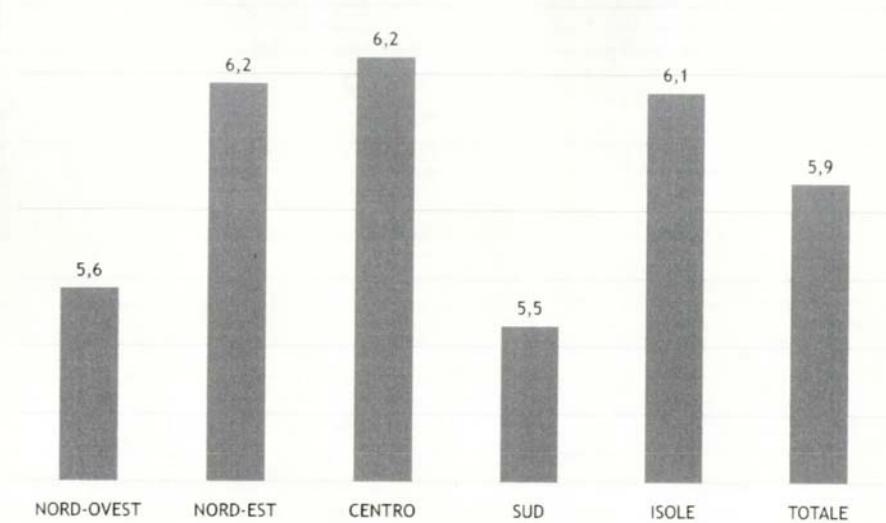
Figura 27: Spesa corrente ICT annua pro-capite, per classi demografiche dei Comuni, anno 2008 (in euro)



Fonte: Indagine Cnipa 2008

I dati del grafico evidenziano una forte differenziazione. L'elaborazione dei dati della spesa pro-capite per aree geografiche evidenzia un andamento poco differenziato (da 6,2 a 5,5 Euro per abitante) a riprova della carattere fortemente livellato di consumo di prodotto e servizi ICT di questa tipologia di Comuni, la cui distribuzione, per area geografica, è, al contrario, fortemente differenziata: è notoria la concentrazione dei piccoli Comuni (sotto i 5000 abitanti) nel Nord e, in particolare, nel Nord Ovest.

Figura 28: Spesa corrente ICT annua pro-capite, per aree geografiche dei piccoli Comuni, anno 2008 (in euro)



Fonte: Indagine Cnipa 2008

5.5 Iniziativa del CNIPA per i piccoli Comuni: i CST/ALI

Nel 2008 si sono consolidati gli esiti di una delle ultime iniziative avviate dal CNIPA a conclusione del Piano nazionale dei e-Goverment: la promozione dei CST/ALI - Centri Servizi Territoriali (o, diversamente chiamati, Alleanze Locali per l'Innovazione: di qui il doppio acronimo CST/ALI) per l'erogazione di servizi ICT ai piccoli Comuni in forma associata.

L'intervento ha inteso, negli anni 2005-2008, promuovere, agendo anche sulla leva del cofinanziamento dei costi di investimento, aggregazioni di Comuni di piccole dimensioni che intendessero procedere alla costituzione di CST la cui funzione avrebbe dovuto essere quella di sollevare i Comuni proponenti dall'onere di continuare a mantenere in vita un modello di gestione diretta delle ICT, tanto onerosa quanto inefficiente soprattutto in vista dello sviluppo e dell'erogazione dei servizi di e-Government.

L'obiettivo dei CST/ALI era, ed è tuttora, quello di promuovere una migrazione generalizzata verso modelli di gestione delle ICT per i piccoli Comuni basata sull'adozione diffusa di modelli di gestione in ASP (Application Service Providing). Il che vorrebbe dire passare da un regime che vede alcune migliaia di piccoli acquirenti, che si trovano, tutti, a fronteggiare, ciascuno per se, problemi, che sono identici per tutti, di acquisto e gestione di soluzioni ICT per le stesse attività amministrative (i Comuni svolgono le stesse funzioni su tutto il territorio nazionale), con poche decine di operatori qualificati e caratterizzabili da dimensioni di spesa e,

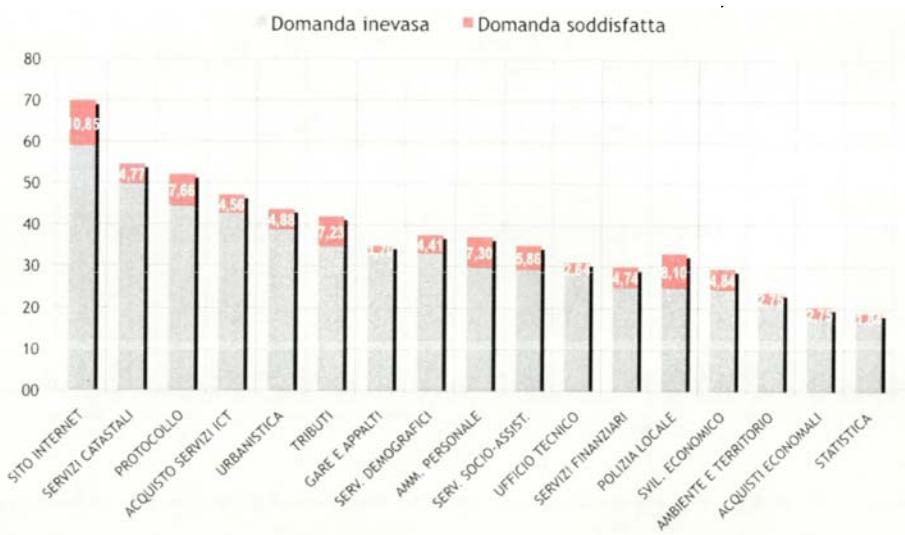
quindi, da risorse professionali, adeguate per un confronto efficace con il mercato e con l'offerta dei servizi ICT.

La bontà dell'intuizione è stata confermata da un'apposita indagine che il CNIPA ha realizzato nel 2008 (L'e-Government nei Comuni di piccole e medie dimensioni - Ovvero "I numeri dei CST": un'analisi del profilo dei Comuni associati per la costituzione e l'avvio dei Centri Servizi Territoriali - Marzo 2008).

Tra i dati rilevati, quelli riguardanti le motivazioni dell'adesione ai CST evidenzia come i Comuni avvertano un gap notevole tra la domanda da essi complessivamente espressa di gestione associata delle ICT a supporto delle funzioni amministrative da essi svolte e la risposta attuale su cui essi possono oggi contare.

Una sintesi del differenziale tra domanda complessiva e domanda soddisfatta di gestione associata delle ICT è evidenziata nel grafico che segue.

**Figura 29: Differenziale tra domanda complessiva e domanda soddisfatta di gestione associata delle ICT a supporto delle funzioni amministrative dei piccoli Comuni, anno 2008
(in percentuale)**



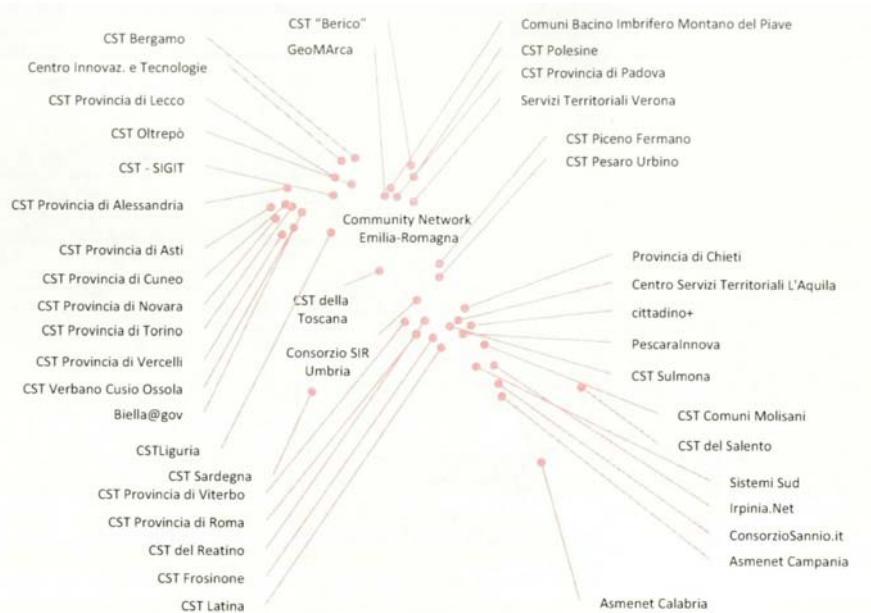
Fonte: Indagine Cnipa 2008

Nel corso del 2008 si è proceduto alla valutazione dei progetti e a definire la lista di quelli ammissibili al co-finanziamento.

L'avvio della fase pienamente esecutiva dei progetti CST/ALI, per i quali si sono positivamente mobilitati molte Regioni e Province, è prevista nel corso del 2009.

I dati riguardanti il numero dei CST (43) co-finanziati dal CNIPA e del numero dei Comuni aderenti sono riportati nel grafico e nella tabella seguenti.

Figura 30: CST/ALI ammessi al cofinanziamento del CNIPA e loro collocazione geografica, anni 2006-2008



Il dato sul numero dei CST/ALI ammessi al cofinanziamento va integrato con quello relativo al numero dei Comuni aderenti ed, in particolar modo, con quello dei piccoli Comuni.

I dati che emergono a seguito del lavoro di valutazione e selezione (i CST/ALI candidati erano 60: vi è stata, dunque, una selezione) evidenziano comunque un grande potenziale di trasformazione per quanto riguarda il modello di gestione delle ICT nei Comuni di piccola dimensione.

Tab. 55 - Elenco dei CST/ALI ammessi per regione e numero dei Comuni aderenti

REGIONI	Tot. CST/ALI	Comuni partecipanti	% sul totale	Di cui piccoli	% sul tot piccoli Com.
Piemonte	8	1.072	89	1.006	94
Liguria	1	131	56	104	57
Lombardia	5	345	22	268	24
Veneto	6	269	46	214	68
Emilia-Romagna	1	325	95	154	98
Toscana	1	139	48	138	98
Umbria	1	92	100	62	98
Marche	2	114	46	89	51

REGIONI	Tot. CST/ALI	Comuni partecipanti	% sul totale	Di cui piccoli	% sul tot piccoli Com.
Lazio	5	222	59	169	67
Abruzzo	5	196	64	168	67
Molise	1	125	92	114	93
Campania	4	336	61	255	77
Puglia	1	50	19	30	36
Calabria	1	222	54	181	56
Sardegna	1	269	71	218	70
Totali	43	3.907	48	3.170	54,6

6 Elementi di confronto con l'Europa

6.1 Indicatori e-Gov Eurostat e posizionamento dell'Italia

Al fine di rilevare il posizionamento dell'Italia, rispetto agli altri stati europei, sul livello digital divide e la disponibilità on line di 20 servizi di base, si riportano nella seguente tabella cinque dei principali indicatori sul tema, rilevati dal sito Eurostat:

1. livello di accesso ad internet - famiglie;
2. e-government - utilizzo da parte dei cittadini di età tra i 16 e i 74 anni;
3. e-government - utilizzo da parte delle imprese;
4. tasso di penetrazione della banda larga;
5. percentuale di disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base.

Tab. 63: Indicatori di accesso ad internet e alla banda larga in Europa, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

STATI	Famiglie con accesso a Internet a casa		Individui che con internet intera- giscono con la PA		Imprese che con internet intera- giscono con la PA		Linee di accesso in banda larga per abitanti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Belgium	60	64	23	16	51	69	24	27
Bulgaria	19	25	6	8	45	58	6	10
Czech Republic	35	46	16	14	73	73	12	16
Denmark	78	82	58	44	88	90	37	37
Germany	71	75	43	33	56	56	21	26
Estonia	53	58	30	34	76	77	20	24
Ireland	57	63	32	27	89	91	16	20
Greece	25	31	12	10	82	83	7	11
Spain	45	51	26	29	58	64	17	20
France	49	62	41	43	69	73	22	26
Italy	43	47	17	15	84	82	16	18
Cyprus	39	43	20	16	54	65	11	16
Latvia	51	53	18	16	45	55	12	16
Lithuania	44	51	18	20	76	86	12	16
Luxembourg	75	80	52	48	85	90	25	27
Hungary	38	48	25	25	55	60	12	16
Malta	54	59	25	20	77	74	14	21
Netherlands	83	86	55	54	81	85	33	36
Austria	60	69	27	39	81	80	18	21
Poland	41	48	15	16	64	68	7	10
Portugal	40	46	19	18	72	75	15	16
Romania	22	30	5	9	42	39	7	11
Slovenia	58	59	30	31	83	88	15	19
Slovakia	46	58	24	30	85	88	7	10
Finland	69	72	50	53	94	95	29	31
Sweden	79	84	53	52	79	78	28	33
United Kingdom	67	71	38	32	54	64	24	28
Norway	78	84	60	62	71	76
EU (27 countries)	54	60	30	28	65	68	18	22
EU (25 countries)	56	62	32	29	67	70	19	22
EU (15 countries)	59	64	34	32	66	70	21	24

Tab. 64: E-government disponibilità on-line, anni 2006 e 2007 (in percentuale)

Stati	disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base	
	2006	2007
Belgium	47	60
Bulgaria	15
Czech Republic	30	55
Denmark	63	63
Germany	47	74
Estonia	79	70
Ireland	50	50
Greece	30	45
Spain	55	70
France	65	70
Italy	58	70
Cyprus	35	45
Latvia	10	30
Lithuania	40	35
Luxembourg	25	40
Hungary	50	50
Malta	75	95
Netherlands	53	63
Austria	83	100
Poland	20	25
Portugal	60	90
Romania	35
Slovenia	65	90
Slovakia	20	35
Finland	61	67
Sweden	74	75
United Kingdom	71	89
Iceland	47	50
Norway	72	78
EU (27 countries)	59
EU (25 countries)	51	62
EU (15 countries)	56	68

La tabella seguente riporta, invece il posizionamento dell'Italia. L'Italia che come si può vedere si trova sempre al di sotto della media dei paesi dell'Unione Europea nei primi quattro indicatori mentre è al di sopra della media nella disponibilità on line di servizi di base.

Tab. 65: Posizionamento dell'Italia negli indicatori di accesso ad internet e alla banda larga e di disponibilità on line di servizi di base, anni 2007 e 2008

indicatori	2007	2008
livello di accesso ad internet - famiglie	27	22
e-government - utilizzo da parte dei cittadini (16-74)	23	24
e-government - utilizzo da parte delle imprese	6	13
tasso di penetrazione della banda larga	15	16
disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base	13	12

6.2 Benchmarking UE sull'e-Gov per i servizi on line

La relazione “The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services” realizzata dalla società Cap Gemini per incarico della Commissione Europea, presenta annualmente (nell’ultimo quadrimestre dell’anno) una misura dello stato dell’arte nell’erogazione di servizi pubblici nei 27 stati dell’Unione Europea più altri 4 stati (Islanda, Norvegia, Svizzera e Turchia). In particolare vengono confrontati i paesi rispetto a 20 servizi considerati prioritari per l’utenza. Nel presente paragrafo si riportano gli elementi principali emersi dalla settima misurazione, effettuata nel settembre 2007.

I servizi censiti vengono riportati nella tabella sottostante distinti per tipologia di utenza: cittadini e imprese.

SERVIZI PER I CITTADINI	SERVIZI PER LE IMPRESE
1. Tasse sul reddito	1. Contribuzione sociale per occupati
2. Servizi per la ricerca di lavoro	2. Corporate tax
3. Prestazioni a sostegno del reddito	3. IVA
4. Documenti personali passaporto/patente)	4. Registrazione nuova azienda
5. Immatricolazione auto	5. Invio dati statistici on line
6. Permesso di Costruire	6. Dichiarazioni doganali
7. Dichiarazioni alla polizia	7. Permessi ambientali
8. Accesso/consultazione alle Biblioteche pubbliche	8. e-procurement
9. Certificati	
10. Iscrizione all'università	
11. Cambio di residenza	
12. Servizi sanitari	

Le informazioni per la rilevazione, relative a i diversi Paesi, sono raccolte tramite un questionario elettronico e analizzate secondo 4 direttive:

- il livello di sofisticazione dei servizi erogati (livelli da 1 a 5);
- la numerosità dei servizi evoluti, cioè quelli di livello 4;
- la centralità del cittadino;
- la valutazione complessiva del portale nazionale.

Per ciascuna direttrice, vengono calcolati opportuni indicatori.

Segue un breve dettaglio sullo stato dei servizi in Europa (27+4 Stati) e in particolar modo della posizione dell’Italia in base a tale metodo di analisi.

Il livello di sofisticazione dei servizi erogati

Guardando all’insieme di rilevazione (EU 27+4) si nota che mediamente il 76% dei servizi erogati è almeno di livello 4 e l’Italia si attesta poco sopra la media con una erogazione di servizi on line caratterizzati da un buon livello di sofisticazione.

La numerosità dei servizi evoluti (servizi di livello 4)

Anche rispetto a questo indicatore, ovviamente correlato con il primo, l'EU 27+4 fa registrare una crescita con un valore medio del 58% (in dettaglio è evoluto mediamente il 50% dei servizi per i cittadini e il 70% per quelli per l'impresa). Il valore registrato dall'Italia, pari al 70% dei servizi evoluti (58% nei servizi per cittadini e 88% nei servizi per le imprese) si mostra quindi abbondantemente sopra la media. Anche nella analisi in oggetto quindi, sia a livello nazionale come pure a livello aggregato, si ripropone quanto già visto nella Relazione annuale 2008: l'Italia offre servizi di buon livello soprattutto nelle tipologie che riguarda le imprese

La centralità del cittadino

La centralità del cittadino nella fruizione del servizio, viene calcolata valutando alcuni parametri quali le modalità di accesso, il numero dei campi richiesti, la multicanalità e l'accessibilità del servizio. L'indicatore aggregato porta l'Italia esattamente della posizione media con un punteggio pari al 20%. Vale a dire che circa il 20% dei servizi erogati può dirsi a "piena misura del cittadino". C'è da dire che anche questo indicatore manifesta un campo di variazione abbastanza ampio con paesi quasi la Bulgaria e la Norvegia primi con un punteggio pari al quasi 40% e Lussemburgo e Svizzera, ultimi con un punteggio inferiore al 5%. Inoltre, questo indicatore risente molto delle diverse modalità di erogazione dei servizi ai cittadini dipendente dal livello istituzionale del soggetto erogatore: in Italia l'erogazione dei servizi quali quelli anagrafici o quelli relativi alla salute (prenotazioni visite specialistiche...) che si rivolgono direttamente all'utente cittadino, è delegata all'autorità locale e il valore degli indicatori relativi ai servizi di livello locale risente della elevata variabilità territoriale che caratterizza tali servizi.

Valutazione complessiva del portale nazionale

Infine, quanto alla valutazione globale dei portali nazionali (per l'Italia www.italia.gov), nella ricerca si vuole dare una misura complessiva della "qualità del portale" valutando aspetti quali la completezza dei servizi offerti, la possibilità di rintracciare i 20 servizi censiti nel portale e la visione di insieme fornita all'utenza. Si rileva una buona valutazione del portale nazionale. Questo giudizio appare in linea con quanto rilevato nella Relazione annuale dalla verifica dei portali sia trasversali (tra cui ovviamente www.italia.gov) sia istituzionali di ciascuna amministrazione.

Considerazioni conclusive.

Pur non essendo direttamente confrontabili, sia la Relazione annuale del CNIPA sia il benchmarking europeo identificano l'Italia come uno Stato che offre un numero adeguato di servizi on line, di buon livello, e offre un portale nazionale che rappresenta un adeguata finestra del livello raggiunto dall'e-government nel nostro paese.

Tuttavia, pur con valori superiori alla media in tutti gli indicatori europei, si evidenzia una posizione quasi sempre mediana dell'Italia che si vede superata da quasi tutti i grandi dell'EU27 e supera invece i paesi più piccoli e neocomunitari.

7 Allegati e appendice statistica

Nella parte Allegati è riportata una sintesi dell'indagine parlamentare sulle ICT nella PA e l'elenco dei servizi on line rilevati con tutti i parametri rilevati e con il confronto sul loro utilizzo nell'anno 2007 e nell'anno 2008.

Negli allegati statistici sono riportate le tavole statistiche e gli indicatori utilizzati nei seguenti paragrafi 3.1, 3.2, 3.3, 4.1 e 4.2.

7.1 Allegati

7.1.1 Indagine parlamentare sulle ICT nella PA

In questo capitolo si riportano le principali risultanze emerse nell'ambito dell'indagine parlamentare sull'informatizzazione della pubblica amministrazione effettuata dalla Commissione I affari costituzionali tra il 27 maggio 2009 e l'11 giugno 2009.

L'indagine è stata condotta mediante audizioni che si sono svolte tra i mesi di maggio e giugno 2007 finalizzate a definire una visione generale del fenomeno attraverso la conoscenza del punto di vista delle Pubbliche amministrazioni locali e quella dei soggetti operanti sul mercato e dei loro rappresentanti; in particolare sono stati ascoltati:

- i rappresentanti della Conferenza delle regioni e delle province autonome, dell'UPI, della Lega delle autonomie locali e del Centro interregionale per i sistemi informatici, geografici e statistici (CISIS);
- i rappresentanti di imprese operanti nel settore (Confindustria - Servizi innovativi e tecnologici);
- il i rappresentanti di imprese operanti nel settore (Microsoft Italia, Fastweb, Confapi, Ance, Google Italia, Telecom Italia).

7.1.1.1 Pubbliche amministrazioni locali

Le Regioni hanno operato attraverso la definizione di piani strategici regionali, di provvedimenti legislativi e di documenti di programmazione economica e finanziaria regionale.

L'Assemblea delle Regioni agisce a due livelli, territoriale e interregionale.

Nel primo (infraregionale), gli interventi sono attuati attraverso provvedimenti come gli APQ (Accordi di programma quadro), i POR (Programmi operativi regionali), i PRS (Programmi regionali di sviluppo) e i piani telematici, con l'intento di creare vari ecosistemi digitali e regionali; nel secondo la definizione di una comune strategia tra regioni è formalizzata in un documento approvato in Conferenza unificata Stato-regioni, città e autonomie locali.

I piani delle Regioni in ambito informatico sono stati indirizzati:

- al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa;
- all'innovazione delle modalità di lavoro e alle nuove prospettive di crescita per i sistemi di impresa;

— al riequilibrio del *digital divide* territoriale. In questo ambito, si è rilevato un notevole impegno nello sviluppo e nella diffusione della banda larga. Attualmente circa il 90% del territorio risulta coperto da banda larga, contro il 41% del 2001.

Nei rapporti con il cittadino, assumono rilevanza gli interventi nel campo della infomobilità, della sanità, del lavoro, del commercio, dell'industria e dell'artigianato, della gestione del territorio attraverso i servizi catastali e geografici, del patrimonio informativo e delle risorse idriche.

Gli investimenti con proprie risorse sono stati consistenti. Nel quadriennio 2004-2007 la spesa è stata di 2 miliardi e 220 milioni di euro distribuiti e impegnati con intensità diversa sul territorio.

Per quanto concerne le infrastrutture tecnologiche, alla fine del 2007, erano utilizzati dalle regioni e dalle province autonome 4.300 server, circa 67.000 PC. L'interconnessione in rete, collegata allo sviluppo del sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC), è realizzata con il contributo di tutte le regioni attraverso un unico progetto, "Interoperabilità e Cooperazione Applicativa fra le Regioni" (ICAR), che consente l'attuazione della cooperazione interistituzionale (ad esempio con il Ministero dell'interno la circolarità anagrafica).

Autonomie locali

In questi ultimi anni, nella pubblica amministrazione locale è stata sostenuta una spesa rilevante per l'e-government, canalizzata su una pluralità di progetti, in alcuni casi cofinanziati dal CNIPA o dai soggetti centrali. Lo stesso finanziamento è stato orientato per investimenti di sviluppo dei progetti e non nella loro conduzione. Gran parte dello sforzo economico e organizzativo è stato rivolto alla messa in esercizio dei progetti informatici.

La diffusione della PEC (posta elettronica certificata), scarsa fino al 2008, è aumentata a seguito dell'emanazione della legge n.2 del 28 gennaio 2009 n. 2, di conversione del decreto-legge n. 185 del 29 novembre 2008.

Un intervento trasversale va avanti da qualche anno con l'azione del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (DIT) e del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali mediante lo sviluppo del nuovo sistema informativo della salute con la costituzione di standard architettonici comuni.

Per quanto concerne la banda larga sono stati annullati i finanziamenti (50 milioni di euro) su accordi POR per portare la fibra ottica in zone a fallimento di mercato. Oggi, quindi, le regioni e gli enti locali portano avanti forme di diffusione della banda larga in zone a fallimento di mercato attraverso proprie risorse, ad esempio ricorrendo all'uso dei fondi FESR (Fondo europeo di sviluppo regionale), POR o PSR.

Gli investimenti per la formazione, numerosi ma non ancora sufficienti, sono stati prevalentemente destinati a quella di base.

Province

Le Province, secondo l'ISTAT, sono oggi una delle prime istituzioni dal punto di vista tecnologico, dal momento che l'80% delle stesse utilizza al meglio le nuove tecnologie.

Sono in corso numerose iniziative per portare la banda larga su tutto il territorio attraverso vari strumenti: Wi-Max, Wi-Fi, la fibra ottica o le centrali telefoniche. Si tratta di interventi finalizzati allo sviluppo dell'innovazione nei territori più svantaggiati.

Le Province italiane sono attualmente coinvolte in diversi progetti trasversali, tra i quali si segnalano:

- il progetto M.I.S.I. (Modelli per innovare i servizi per l'istruzione), finanziato dal CNIPA nell'ambito delle iniziative del riuso. Questo progetto cui partecipano 32 province con il coordinamento della provincia di Venezia, ha l'obiettivo di definire un modello organizzativo, tecnologico e gestionale per la tenuta dell'anagrafe degli studenti e la gestione degli osservatori scolastici, a partire dalle esperienze di successo condotte da alcune province e dal confronto con le regioni e con il MIUR;
- il progetto Labor, cofinanziato nell'ambito del programma Elisa, per l'integrazione e il potenziamento dei sistemi informativi del lavoro. Al progetto, coordinato dalla Provincia di Torino insieme alle province di Milano, Piacenza e Teramo, vi partecipano 52 province.
- i progetti in materia di infomobilità, coordinati dalle province di Milano e Catania, sono finanziati nell'ambito del secondo avviso del programma Elisa.

Criticità rilevate e possibili soluzioni

Nel processo di informatizzazione tutte le amministrazioni locali evidenziano un deficit di governance e di coordinamento a tutti i livelli incluso il livello nazionale.

In particolare viene evidenziato un notevole deficit di competenze tecniche e manageriali degli addetti all'ICT. Spesso, infatti, vengono avviati progetti che presentano carenza sia di un'adeguata strategia generale e di un piano di interventi, sia di risorse professionali interne in grado di governare le relazioni con i fornitori e apportare le necessarie modifiche organizzative. L'inserimento di personale più qualificato all'interno delle amministrazioni oltre a migliorare la qualità dell'offerta e delle prestazioni dei fornitori, potrebbe ridurre la spesa informatica che, nel suo complesso, rappresenta una delle principali quote del mercato ICT italiano. Sul tema della riduzione della spesa viene evidenziato come investimenti aggiuntivi nell'informatizzazione della sanità potrebbero ridurne i costi complessivi. Si sottolinea che l'eterogeneità tra strutture sanitarie, dovuta non solo a problemi di governance, ma anche a caratteristiche strutturali e organizzative diverse, non permette di ricorrere in maniera generalizzata al riuso del software.

Ulteriori interventi, che consentirebbero di ottimizzare e qualificare gli investimenti in ICT, riguardano una diffusione maggiore dei più comuni standard tecnici nonché produzione di linee guida e metodologie relative alla progettazione e gestione dei sistemi informatici; interventi che consentirebbero un più snello ricorso al mercato dei fornitori con positive ricadute anche per le imprese.

Viene sollecitata, una maggior partecipazione degli organismi preposti alla definizione di standard europei. Un esempio è dato dalla realizzazione e diffusione della Carta d'identità elettronica e della posta elettronica certificata in cui l'Italia pur inizialmente all'avanguardia, non è riuscita a rivestire un ruolo chiave nella definizione degli standard a causa di ritardi tra lo sviluppo e la concreta diffusione nella società. Stessa situazione si è verificata per l'e-procurement su cui pur essendo tra i primi paesi a studiare soluzioni, non abbiamo ottenuto adeguati benefici; in tale