

sistemapiemonte
**Le ICT nella costruzione
della Società dell'Informazione**
Rapporto PA 2010

INDICE

Capitolo 1 -	INTRODUZIONE.....	2
Capitolo 2 -	METODOLOGIA	3
2.1.	Analisi del back office.....	3
2.2.	Analisi dell'offerta di servizi on line	4
Capitolo 3 -	LE PAL PIEMONTESI.....	5
Capitolo 4 -	DIFFUSIONE E UTILIZZO DELLE ICT NEL BACK OFFICE DEI COMUNI PIEMONTESI	9
4.1.	Dipendenti e le ICT.....	9
4.2.	Collaborazione con soggetti esterni	12
4.3.	Dotazione e utilizzo delle tecnologie da parte dei dipendenti.....	17
4.4.	Utilizzo di servizi on line	24
4.5.	Spese ICT.....	26
Capitolo 5 -	ANALISI DELL'OFFERTA DI SERVIZI ON LINE	27
5.1.	Presenza on line e caratteristiche dei siti	27
5.2.	Diffusione dei servizi on-line nei comuni piemontesi.....	35
Capitolo 6 -	UNO SGARDO D'INSIEME	44
Capitolo 7 -	CONCLUSIONI.....	47
APPENDICE 1 -	Servizi considerati dal web survey ed aggregazione in macro categorie	49
APPENDICE 2 -	Albero di classificazione.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Capitolo 1 - INTRODUZIONE

Il presente rapporto vuole essere una sintesi delle ricerche effettuate nel corso del 2009 dall'Osservatorio ICT della Regione Piemonte sulle PA locali (PAL) piemontesi. La somministrazione di un questionario ad un campione di comuni piemontesi ha voluto focalizzarsi sull'analisi del **back office**, mentre attraverso un web survey sui siti di tutti i comuni è stato possibile misurare il livello dell'**offerta di servizi on line**.

Per tali attività l'Osservatorio ICT ha collaborato con:

- CSI - Piemonte, per la realizzazione e la somministrazione del questionario¹,
- CRC Piemonte, per il web survey sui comuni

Nonostante i campi di indagine delle due ricerche siano disgiunti, questo rapporto vuole raccogliere ed integrare i principali risultati emergenti da entrambe le attività al fine di disegnare un quadro completo della PAL nella Società dell'Informazione. Ad esempio si vorrà verificare se esistono delle condizioni (dipendenti dalle caratteristiche del comune stesso - dimensione, localizzazione...- o dall'adozione più o meno sviluppata delle tecnologie) che implicano una migliore offerta di servizi on line.

Le ricerche effettuate in passato hanno mostrato come le caratteristiche dei comuni piemontesi (piccole dimensioni e localizzati spesso in zone rurali, montane o isolate) incidano pesantemente sul modo con cui il comune sceglie di gestire le ICT. A fronte di tale evidenza ci si interroga su quale sia il ruolo dei soggetti esterni al comune che possono intervenire per sostenere la PA locale nell'adozione e nell'utilizzo delle tecnologie, siano essi **fornitori privati**, o aggregazioni di comuni, quali le **Forme Associative (FA)** o le **Alleanze Locali per l'Innovazione (ALI)**.

Lo studio del processo di digitalizzazione della PAL deve altresì tenere in considerazione l'attuazione di provvedimenti e normative che stimolano ogni comune in un utilizzo più assiduo delle ICT al fine di migliorare il processo di gestione delle informazioni e la relazione con l'utente finale, cittadino o impresa. Il **Codice della PA digitale** ne è l'esempio più emblematico e, sia nel caso dell'analisi del back office, sia nel caso del front office, deve essere tenuto in considerazione.

La disponibilità di una serie storica che per l'analisi del back office fa riferimento all'ultima rilevazione effettuata nel 2007, e per l'indagine sull'offerta di servizi on line è più recente (2008) ha permesso inoltre di evidenziare i trend evolutivi.

Il rapporto da questo punto in poi si compone di 6 capitoli:

- il capitolo 2 riporta alcune indicazioni circa la metodologia adottata per le due ricerche
- il capitolo 3 fornisce alcune informazioni circa le caratteristiche generali delle PAL piemontesi, utili per l'interpretazione dei dati dei capitoli successivi
- il capitolo 4 contiene i principali risultati emersi dall'analisi sul back office
- il capitolo 5 invece si focalizza sul lato dell'offerta di servizi on line
- il capitolo 6, infine, contiene una analisi complessiva dei comuni piemontesi, tenendo presente sia gli aspetti di back office che quelli di front office
- il capitolo 7 riporta le principali conclusioni.

¹ Si veda il Capitolo 2 per maggiori dettagli

Capitolo 2 - METODOLOGIA

In questo capitolo si vogliono riportare alcune note circa la metodologia di indagine utilizzata nelle due ricerche.

2.1. Analisi del back office

Somministrazione di un questionario ad un campione di 305 comuni piemontesi nei mesi di giugno – luglio 2009.

Il questionario è stato somministrato attraverso due distinte modalità:

- i comuni con più di 5.000 abitanti sono stati contattati telefonicamente dall'Osservatorio ICT: essi, dopo aver accettato di collaborare alla ricerca, hanno compilato il questionario che è stato mandato loro tramite e-mail;
- per i comuni con meno di 5.000 abitanti la raccolta dei questionari è avvenuta mediante la struttura dei *Facilitatori della Rete e dei Servizi del CSI*, i quali hanno supportato il piccolo comune nella compilazione del questionario in maniera puntuale.

La tabella successiva mostra la composizione del campione di comuni intervistati per dimensione e provincia, confrontandolo con il totale dei comuni piemontesi.

	Campione	Tot comuni Piemonte
< 5.000 abitanti	254	1.077
5.000-10.000 abitanti	21	66
>10.000 abitanti	30	63
AL	49	190
AT	21	118
BI	19	82
CN	60	250
NO	26	88
TO	87	315
VB	22	77
VC	21	86
Piemonte	305	1.206

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 2.1 – Confronto campione e popolazione, 2009

Il questionario si compone di 12 sezioni:

1. anagrafiche del comune
2. organizzazione interna
3. servizi erogati dalle FA intercomunali di appartenenza
4. telefonia e connettività
5. dotazioni informatiche
6. spesa per l'informatica
7. il comune fruitore ed erogatore di servizi on line
8. gestione documentale
9. interoperabilità ed interscambio
10. formazione ICT

11. progetti di innovazione
12. risultati in seguito all'adesione del comune alle ALI

2.2. Analisi dell'offerta di servizi on line

Web survey sui siti dei comuni piemontesi, condotta nel mese di luglio 2009.

L'analisi dei siti ha preso in esame due aspetti:

CARATTERISTICHE DEL SITO:

- presenza del comune on line
- presenza di strumenti per facilitare la navigazione
 - mappa
 - motore
 - informazioni in lingua straniera
- indicazione data aggiornamento sito
- strumenti di comunicazione
 - chat/newsletter/feed RSS/sondaggi
 - indirizzo di posta elettronica generico
 - indirizzo di posta elettronica certificata
 - multicanalità
- organigramma uffici ed attribuzione uffici
- trasparenza
 - presenza atti consiglio comunale
 - presenza dati bilancio comunale

OFFERTA DI SERVIZI ON LINE:

Facendo riferimento ai seguenti livelli di interazione:

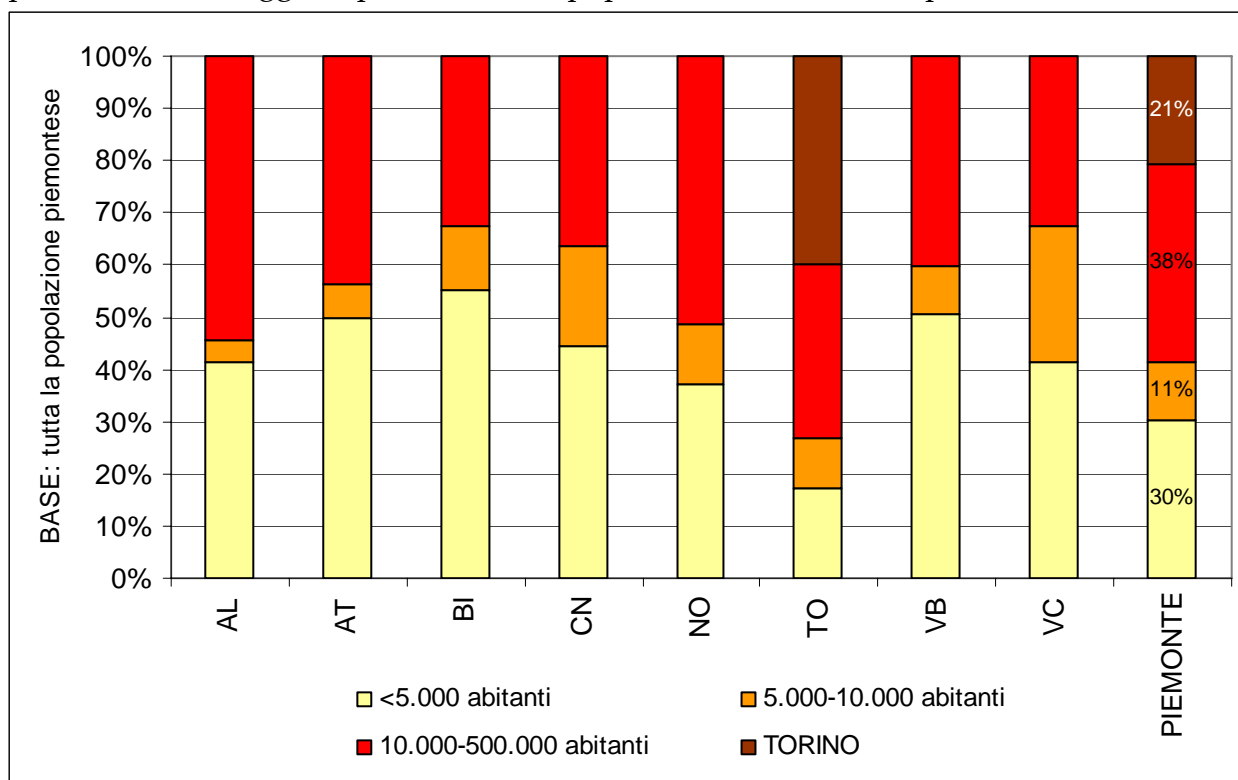
Livello	Prestazioni	Descrizione
1	Informazioni sui servizi	Informazioni dettagliate su come fruire del servizio (anche tradizionale).
2	Moduli stampabili/compilabili	Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata. Moduli Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato
3	Invio info e dati – attivazioni di procedimenti	Possibilità di invio automatico dei dati (form html) che attiva presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione.
4	Conclusione della transazione	A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile on-line (Es. per il servizio di pagamento è la conclusione del pagamento stesso).

Per ogni comune è stata valutata la presenza dei 34 servizi presenti in APPENDICE 1.

Capitolo 3 - LE PAL PIEMONTESI

Prima di addentrarsi nell'analisi dell'utilizzo delle ICT da parte delle PA locali piemontesi è bene fornire alcune indicazioni di contesto. Si vedrà infatti nel corso del rapporto come la propensione nell'adozione e nell'utilizzo delle ICT e nell'offerta di servizi on line risulta essere legata alle caratteristiche dei comuni, in particolare dalla localizzazione (es. provincia) e dalla dimensione del comune.

In Piemonte i comuni sono 1.206, di cui solo 63² hanno più di 10.000 abitanti ed una quantità quasi analoga (66) ha tra i 5.000 ed i 10.000 abitanti. I rimanenti hanno, invece, meno di 5.000 abitanti. È interessante notare (Figura 3.1) come, ragionando in termini di popolazione residente, il 21% dei piemontesi abita nel capoluogo della regione e se si estende il conteggio anche ai comuni di maggiori dimensioni (oltre i 10.000 abitanti) tale percentuale sale a quasi il 50%. Le province di Biella, Cuneo, Verbania e Vercelli sono quelle con una maggiore percentuale di popolazione residente in piccole realtà urbane.



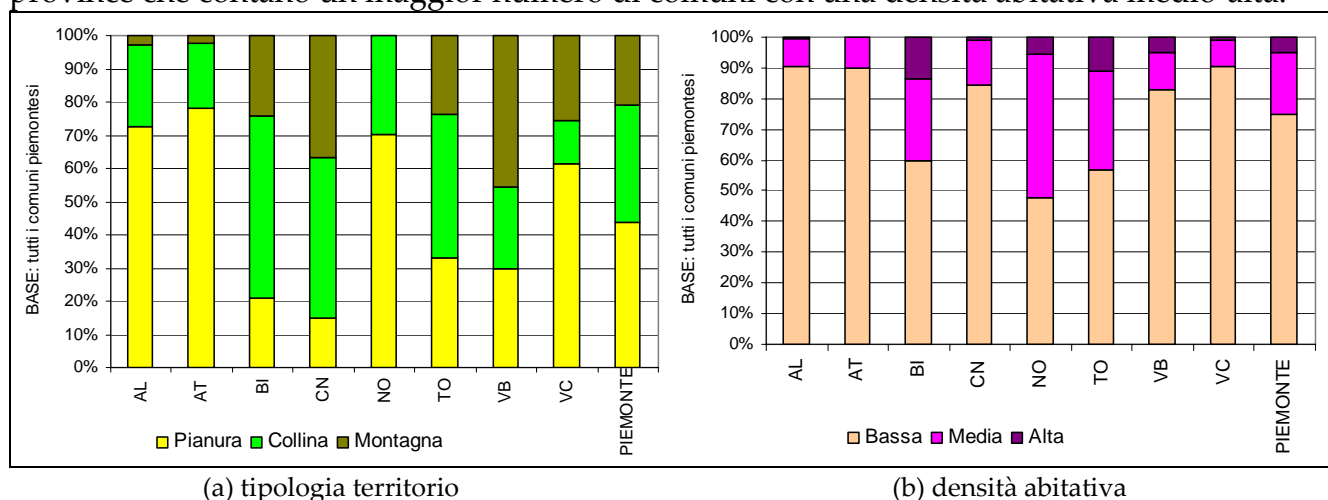
FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 3.1 – popolazione residente nei comuni piemontesi per dimensione, 2009

Prendendo in esame la geomorfologia del territorio piemontese i dati mostrano come il 21% dei comuni sono localizzati in montagna, il 36% in collina ed i rimanenti in pianura. Le province di Cuneo e di Verbania sono quelle che contano un maggior numero di comuni montani, mentre a Vercelli, Asti ed Alessandria a predominare sono le zone collinari. Anche ragionando in termini di densità abitativa la situazione non è delle più rassicuranti: i dati mostrano come ben il 75% dei comuni ha una densità abitativa

² Per il calcolo della popolazione si fa riferimento ai dati del censimento del 2001

(abitanti/km²) bassa³, il 19% media⁴ e solo il 5% alta⁵. Biella, Novara e Torino sono le province che contano un maggior numero di comuni con una densità abitativa medio-alta.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 3.2 – distribuzione dei comuni piemontesi nelle province per tipologia territorio e densità abitativa, 2009

Da queste prime informazioni si intuisce l'importanza che in una regione come quella piemontese possano avere le aggregazioni di comuni che sotto il nome di "forme associative" (FA) comprendono:

- Comunità Montane (CM)
- Comunità Collinari (CC)
- Unioni di Comuni (unione),

nate con lo scopo di sostenere i comuni più piccoli nello svolgimento delle diverse attività, legate o non alle ICT.

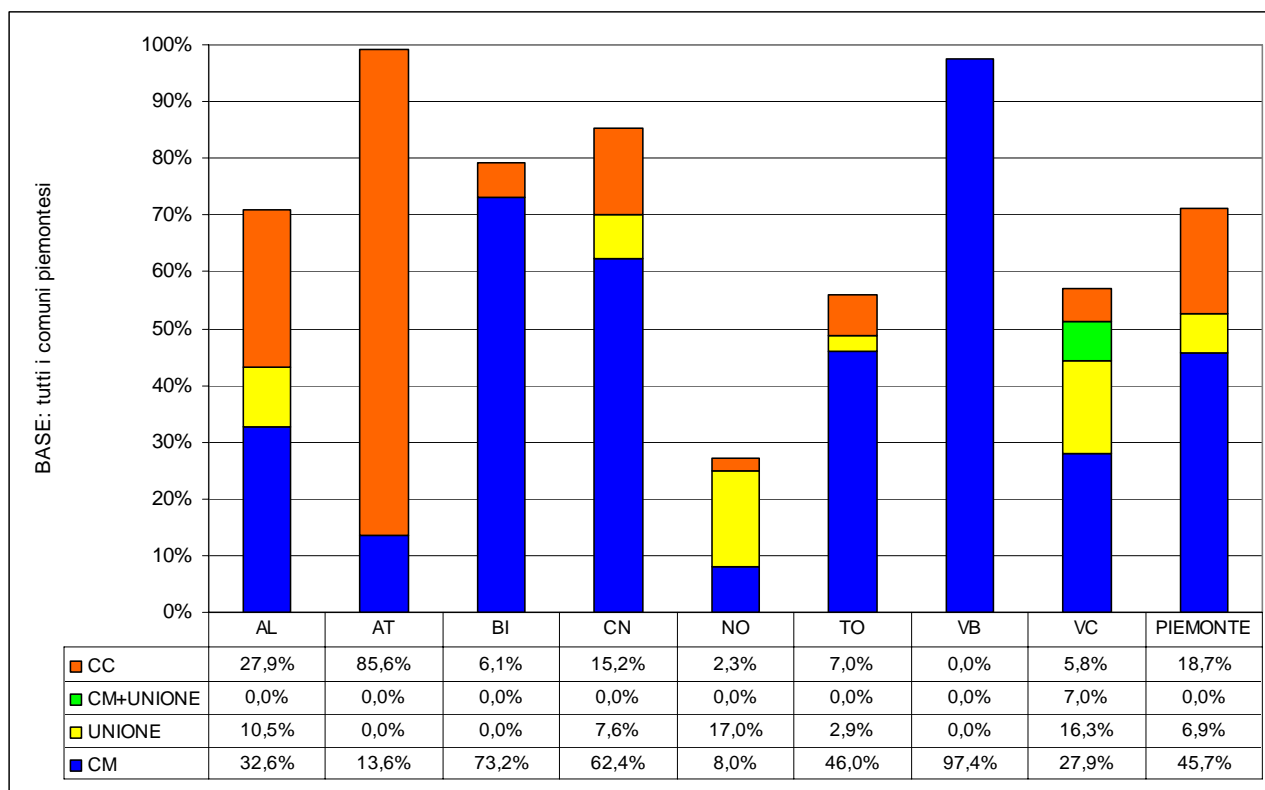
Il grafico successivo mostra l'adesione da parte dei comuni piemontesi, nelle province, alle diverse forme associative. **In Piemonte il 71% dei comuni ha aderito ad almeno una forma associativa.**

Il tasso di adesione a ciascuna FA riflette, in ogni provincia, la predominanza di una certa tipologia di territorio rispetto alle altre, il che giustifica, ad esempio, il fatto che in provincia di Verbania quasi tutti i comuni facciano parte di una Comunità Montana.

³ Densità bassa: 0-149 abitanti/km²

⁴ Densità media: 150-499 abitanti/km²

⁵ Densità alta: >=500 abitanti/ km²



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 3.3 - % Comuni appartenenti alle diverse FA, 2009

Più specificamente l'introduzione massiva delle ICT anche nelle PAL ha fatto emergere l'esigenza di creare dei nuovi soggetti il cui obiettivo prioritario sia proprio quello di sostenere il comune nella gestione delle tecnologie. Tali soggetti sono stati chiamati ALI (Alleanze Locali per l'Innovazione). Nella "Guida alla redazione della modulistica per il Progetto delle ALI – Alleanze locali per l'innovazione" in cui vengono definite le caratteristiche ed i ruoli delle neonate ALI, si stabilisce la relazione tra le ALI e le preesistenti forme associative: *"la presenza eventuale di forme associative di Comuni già operanti con successo nella fornitura ai Comuni associati di servizi riconducibili a quelli per i quali si progetta l'ALI, deve essere considerata un patrimonio di pregio conferito al nuovo organismo. In questo caso l'ALI deve essere vista come un "diffusore" di soluzioni positive già disponibili, mentre la forma associativa può qualificarsi come un centro di competenza che, salvaguardando la propria identità di "centro di competenza", stabilisca utili forme di collaborazione con gli altri Comuni"*.

La tabella successiva mostra il **grado di adesione dei comuni piemontesi alle ALI**: la percentuale sale all'**89%**, con picchi nelle province di Verbania, Alessandria, Asti e Biella dove la percentuale supera il 95%.

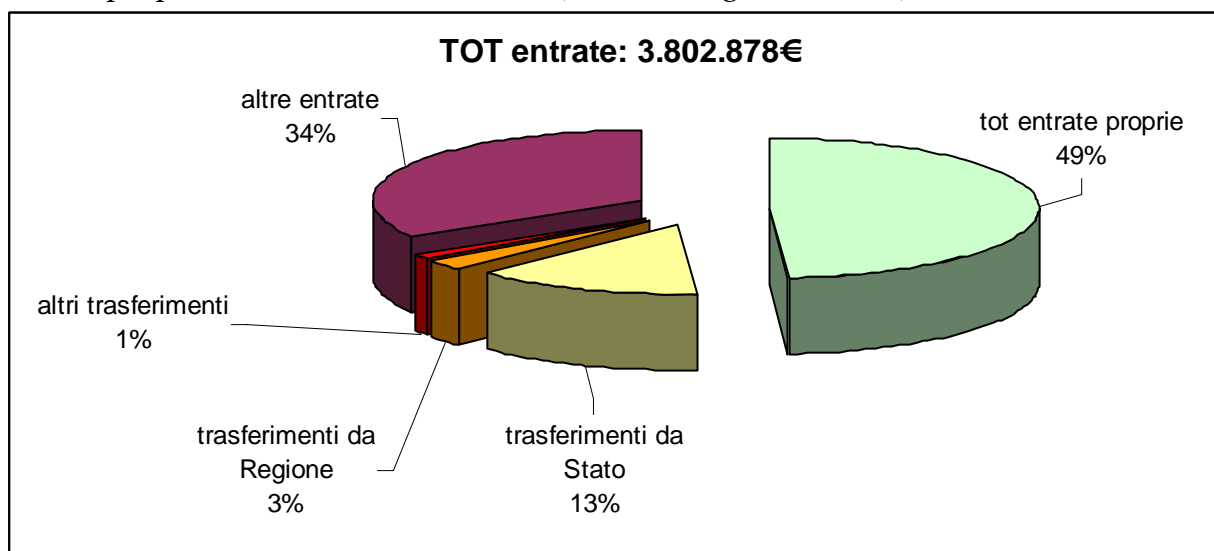
AL	95,3%
AT	95,8%
BI	95,1%
CN	91,2%
NO	87,5%
TO	76,8%
VB	100,0%
VC	89,5%
Piemonte	89,0%

BASE: tutti i comuni piemontesi

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 3.1 – comuni appartenenti alle ALI nelle province piemontesi, 2009

Infine un riferimento ai dati di bilancio dei comuni piemontesi. Al 2008 il totale delle entrate medio dei comuni piemontesi supera i 3.800.000€, valore superiore del 73% rispetto quanto riscontrato nel 2007 (2.200.000€). Nello specifico quasi il 50% è costituito da entrate proprie, il 17% da trasferimenti (da stato, regione o altro) ed il 34% da altre entrate.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 3.4 – Dati di bilancio dei comuni piemontesi (tot entrate), 2009

Capitolo 4 - DIFFUSIONE E UTILIZZO DELLE ICT NEL BACK OFFICE DEI COMUNI PIEMONTESI

L'analisi della diffusione delle ICT nel back office delle PAL piemontesi si articola in quattro passi:

1. **Dipendenti e le ICT:** vengono analizzate le caratteristiche dei dipendenti comunali per giustificare la presenza o l'assenza di soggetti che si occupano specificamente delle ICT.
2. **Collaborazione con soggetti esterni:** in questo capitolo si vuole mettere in evidenza in che modo i comuni piemontesi cercano di sopperire ai problemi legati alla piccola dimensione e alle risorse esigue per la gestione delle ICT.
3. **Dotazione e utilizzo delle tecnologie da parte dei dipendenti:** alla luce di quanto espresso precedentemente si punta a fornire una breve carrellata circa il tasso di diffusione delle principali tecnologie nei comuni e del loro utilizzo.
4. **Utilizzo di servizi on line:** questo capitolo mira a identificare quali sono i servizi on line di maggiore interesse per i comuni piemontesi.
5. **Spese in ICT:** infine si conclude presentando alcune informazioni circa le spese in ICT sostenute dai comuni piemontesi.

4.1. Dipendenti e le ICT

Come detto nel capitolo precedente la realtà piemontese è caratterizzata da un vasto numero di comuni di ridotte dimensioni (numero medio abitanti: 3.500).

Comuni di piccole dimensioni: carenza nel personale comunale

La piccola dimensione dei comuni rispecchia anche l'esiguo numero di dipendenti comunali. Il **numero medio di dipendenti di ciascun comune è 19⁶**, con differenze significative ragionando per dimensione e per provincia (in provincia di Torino il numero medio dei dipendenti è 29, mentre in quella di Biella esso è 8).

Più nello specifico, il numero medio di dipendenti con funzioni amministrative (i maggiori fruitori delle tecnologie all'interno del comune) è 9, ovvero circa la metà del totale dei dipendenti comunali.

⁶ Nel 2007 tale valore era pressoché lo stesso, 18

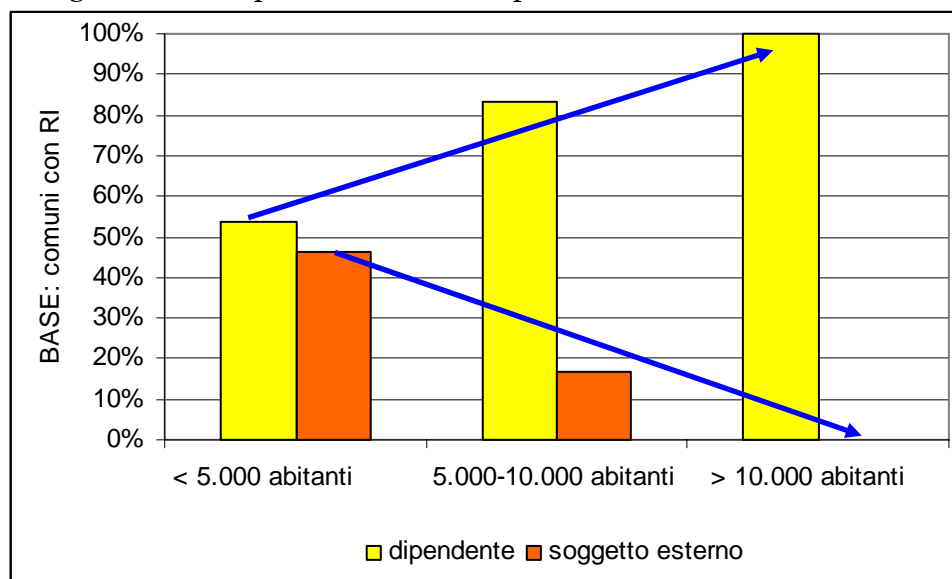
	Media abitanti	Media tot dipendenti	Media dipendenti con funzioni amministrative
PIEMONTE	3.495	19	9
< 5.000 abitanti	1.191	9	4
5.000-10.000 abitanti	6.918	34	17
> 10.000 abitanti	25.963	193	92
AL	2.201	10	4
AT	1.766	25	8
BI	2.284	8	4
CN	2.225	17	9
NO	3.898	17	8
TO	6.875	29	16
VB	2.065	19	6
VC	2.056	12	5

BASE: tutti i comuni piemontesi

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.1 – Numero medio abitanti e dipendenti nei comuni piemontesi, per dimensione e provincia, 2009

In tale contesto la gestione delle ICT talvolta viene affidata ad un **responsabile informatico** (RI) (33%) o ad un **ufficio informatica** (7,5%). Nello specifico il responsabile informatico è nel 56% dei casi un dipendente mentre nel rimanente 44% dei casi un soggetto esterno al comune. Si nota a tale proposito come passando dai comuni di piccole dimensioni a quelli più grandi la presenza di un responsabile informatico “esterno” al comune diminuisca sensibilmente. I comuni più grandi hanno infatti uno staff più consistente che garantisce la presenza di un responsabile informatico “interno”.

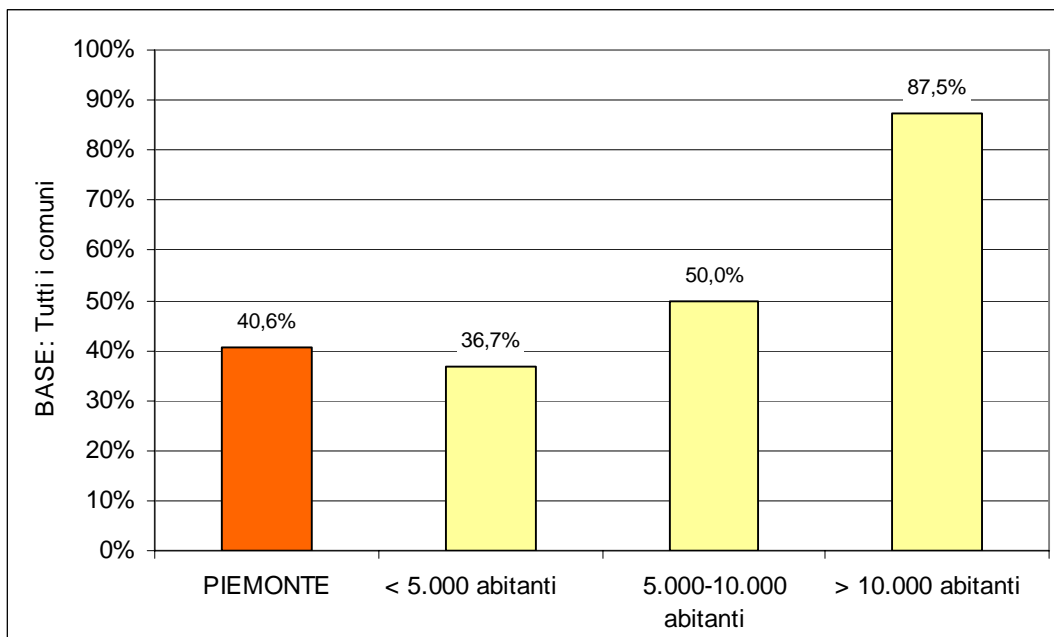


FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.1 – Ruolo del Responsabile Informatico, 2009

Nel complesso, dunque, il **40% dei comuni può contare su un responsabile informatico o su di un ufficio informatica**, tale percentuale sale all’87,5% dei casi se si considerano i

comuni con più di 10.000 abitanti. Rispetto al 2007 la quota di comuni con RI o ufficio informatica è cresciuta del 57% (nel 2007 tale percentuale era il 25,6%).

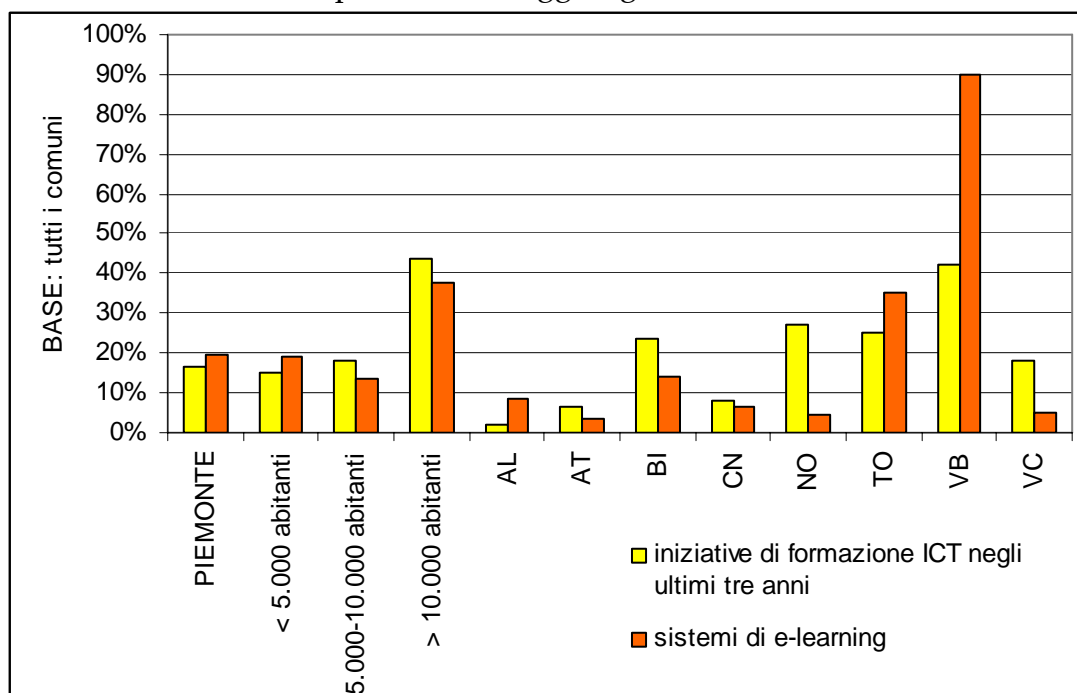


FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.2 – Comuni con Responsabile Informatico o Ufficio Informatica, 2009

Nel 16,7% dei comuni piemontesi negli ultimi tre anni sono state offerte **iniziative di formazione in ambito ICT** ai dipendenti. La percentuale supera il 40% nella provincia di Verbania e raggiunge quote significative anche a Torino (25%), Novara (27%) e Biella (23%). I comuni con più di 10.000 abitanti sono quelli che ricorrono in misura maggiore a tale pratica (43,8%).

Un tasso simile si registra per l'**e-learning** (19,8%). In questo caso è da segnalare come nella provincia di Verbania la percentuale raggiunge ben il 90% dei comuni.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.3 – Partecipazione a corsi di formazione ICT ed e-learning, 2009

Infine una pratica diffusa quasi esclusivamente nei comuni di grandi dimensioni è il telelavoro, ovvero la possibilità di lavorare a distanza usando le tecnologie. Come si vede dalla Tabella 4.2, in Piemonte solo il 2% dei comuni offre tale possibilità ai dipendenti, percentuale che sale al 12,5% se si considerano i comuni con più di 10.000 abitanti.

PIEMONTE	2,0%
< 5.000 abitanti	1,1%
5.000-10.000 abitanti	4,5%
> 10.000 abitanti	12,5%

BASE: tutti i comuni piemontesi

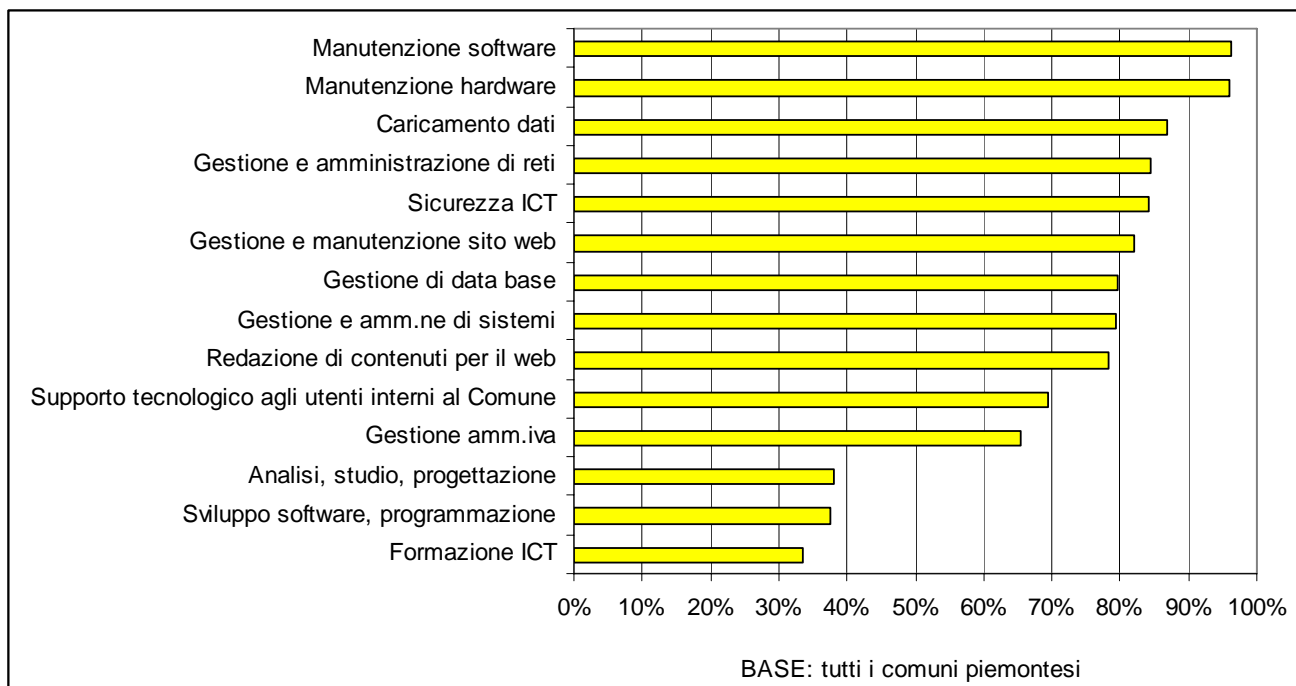
FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.2 – comuni che permettono ai dipendenti di lavorare a distanza usando le ICT, 2009

4.2. Collaborazione con soggetti esterni

Nel paragrafo precedente si è evidenziato come, dato il ridotto numero di dipendenti comunali molte amministrazioni locali scelgano di affidare la gestione delle ICT a soggetti esterni. In questa sezione del rapporto si vuole fornire qualche indicazione di maggiore dettaglio a tale proposito.

Elencando una serie di attività legate alle ICT, indicate in Figura 4.4, praticamente tutti i comuni piemontesi (il 98,4%) ne svolgono almeno una (in economia oppure affidandola a soggetti esterni). La figura successiva illustra la classifica delle attività più diffuse: manutenzione hardware e software superano il 90%, caricamento dati, gestione e amministrazione di reti e sicurezza ICT interessano oltre l'80% dei comuni e così via a scendere nella classifica, fino a raggiungere la formazione ICT che riguarda poco più del 30% dei comuni.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.4 – Comuni che svolgono ciascuna attività legata alle ICT, 2009

Per ciascuna attività è stata rilevata la modalità di gestione tra quattro alternative:

- In economia (autonomamente)
- In condivisione con altre PA
- Affidandola a una società partecipata
- Affidandola a un fornitore esterno

Oltre allo svolgimento delle attività in autonomia (94,1% dei comuni svolge almeno un'attività autonomamente), si è riscontrato un alto tasso di ricorso ai fornitori privati esterni (L'88% dei comuni sceglie di rivolgersi ad un fornitore esterno). La condivisione con altre PA o l'affidamento a società partecipate riguarda ancora una fetta poco consistente dei comuni piemontesi, Tabella 4.3.

È necessario ricorrere a soggetti esterni per la gestione delle ICT

In economia	93,5%
In condivisione con altre PA	9,6%
Affidandola a una società partecipata	5,7%
Affidandola a un fornitore esterno	88,0%

BASE: Comuni piemontesi che svolgono almeno un'attività legata alle ICT

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.3 – Modalità di svolgimento di almeno una attività legata alle ICT, 2009

Le due modalità di gestione delle ICT preferite sono lo **svolgimento autonomo** (in economia) e l'**affidamento a fornitori esterni**. Ci si è chiesti, allora, per ciascuna attività, se i comuni piemontesi prediligono una o l'altra forma.

La Figura 4.5 illustra che oltre l'80% dei comuni preferisce svolgere autonomamente le seguenti 3 attività:

1. Gestione amministrativa
2. Caricamento dati
3. Redazione di contenuti per il web

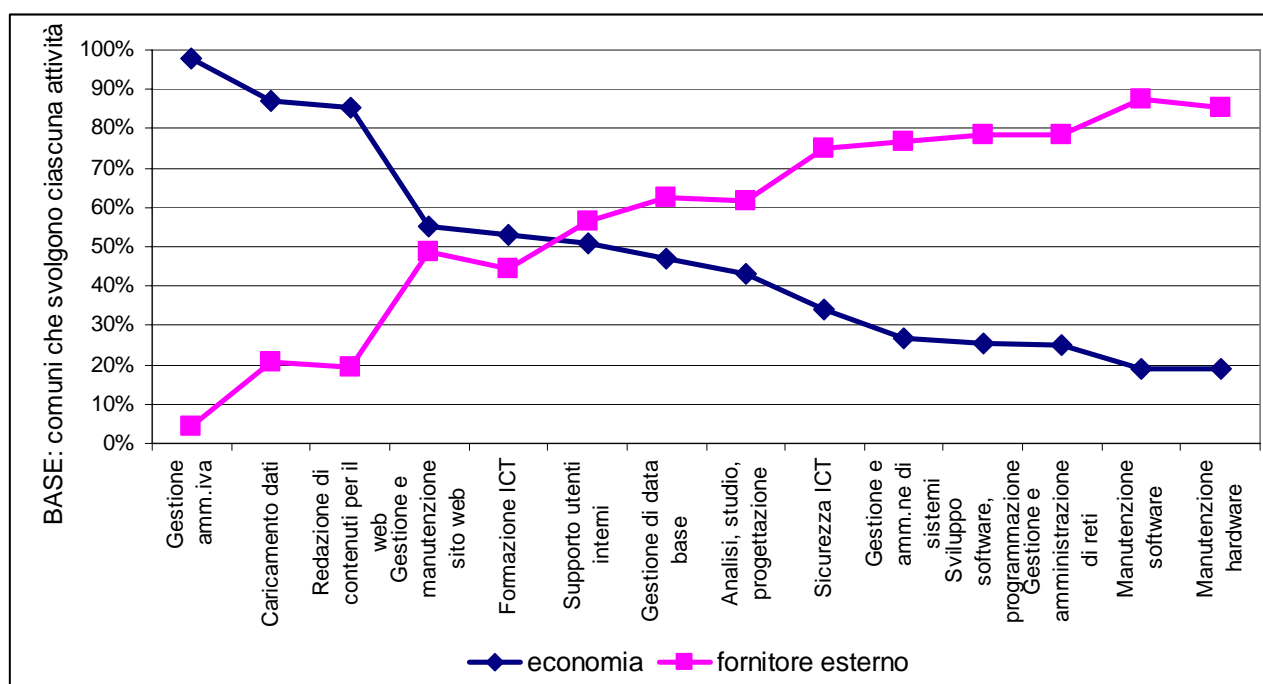
Per altre 3 attività:

1. Gestione e manutenzione sito web
2. Formazione ICT
3. Supporto utenti interni

circa la metà dei comuni sceglie una modalità di gestione piuttosto che l'altra.

Infine per le rimanenti attività la maggioranza dei comuni predilige l'affidamento a fornitori esterni (per manutenzione hardware e software si raggiunge il 90% dei comuni).

... soprattutto in determinate attività



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.5 – comuni che svolgono ciascuna attività legata alle ICT in economia o affidandola a fornitori esterni, 2009

I principali benefici dal ricorso a soggetti esterni sono da additarsi a risparmi di tempi (87%) e di costi (51%). Inoltre nell'89% dei casi il comune ha dichiarato che la soluzione fornita si adattava alle sue esigenze.

Come introdotto nel Capitolo 3 in Piemonte anche le forme associative (FA) e le ALI assumono un ruolo importante come sostegno del comune nello svolgimento delle diverse attività. In particolare mentre le forme associative non sono nate specificamente per sopperire a necessità informatico / tecnologiche, le ALI sì. Facendo riferimento ai soli comuni che appartengono ad una FA o ad un ALI la tabella successiva mostra come l'87,6% dei comuni sceglie di rivolgersi all'ALI per lo svolgimento di almeno un'attività, mentre per le FA tale percentuale scende al 45%.

Anche FA ed ALI sostengono il comune nella gestione delle ICT. Le ALI, per loro natura, in misura maggiore.

	Affida attività alla FA (BASE: comuni appartenenti a FA)	Affida attività alla ALI (BASE: comuni appartenenti a ALI)
2009	45,0%	87,6%
2007	22,4%	

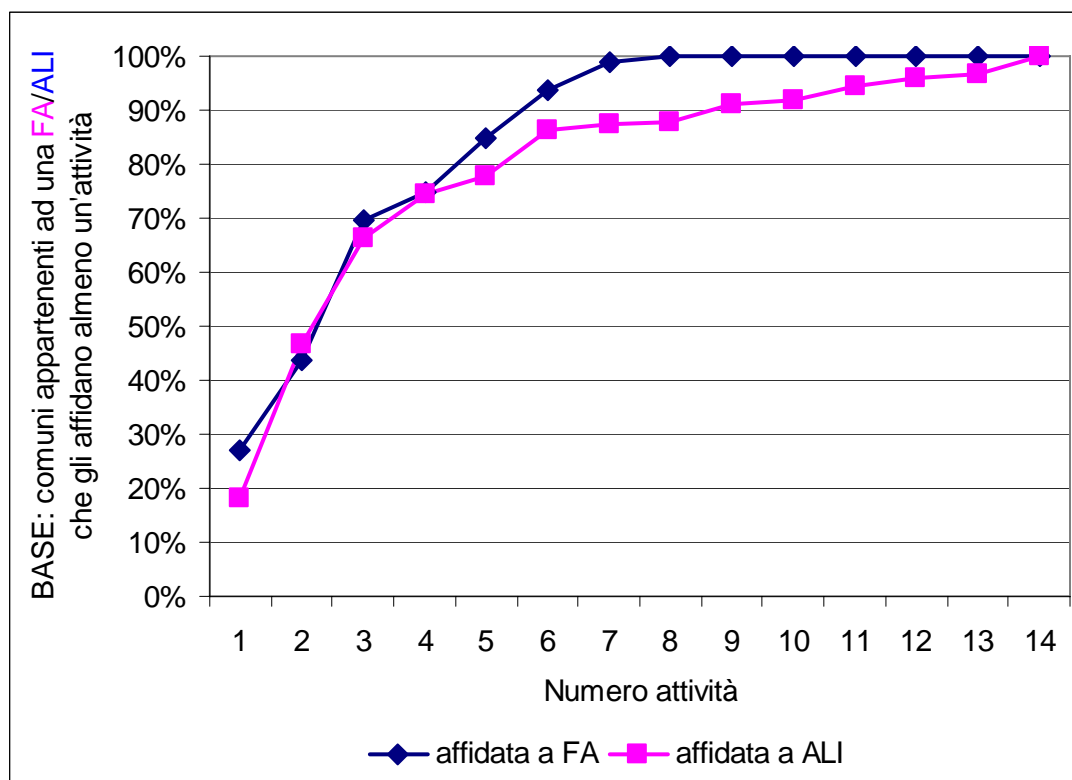
FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.6 – comuni che affidano alla FA e all'ALI lo svolgimento di almeno un'attività, 2007 - 2009

Inoltre benché le attività considerate siano 26 per le ALI e 23 per le FA⁷, il grafico successivo mostra come una fetta consistente di comuni si rivolge alla FA o all'ALI per 2 o 3 attività al massimo, tanto che tra i comuni che affidano almeno un'attività alla FA, il 69%

⁷ Sono elencate in Figura 4.8

gliene affida 3. Percentuale quasi analoga per i comuni che affidano almeno un'attività alla ALI, 66,4%. Il numero massimo delle attività affidate alla FA è 8, alla ALI è 14.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.7 – numero di attività affidate alle FA/ALI, 2009

Nel dettaglio la Figura 4.8 mostra per ciascuna attività il ricorso alla FA o all'ALI: emerge un maggior ricorso alla ALI per alcune attività (catasto, tributi, servizi demografici, sito, ragioneria, protocollo, acquisti servizi ICT, identità digitale, altro⁸). Per altre attività (polizia locale, urbanistica, ambiente, sviluppo economico ufficio tecnico, servizi socio assistenziali ...) è predominante il ruolo della FA.

Anche se si guarda alla modalità di gestione delle attività emerge un comportamento differente a seconda se si considera il sostegno da parte dell'ALI o della FA, Tabella 4.4.

Tra i comuni che hanno affidato almeno un'attività alla ALI, il 77,4% ha gestito almeno una di tali attività tramite piattaforma ASP, mentre tra i comuni che hanno affidato almeno un'attività alla FA, l'86,6% ha scelto di affidare in gestione l'intero servizio per almeno una delle attività.

Principale modalità di gestione delle attività:
ALI : gestione piattaforma ASP
FA: affidamento gestione intero servizio

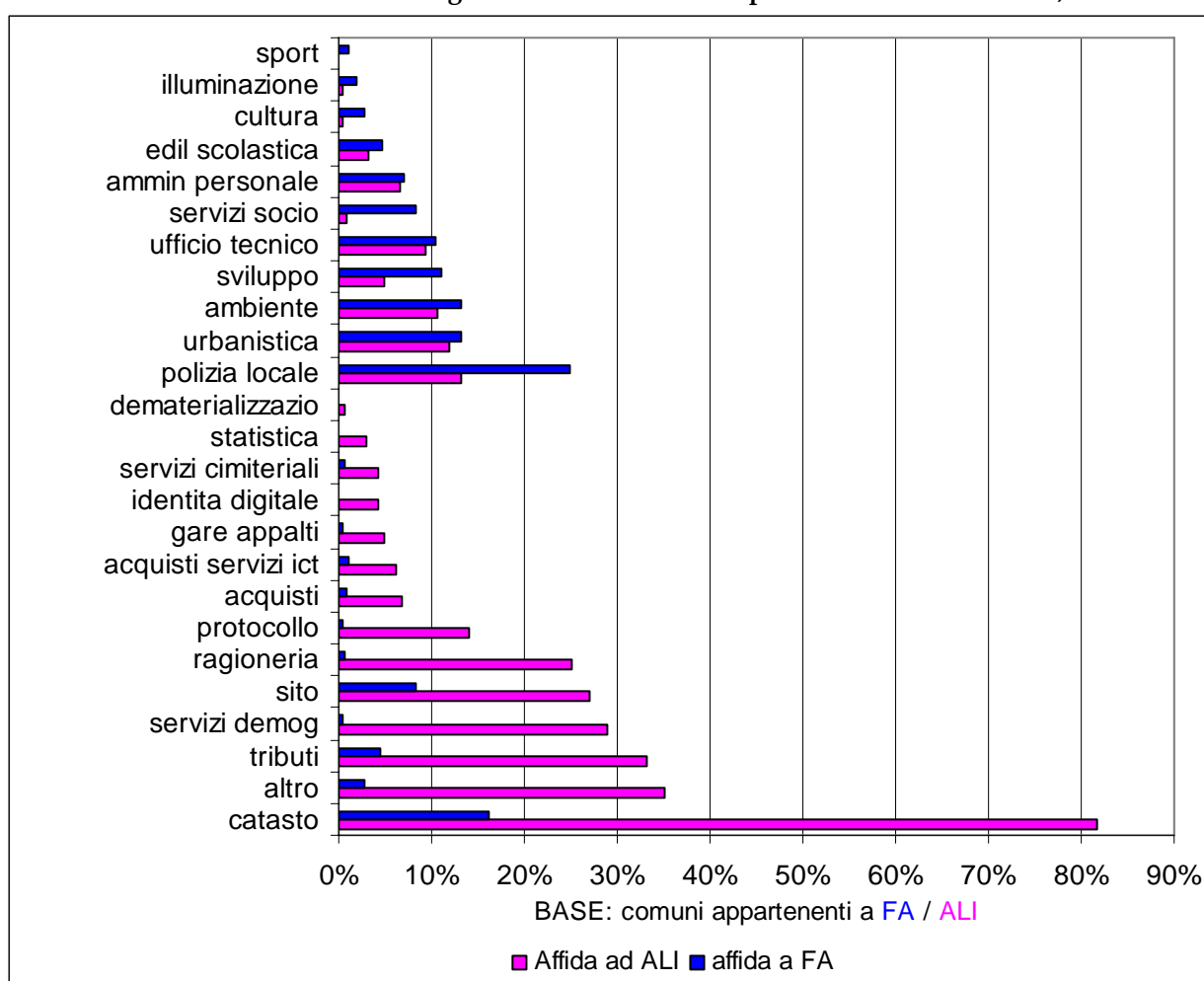
⁸ Per i comuni che ricorrono alle ALI con "altro" si intende l'affidamento ai facilitatori

		Comuni che hanno affidato almeno un'attività all'ALI	Comuni che hanno affidato almeno un'attività alla FA
Modalità di gestione per almeno un'attività	Gestione piattaforma ASP	77,4%	10,0%
	Assistenza contrattuale	23,5%	17,2%
	Affidamento in gestione intero servizio	12,0%	86,6%

BASE: Comuni che hanno affidato almeno un'attività all'ALI o alla FA

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.4 – Modalità di gestione delle attività da parte delle ALI e delle FA, 2009



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.8 – ricorso alle FA ed alle ALI per le diverse attività legate alle ICT, 2009

Infine si riportano alcune informazioni circa la collaborazione dei comuni piemontesi con altri enti per la realizzazione di progetti ICT. La percentuale di comuni che collaborano con altri enti a tale scopo è il 13%. Differenze apprezzabili si osservano ragionando per provincia: in particolare è la provincia di Verbania a raggiungere un valore decisamente superiore rispetto alla media piemontese (65%).

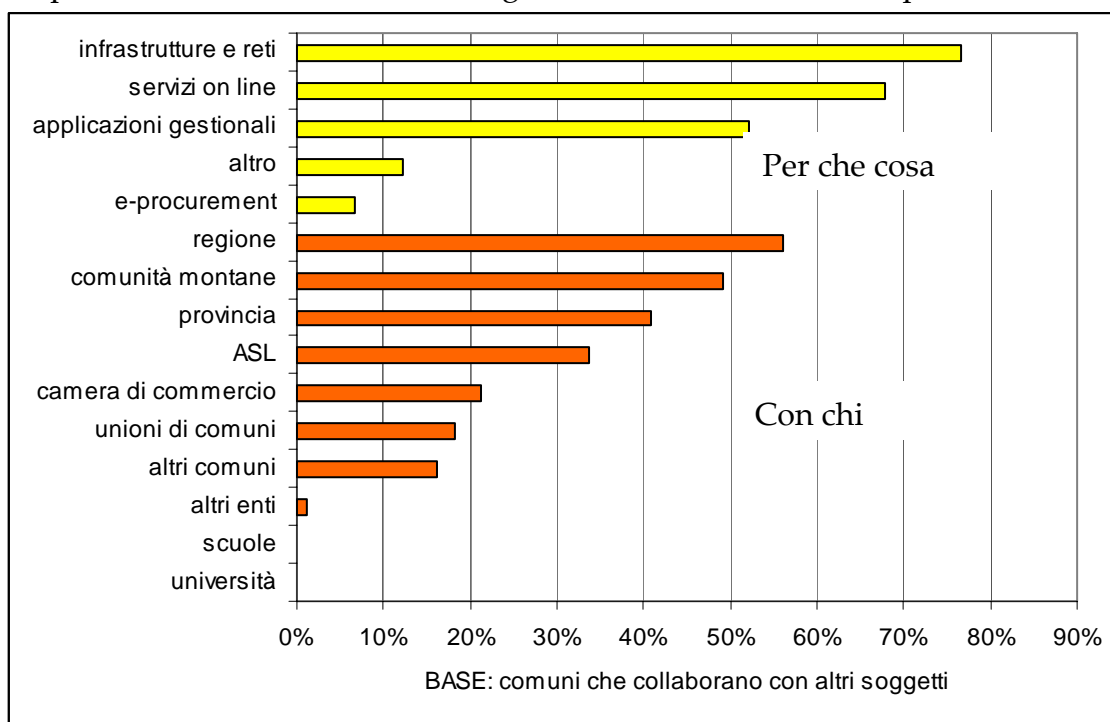
Piemonte	13%
AL	4,2%
AT	10,0%
BI	0,0%
CN	23,8%
NO	4,3%
TO	5,1%
VB	65,0%
VC	4,8%

BASE: tutti i comuni piemontesi

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.5 - comuni che collaborano con altri enti per progetti legati alle ICT, 2009

I principali argomenti di collaborazione riguardano infrastrutture e reti e servizi on line, mentre i più assidui interlocutori sono regione, comunità montane e provincia.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.9 – Comuni che collaborano con altri enti per la realizzazione di progetti relativi alle ICT, 2009

4.3. Dotazione e utilizzo delle tecnologie da parte dei dipendenti

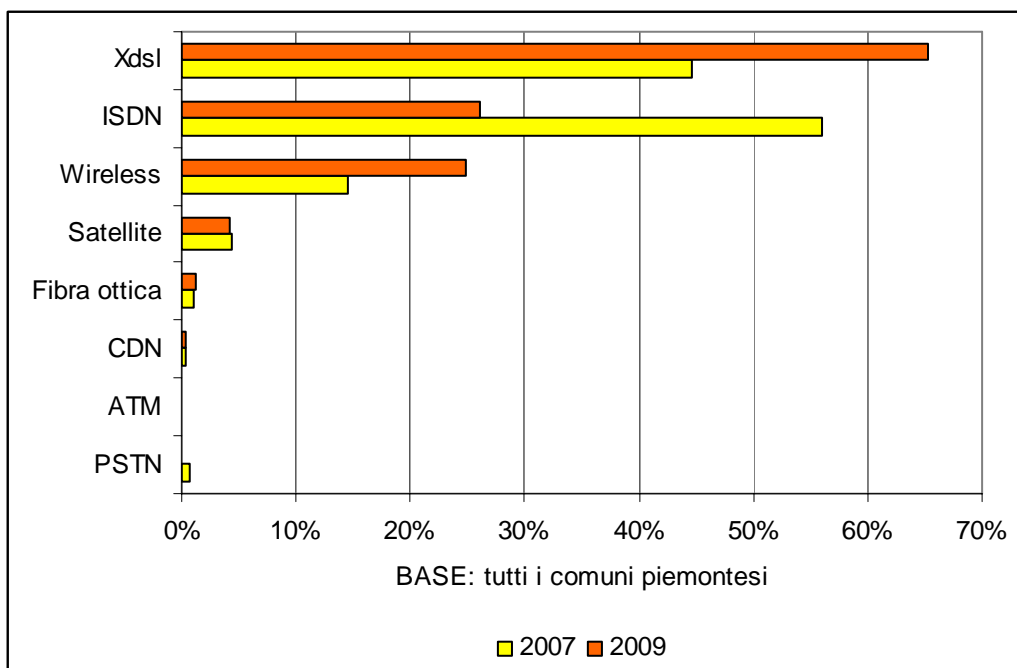
Dopo aver analizzato le modalità con cui i comuni piemontesi scelgono di gestire le ICT a fronte della loro ridotta dimensione, si passa a prendere in esame la dotazione e l'utilizzo delle medesime da parte dei dipendenti.

Tutti i comuni piemontesi dispongono di una connessione ad Internet. Nell'80% dei casi la connessione è acquisita attraverso un contratto diretto con il fornitore, nel 20,6% dei casi attraverso contratto quadro gestito da Regione o Provincia e nel 4% dei casi tramite contratto quadro gestito dalla FA.

Se si guarda al tipo di connessione, confrontando i dati del 2009 con quelli del 2007, spicca il notevole incremento di utilizzatori di Xdsl a discapito di coloro che utilizzavano la linea ISDN.

Sebbene in generale la percentuale di comuni che utilizzano una connessione almeno pari alla Xdsl⁹ è aumentato (dal 63,4% all'87,8%), cresciuta relativamente poco la percentuale di comuni che usano una maggiore velocità di connessione: i comuni in cui la velocità di connessione è superiore ai 2Mbps è passata dal 34% nel 2007 al 38,8% nel 2009.

Aumento nell'adozione di connessioni a banda larga, ma rimane stabile la quota di comuni che usa connessioni veloci.



FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 4.10 – tipo di connessione, 2007-2009

In media nei comuni piemontesi vi è più di un PC ogni dipendente (104,6%), tale percentuale scende leggermente se si considerano i comuni di maggiori dimensioni (89% per i comuni con più di 5.000 abitanti).

I comuni che mettono a disposizione dei propri dipendenti caselle di posta elettronica sono la metà (49%) ed in tali comuni in media il 36% dei dipendenti dispone di una casella di posta elettronica. Ricordando quanto detto precedentemente, ovvero che all'incirca la metà dei dipendenti comunali ha funzioni burocratico amministrative, si può quindi sostenere che quasi ogni dipendente amministrativo disponga di una casella di posta elettronica.

Tutti i dipendenti amministrativi possono usare Internet e la mail

⁹ Ovvero qualsiasi connessione ad eccezione di PSTN e ISDN

	pc connessi/tot dipendenti (MEDIA) *	% comuni con caselle di posta elettronica ai dipendenti*	Num caselle posta elettronica / tot dipendenti (MEDIA) **
PIEMONTE	104,6%	49,0%	36,6%
< 5.000	106,6%	45,1%	34,4%
5.000-10.000	89,7%	63,6%	43,0%
over 10.000	88,9%	93,3%	68,5%

*BASE: tutti i comuni piemontesi

**BASE: tutti i comuni piemontesi con posta elettronica

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.6 - pc e posta elettronica per i dipendenti, 2009

Nonostante circa la metà dei comuni assegni caselle di posta elettronica personali ai propri dipendenti, più diffusa è la presenza di indirizzi mail dei singoli uffici: **la percentuale di comuni con caselle di posta elettronica istituzionali degli uffici dell'amministrazione è, infatti, il 96,6%**.

Oltre alla tradizionale posta elettronica si stanno poco per volta affiancando altri mezzi di comunicazione on line, tra cui voip, messaggistica istantanea (es. chat) ed agende condivise, la cui diffusione raggiunge livelli significativi solo per i comuni di maggiori dimensioni.

	Voip	Messaggistica istantanea	Agende condivise
Piemonte	8,4%	4,5%	5,8%
< 5.000	7,1%	4,1%	1,5%
5.000-10.000	13,6%	4,5%	27,3%
Over 10.000	25,0%	6,3%	46,7%

BASE: tutti i comuni piemontesi

FONTE: Osservatorio ICT del Piemonte

Tabella 4.7 - utilizzo di strumenti di comunicazione on line, 2009

Il 18,5% dei comuni utilizza **software open source**. La tasso di utilizzo di tale strumento raddoppia passando dai comuni piccoli (14,6% per i comuni con meno di 5.000 abitanti), a quelli medi (31,8% per i comuni con 5.000 – 10.000 abitanti) a quelli grandi (68,8% per i comuni con più di 10.000 abitanti).

La difficoltà nella diffusione di tali strumenti è da ricondursi alle cause elencate nella figura successiva: anzitutto alla consolidata presenza di software proprietari e all'assenza di consapevolezza ed informazioni su tali soluzioni.

