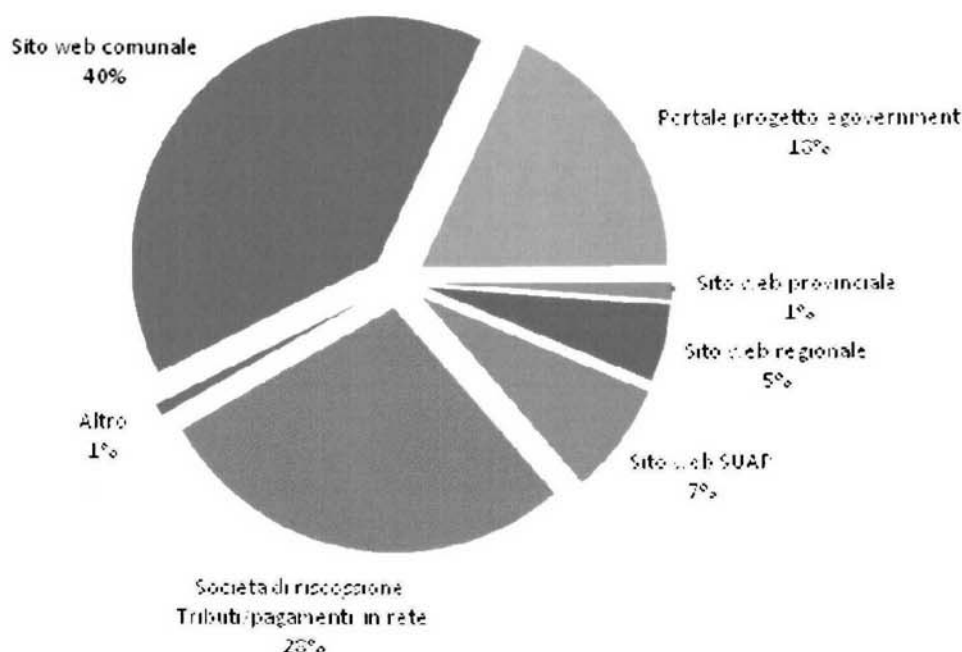


comunale erogati in modalità transattiva, i dati mostrano che soltanto il 40% dei servizi realmente disponibili è offerto dal sito istituzionale del comune. Prevalgono, complessivamente, altri soggetti quali erogatori del servizio: le società di riscossione tributi o pagamenti in rete (28%), i portali di progetto di *e-government* (18%), i SUAP intercomunali e i portali di livello regionale.

Grafico 11 – Servizi transattivi di competenza comunale per tipologia di sito erogatore



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

Da questo discende che le riflessioni sulla diffusione dell'*e-government* dovrebbero considerare la varietà di siti web erogatori dei servizi on line, anche per poterla mettere in diretto confronto con la domanda: analizzando tutte le tipologie di sito web erogatore è possibile individuare infatti un numero maggiore di servizi effettivamente disponibili, rispetto a quanto si ottiene con indagini limitate ai soli siti web istituzionali. Tra l'altro, tale varietà dell'offerta, se non gestita efficacemente attraverso adeguata comunicazione, rischia di disorientare gli utenti compromettendo la credibilità dei siti pubblici e la fiducia nei soggetti erogatori (es. piattaforme di pagamento).

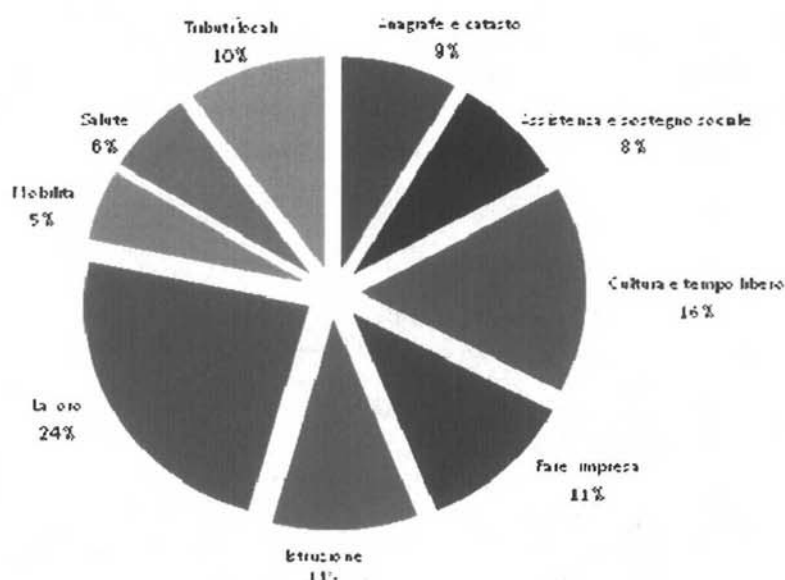
Tabella 15 - La disponibilità di servizi on line per territorio comunale: livelli amministrativi di erogazione

LIVELLO	TIPOLOGIA DI SITO WEB
Regionale	Sito web istituzionale dell'Amministrazione regionale Portale tematico regionale (es. turismo, ambiente, lavoro) Polo o sistema bibliotecario livello regionale Sito agenzia regionale (es. diritto allo studio, formazione)
Provinciale	Sito web istituzionale dell'Amministrazione provinciale Portale provinciale dei servizi (es. lavoro o pagamenti) Polo o sistema bibliotecario di livello provinciale Sito web del centro per l'impiego Agenzie turistiche Camera di Commercio
Intercomunale	ASL Azienda raccolta rifiuti o altra azienda di servizi municipalizzata Forma associativa (es. Comunità montana, Associazione di comuni) Portale progetto di <i>e-government</i> Società di riscossione tributi e pagamenti in rete SUAP (comunale o inter-comunale)
Comunale	Sito web istituzionale del comune Portali di servizio gestiti dal comune

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

Considerando la disponibilità dei servizi per l'utente finale, i quelli offerti in modo "aggregato", a livello sovra-comunale, hanno un impatto molto più elevato delle soluzioni sviluppate dai singoli comuni. Si stima che tale impatto, per quanto riguarda i servizi attualmente disponibili nei territori comunali con più di 10.000 abitanti, sia all'incirca 5 volte maggiore nel caso dei portali di Progetto di *e-government* o dei SUAP, circa 10 volte maggiore nel caso di portali di livello provinciale, quali i Centri per l'impiego e i poli bibliotecari, e fino a 40 volte maggiore nel caso dei servizi offerti a livello regionale. Va quindi valutato 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 dei servizi.

I servizi maggiormente disponibili sono, infatti, di competenza sovra-comunale (prevalentemente 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".

Grafico 12 – Servizi di *e-government* locale disponibili per ambito tematico

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

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.

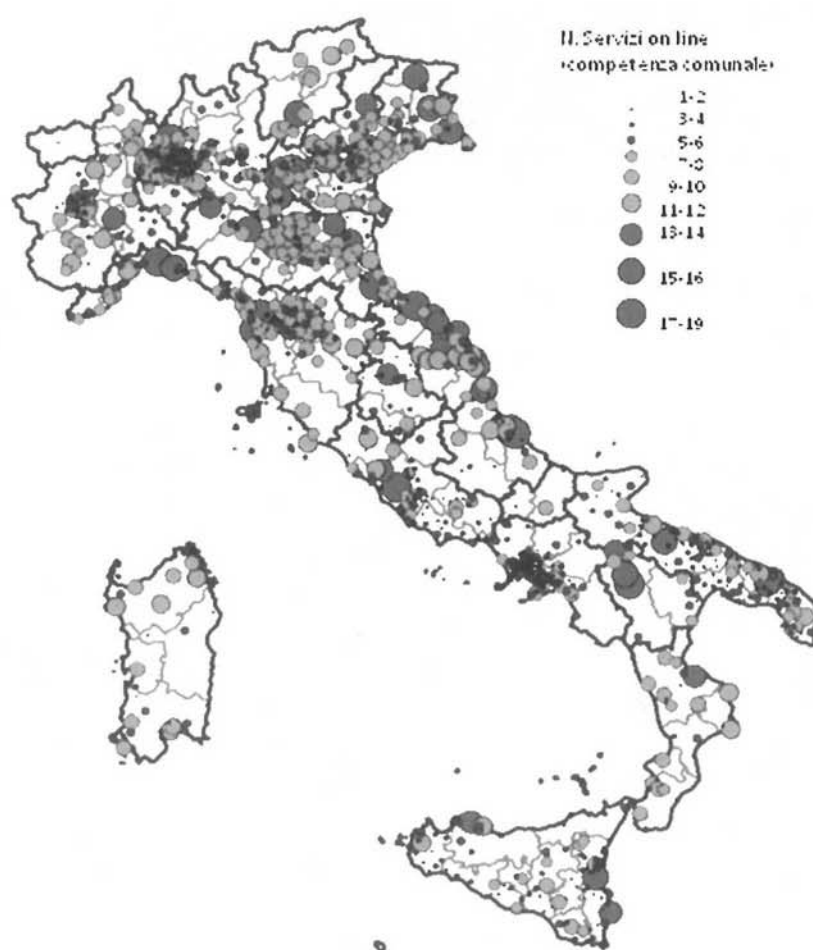
I benefici della partecipazione a progetti nazionali cofinanziati di *e-government* (in particolare i maggiori progetti co-finanziati dal Primo Avviso Nazionale) risultano evidenti anche nelle regioni del Mezzogiorno, perlomeno a livello di interattività e qualità delle piattaforme di front office sviluppate.

I dati mostrano anche notevoli differenziali nelle performance delle varie regioni. Tali differenze sono principalmente determinate dal coinvolgimento degli 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 prioritarie sui servizi che quelle basate sulla 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.) piuttosto che fondate sulle effettive esigenze dei cittadini ed imprese

Grafico 13 – Numero di servizi disponibili di competenza comunale



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

3. L'UTILIZZO DEI SERVIZI PUBBLICI ON LINE DA PARTE DI IMPRESE E INDIVIDUI

3.1 Uno sguardo di insieme alle interazioni on line di imprese e individui con la PA

Il monitoraggio dello stato di avanzamento dell'utilizzo delle ICT nei diversi paesi europei, introdotto con il Piano di Azione *eEurope*, viene effettuato attraverso la valutazione di indicatori misurati dalle rilevazioni annuali dell'Istat sull'uso delle ICT nelle imprese con almeno 10 addetti e sulla disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie e il loro utilizzo da parte degli individui. Queste rilevazioni statistiche vengono effettuate nel rispetto del Regolamento UE n. 808/2004, seguendo criteri e metodologie comuni a tutti i Paesi membri dell'Unione Europea.

In particolare, tra gli indicatori di *benchmarking* previsti da *eEurope*, quelli legati all'area dell'*e-government* sono relativi alle imprese e agli individui che utilizzano *Internet* per interagire con le autorità pubbliche. Tali indicatori sono ripartiti in base agli scopi per i quali si interagisce on line con la pubblica amministrazione: ottenere informazioni, scaricare moduli, inviare moduli compilati; a questi si aggiunge, solo per le imprese, l'utilizzo dei servizi on line della PA per gestire on line tutte le fasi di una procedura amministrativa (se necessario anche il pagamento) e la partecipazione on line alle gare pubbliche di appalto (*e-procurement*).

Relativamente agli ultimi dati disponibili, le figure seguenti mettono a confronto le situazioni riscontrate nel 2008 nei vari paesi della EU27: per l'Italia si rileva un'elevata propensione all'utilizzo da parte delle imprese dei siti web della PA per usufruire delle varie tipologie di servizi offerti on line (circa 82%); d'altra parte, emerge un netto ritardo del nostro Paese per quanto riguarda l'incidenza degli individui nella fascia di età 16-74 anni che hanno interagito on line con la PA (circa 15%).

È possibile rilevare che, all'aumentare del grado di interazione del servizio offerto dalla PA, si riduca la propensione all'utilizzo del servizio, sia per le imprese (dal 74% di imprese che ottengono servizi informativi al 42% di quelle che inviano moduli compilati), sia per gli individui (dal 14% al 5% nei tre mesi precedenti e dal 18% al 7% nei 12 mesi precedenti).

Grafico 14 - Imprese che nell'anno precedente hanno interagito on line con la Pubblica Amministrazione - Anno 2008 (valori percentuali sul totale imprese con almeno 10 addetti)

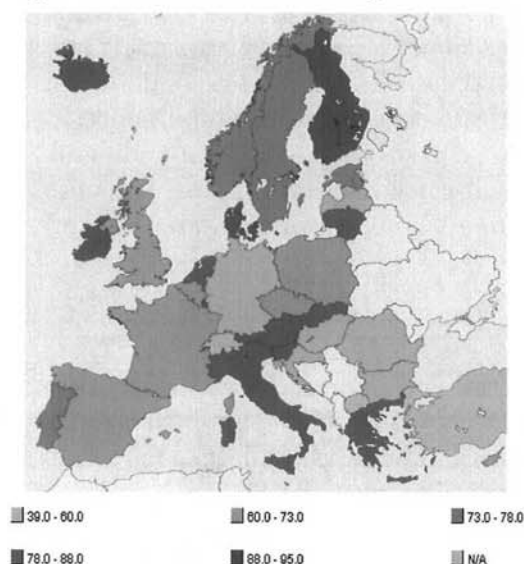
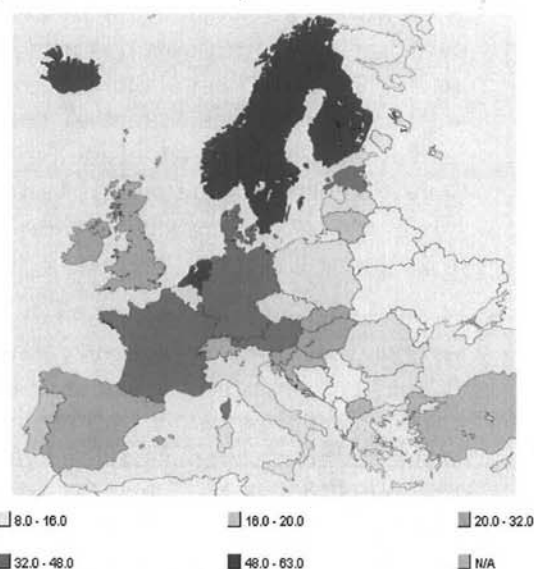


Grafico 15 - Individui che negli ultimi tre mesi hanno interagito on line con la Pubblica Amministrazione - Anno 2008 (valori percentuali sul totale individui di età comprese tra 16 e 74 anni)



Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Per le imprese italiane le quote settoriali e dimensionali non evidenziano situazioni di particolare arretramento rispetto alle medie EU27; inoltre, anche se il confronto tra paesi evidenzia un ritardo dell'Italia rispetto a quelli del Nord Europa, all'Irlanda e all'Austria, tuttavia il nostro Paese è spesso avanti o in linea con paesi quali Germania, Regno Unito, Spagna e Belgio, mentre mostra difficoltà nei confronti di Francia e Portogallo all'aumentare del livello di interattività del servizio offerto dalla PA.

Tabella 16 - Punti percentuali di differenza tra il valore percentuale dell'Italia e i valori percentuali dei Paese EU15, per l'indicatore *e-government* e per tipologia di interazione con la PA

	E-government	Ottenere informazioni	Scaricare moduli	Inviare moduli compilati	Procedure on line	E-procurement
AT	1.4	3.4	-3.7	-17.2	-2.8	-6.6
BE	13.0	74.1	71.0	41.7	-5.7	2.0
DE	25.7	27.4	23.1	-2.8	11.4	-1.1
DK	-8.2	-11.9	-13.9	-22.9	-3.5	0.8
EL	4.0	10.0	8.7	-20.4	-8.5	1.8
ES	18.2	15.4	11.3	-3.1	1.2	4.1
FI	-13.0	-16.3	-20.5	-39.0	-5.0	8.9
FR	8.3	7.4	4.6	-24.9	-27.1	-4.2
IE	-8.9	-10.2	-14.3	-26.7	-21.6	-17.3
LU	-8.1	-7.7	-15.6	0.9	13.1	2.4
NL	-3.0	-2.9	-8.0	-33.5	25.0	3.1
PT	7.3	6.7	2.2	-26.0	-12.5	-5.4
SE	4.3	-1.7	-4.6	-16.1	11.6	-1.6
UK	17.8	13.8	14.1	-8.8	-1.3	-0.5

Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Gli italiani tra i 16 e i 74 anni sembrano essere indietro rispetto alle medie EU27 nella frequenza di utilizzo a 3 e 12 mesi per tutti i servizi considerati e offerti on line dalla PA.

Occorre ricordare, tuttavia, che le percentuali rilevate in ciascun paese risentono dell'eterogeneità dell'offerta della PA in termini di effettiva disponibilità on line di servizi pubblici e di grado di interattività fornito.

3.2 E-government e imprese

I dati armonizzati a livello europeo relativi all'utilizzo di Internet da parte delle imprese per accedere ai servizi offerti sui siti web della PA vengono raccolti da diversi anni. La tavola seguente descrive l'evoluzione, nei diversi paesi europei, dei rapporti on line tra imprese e PA tra il 2004 e il 2008. In generale, salvo qualche eccezione, nel nostro paese si registra un miglioramento nell'utilizzo di Internet nei rapporti con la PA. Sebbene l'Italia sia alle spalle di paesi di nuova entrata, oltre che di quelli del Nord Europa (Finlandia, Danimarca), dal 2004 al 2008 migliora la sua posizione relativa, raggiungendo il settimo posto nella classifica EU27.

Tabella 17 - Imprese che hanno usato Internet nel corso dell'anno precedente per accedere ai servizi offerti sui siti web della PA, per paese europeo - Anni 2004 e 2008 (valori percentuali e ranking)

PAESI EU27	2004		2008	
	e-gov	rank	e-gov	rank
Eu27	51.3		68.1	
Finlandia	90.8	2	94.7	1
Irlanda	69.3	10	90.6	2
Danimarca	84.6	3	89.9	3
Lussemburgo	71.5	9	89.9	4
Slovenia	47	17	88.4	5
Slovacchia	47.1	16	87.9	6
Lituania	64.7	12	86.1	7
Paesi Bassi	46.7	18	84.7	8
Italia	65	11	81.8	9
Austria	74.3	7	80.4	10
Grecia	77.2	5	77.7	11
Svezia	91.8	1	77.5	12
Estonia	83.9	4	77.2	13
Portogallo	57.2	14	74.5	14
Malta	n.d.	n.d.	74.3	15
Francia	n.d.	n.d.	73.5	16
Repubblica Ceca	74.7	6	72.6	17
Belgio	60	13	68.8	18
Polonia	73.8	8	67.9	19
Cipro	35.3	22	64.9	20
Regno Unito	34.5	24	63.9	21
Spagna	50.4	15	63.6	22
Ungheria	34.7	23	60.1	23
Bulgaria	37.7	20	58.1	24
Germania	36.3	21	56.1	25
Lettonia	40.5	19	55.1	26
Romania	30.9	25	38.8	27

Fonte: elaborazione su dati Eurostat, database Information society

Tipologia di interazione: gap settoriale e dimensionale

Analizzando i dati per tipologia di interazione tra imprese e PA emerge che le differenze tra le diverse dimensioni aziendali, circa 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 imprese con 10-49 addetti e quelle di maggiore dimensione (con oltre 249 addetti).

Inoltre, l'effetto dimensionale e quello legato al grado di interazione del servizio riduce la percentuale di imprese con 10-49 addetti che inviano on line moduli compilati alla PA fino a una quota inferiore alla media EU27.